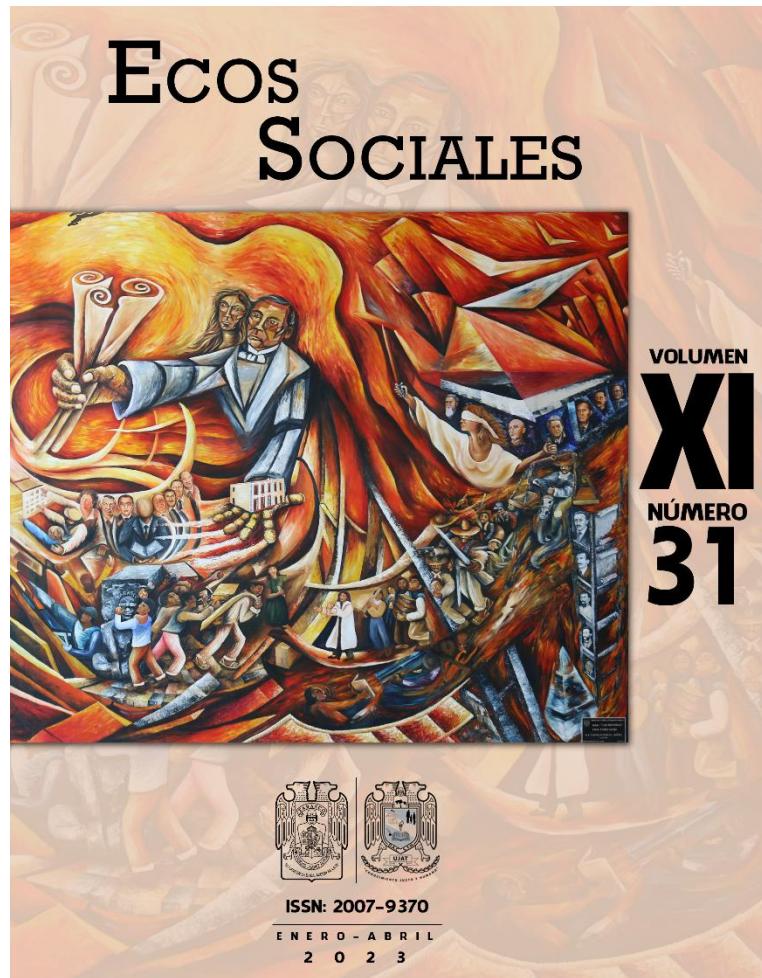


**Vol. 11 Núm. 31 (2023): 1era. Edición
Enero-abril 2023**



<https://revistaecos.ujat.mx/ecosoc/es/issue/view/480>

Publicado: 2023-01-01

ISSN: 2007-9370



UNIVERSIDAD JUÁREZ AUTÓNOMA DE TABASCO

“ESTUDIO EN LA DUDA. ACCIÓN EN LA FE”

L.D. GUILLERMO NARVÁEZ OSORIO

Rector

DR. WILFRIDO MIGUEL CONTRERAS SÁNCHEZ

Secretario de Investigación, Posgrado y Vinculación

ECOS SOCIALES, es una publicación continua editada por la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, Av. Universidad S/N, Zona de la Cultura, Col. Magisterial, C.P. 86040, Villahermosa Tabasco, México. <https://revistaecos.ujat.mx/ecosoc/es> ecossociales@ujat.mx. Editora Responsable de la Revista: Francisca Silva Hernández. Reserva de derechos al uso exclusivo 04-2013-070515001100-203, ISSN: 2007-9370, ambos otorgados por el Instituto Nacional del Derecho de Autor. Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, Av. Universidad S/N, Zona de la Cultura, Col. Magisterial, Centro, Tabasco. C.P. 86040.

La División Académica de Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco no efectúa cargos por procesamientos de artículos (APC); es decir, ningún autor sufraga los costos de edición, producción o publicación.

La revista electrónica Ecos Sociales, se encuentra indexada en: AmeliCA, BASE, El Instituto Internacional de Investigación Organizada (I2OR)#7558, CiteFactor, Academic Resource Index, INTERNATIONAL INNOVATIVE JOURNAL IMPACT FACTOR (IIJIF), Carolina University Library Academy y US Library ISSN: 2007-9370

EDITORIA EN JEFE

DRA. FRANCISCA SILVA HERNÁNDEZ

Profesora Investigadora de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco

(SNII, nivel I)

EDITOR ASOCIADO

DR. GERMÁN MARTÍNEZ PRATS

Profesor Investigador de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco

(SNII, nivel I)

COMITÉ EDITORIAL

DR. JESÚS ANTONIO PIÑA GUTIÉRREZ

Profesor Investigador de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco

(SNII, nivel I)

DR. JESÚS MANUEL ARGAEZ DE LOS SANTOS

Profesor Investigador de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco

(SNII, nivel I)

CONTENIDO

ANÁLISIS ESTRATÉGICO EN EMPRESA DE CONFECCIÓN GRUPO EMPRESARIAL AMERICAN LITTLE. S.A.S DE LA CIUDAD DE CÚCUTA-COLOMBIA

STRATEGIC ANALYSIS IN CLOTHING COMPANY AMERICAN LITTLE BUSINESS GROUP

ERIKA JOHANA LEAL MIRANDA, YEISON STIVEN FERRER ARENAS,
CARLOS JULIO FONCE AGUDELO

RÉGIMEN JURÍDICO DE LA CONTRATACIÓN A DISTANCIA EN LA LEGISLACIÓN EUROPEA Y ESPAÑOLA

LEGAL REGIME OF DISTANCE CONTRACTING IN EUROPEAN AND SPANISH LEGISLATION

HENRRY SOSA OLÁN, LETICIA PALOMEQUE CRUZ, FRANCISCO LÓPEZ MENDEZ

HACIA UN NUEVO MODELO DE GOBERNANZA MEXICANA A TRAVÉS DE LOS MÉTODOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

JAZMIN A. FLORES-MONTES, YULISÁN FERNÁNDEZ SILVA

LIBERTAD PERSONAL, DERECHOS HUMANOS Y MIGRACIÓN
PERSONAL FREEDOM, HUMAN RIGHTS AND MIGRATION

GONZALO COPORO QUINTANA

RELACIÓN DEL RENDIMIENTO ACADÉMICO CON LAS TECNOLOGÍAS DEL ENTRETENIMIENTO ENTRE ALUMNOS DE LA UJAT (DACSÝH)
RELATIONSHIP OF ACADEMIC PERFORMANCE WITH TECHNOLOGIES OF THE ENTERTAINMENT AMONG UJAT STUDENTS (DACSÝH)

Ángel Armando Fernández Vidal

CONTRATACIÓN ELECTRÓNICA: CASO PRÁCTICO BUSINESS TO CONSUME
ELECTRONIC CONTRACTING: CASE STUDY BUSINESS TO CONSUMER

HENRRY SOSA OLÁN, CESAR MANUEL LÓPEZ TOSCA, CESAR DEL CARMEN VIDAL LORCA

***GESTIÓN DIRECTIVA PARA LA CONVIVENCIA DOCENTE EN INSTITUCIONES
DE EDUCACIÓN BÁSICA***

DIRECTIVE MANAGEMENT FOR TEACHING COEXISTENCE IN BASIC
EDUCATION INSTITUTIONS.

David Moreno Ruiz, Kleeder José Bracho Pérez, Jorge Luis Escalona Linares

LOS DERECHOS DE LOS NIÑOS EN MÉXICO
RIGHTS OF CHILDREN IN MEXICO

VIRIDIANA CORNELIO PATRICIO, ALFREDO ISLAS COLÍN

PREVENCIÓN DE LOS CIBERCRIMENES EN LA NIÑEZ
PREVENTION OF CYBERCRIME IN CHILDHOOD

FERNANDO GARCÍA GERÓNIMO, LENIN MÉNDEZ PAZ

***ESCRITURA Y PRODUCCIÓN DE CONOCIMIENTO EN PROGRAMAS DE
FORMACIÓN DOCENTE***

KLEEDER J. BRACHO PÉREZ, JORGE LUIS ESCALONA LINARES

ANÁLISIS ESTRATÉGICO EN EMPRESA DE CONFECCIÓN GRUPO EMPRESARIAL AMERICAN LITTLE. S.A.S DE LA CIUDAD DE CÚCUTA-COLOMBIA

Erika Johana Leal Miranda

Estudiante de Administración de Empresas- Proceso de Grado

Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales – Universidad de Pamplona Colombia

Yeison Stiven Ferrer Arenas

Estudiante de Administración de Empresas- Proceso de Grado

Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales – Universidad de Pamplona Colombia

Carlos Julio Fonce Agudelo

Estudiante de Administración de Empresas- Proceso de Grado

Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales – Universidad de Pamplona Colombia

Artículo Recibido: 13 de Agosto 2022. Aceptado: 03 de Enero 2023.

RESUMEN. Hoy día, las empresas se enfrentan a diversas acciones que pueden afectar su rendimiento, por ello, surge la necesidad de generar estrategias que planteen los cambios económicos, culturales y sociales que afecten su crecimiento. Este trabajo, se desarrolló con el propósito de identificar el análisis estratégico para la empresa de confección American Little SAS en la ciudad de Cúcuta, mediante un abordaje metodológico positivista, enfoque cualitativo, diseño descriptivo a partir de un análisis documental sobre la empresa en su dinámica laboral. Esta información permitió consolidar el desarrollo de las matrices DOFA, PORTER, MEFE, MEFI, IE. Posteriormente, se implementó la herramienta de gestión Balanced Scorecard, la cual enlazó estrategias y objetivos clave con desempeño y resultados a través de la necesidad de impulsar una propuesta sobre el posicionamiento en redes sociales de la marca empresarial. El estudio identificó las fortalezas y oportunidades de la empresa para expandirse en el mercado nacional.

Palabras Claves: análisis, industria textil, marketing, plan estratégica, posicionamiento

Abstract. Today, companies face various actions that can affect their performance, therefore, the need arises to generate strategies that address the economic, cultural and social changes that affect their growth. This work was developed with the purpose of identifying the strategic analysis for the American Little SAS clothing company in the city of Cúcuta, through a positivist methodological approach, qualitative approach, descriptive design based on a documentary analysis of the company in its dynamics labor. This information made it possible to consolidate the development of the SWOT, PORTER, MEFE, MEFI, and IE matrices. Subsequently, the Balanced Scorecard management tool was implemented, which linked key strategies and objectives with performance and results through the need to promote a proposal on the positioning of the business brand in social networks. The study identified the strengths and opportunities of the company to expand in the national market.

Keywords: analysis, textile industry, Marketing, Strategic Plan, positioning

INTRODUCCIÓN.

El sector textil y de confecciones ha sido un componente importante de la economía mundial durante siglos. Este sector ha experimentado una serie de cambios significativos a lo largo de los años, incluyendo avances tecnológicos, cambios en los patrones de consumo y la competencia global. En este análisis, se examinará el estado actual del sector textil y de confecciones en el contexto mundial, así como las tendencias y desafíos que enfrenta. Según un informe de la Organización Mundial del Comercio (OMC) publicado en 2021, el sector textil y de confecciones sigue siendo uno de los mayores empleadores en todo el mundo, con más de 60 millones de personas empleadas en la industria.

El informe señala que la pandemia de COVID-19 ha tenido un impacto significativo en la industria, con una disminución en la demanda de prendas de vestir y una interrupción en la cadena de suministro.

En cuanto a la producción mundial de textiles y confecciones, China sigue siendo el líder indiscutible. Un informe de la Oficina del Representante Comercial de los Estados Unidos (USTR, por sus siglas en inglés) de 2020 señala que China representa más del 40% de la producción mundial de textiles y confecciones. Sin embargo, otros países como India, Bangladesh y Vietnam también han experimentado un crecimiento significativo en la

producción en los últimos años. En cuanto al comercio mundial de textiles y confecciones, la OMC informa que la industria sigue siendo muy dependiente de las importaciones y las exportaciones. China es el mayor exportador de prendas de vestir del mundo, seguido de Bangladesh y Vietnam. Por otro lado, los mayores importadores de prendas de vestir son Estados Unidos, Alemania y Japón.

Uno de los mayores desafíos que enfrenta la industria textil y de confecciones es la sostenibilidad ambiental. Un informe de la OMC de 2020 señala que la industria textil es responsable del 10% de las emisiones mundiales de carbono y del 20% del consumo de agua en todo el mundo. Muchas empresas están tomando medidas para abordar estos problemas, como la implementación de prácticas sostenibles en la cadena de suministro y la reducción de residuos. Otro desafío importante es la competencia global. La USTR informa que la competencia de países como China, India y Vietnam ha llevado a la reducción de los precios y ha afectado a la industria textil y de confecciones en los Estados Unidos y otros países desarrollados. Las empresas están respondiendo a este desafío mediante la adopción de nuevas tecnologías y la automatización para mejorar la eficiencia y reducir los costos. Romo, Cruz, & Torres (2020), plantean una evaluación que permite analizar

algunos sectores en la balance comercial de México.

En resumen, el sector textil y de confecciones sigue siendo una parte importante de la economía mundial, pero enfrenta una serie de desafíos. La pandemia de COVID-19 ha afectado significativamente a la industria, mientras que la sostenibilidad ambiental y la competencia global son desafíos a largo plazo que deben abordarse. A pesar de estos desafíos, la industria textil y de confecciones sigue siendo un empleador importante y una fuente de innovación y crecimiento económico.

El sector textil y de confecciones es una industria importante en Colombia, que ha enfrentado varios desafíos en los últimos años. En este análisis, se examinará el estado actual del sector textil y de confecciones en Colombia, así como las tendencias y desafíos que enfrenta.

Según un informe de la Asociación Nacional de Empresarios de Colombia (ANDI) publicado en 2021, el sector textil y de confecciones es uno de los principales generadores de empleo en Colombia, con más de 450.000 trabajadores en el sector. El informe también destaca que la pandemia de COVID-19 ha tenido un impacto significativo en la industria, con una disminución en las ventas y una interrupción en la cadena de suministro. En cuanto a la producción de textiles y confecciones en Colombia, el informe de la

ANDI señala que la producción de telas y textiles ha disminuido en los últimos años, mientras que la producción de prendas de vestir ha aumentado. Colombia se ha enfocado en producir prendas de vestir de alta calidad, como ropa deportiva y ropa interior, que se exportan principalmente a Estados Unidos, México y algunos países de Europa.

En cuanto al comercio internacional, un informe de la Cámara de Comercio de Bogotá (CCB) de 2021 indica que las exportaciones de productos textiles y confecciones colombianos disminuyeron en 2020 debido a la pandemia. Sin embargo, las exportaciones han mostrado una recuperación en el primer trimestre de 2021, y se espera que continúen creciendo. Estados Unidos es el principal destino de las exportaciones de textiles y confecciones de Colombia, seguido de países como México, Brasil y Perú. Uno de los principales desafíos que enfrenta la industria textil y de confecciones en Colombia es la competencia global, especialmente de países como China, India y Vietnam, que pueden producir prendas a un costo mucho más bajo. El gobierno colombiano ha implementado políticas para apoyar a la industria, como la reducción de aranceles a la importación de maquinaria y la promoción de la innovación y el desarrollo tecnológico en la industria textil y de confecciones.

Referenciar la industria textil en Colombia, el cual tiene un amplio antecedente histórico, permite mostrarle al mundo lo que representa cada indumentaria hecha de algodón y las materias prima de primera que caracteriza la calidad de exportación que desde hace más de un siglo es sinónimo de esta nación. La industria textil es tradición y representación por excelencia de Colombia, en 1907 se crean las primeras fábricas de tejidos e hilanderías siendo pioneras, Fábrica de Tejidos Hernández, Fábrica de Hilados y Tejidos El Hato (Fabricato-Tejicondor), Compañía de Tejidos de Bello, Tejidos Medida, y Compañía Colombiana de Tejidos (Coltejer) (Morales, 2019). Por otra parte, Galviz (2019), reseña que casi 50 años después, se funda Leonisa la más representativa industria textil para producto terminado, con ello se abre un abanico de oportunidades que lleva al país a invertir en infraestructura y tecnología de vanguardia para cubrir la demanda de una industria creciente y sostenible en décadas siguientes. Es así que en 1987 se crea el Instituto para la Exportación y la Moda – Inexmoda, en respuesta a las demandas de tener un organismo que diera soluciones al sector y a su vez, fuera la plataforma para la internacionalización de la industria. Luego se une a este ímpetu internacional en 1989 Colombia moda y Colombia tex de las Américas, principales ferias de la moda lo cual atrae el intercambio comercial

de las más prestigiosas compañías tanto nacional como internacional.

Otro desafío importante es la sostenibilidad ambiental. Colombia ha estado trabajando en la implementación de prácticas sostenibles en la cadena de suministro, como el uso de materiales orgánicos y reciclados, y la reducción de residuos. Además, el gobierno colombiano ha implementado políticas para apoyar la producción sostenible, como el Programa de Transformación Productiva, que tiene como objetivo mejorar la competitividad y la sostenibilidad de la industria.

En resumen, el sector textil y de confecciones es una industria importante en Colombia, que ha enfrentado desafíos significativos debido a la pandemia de COVID-19 y la competencia global. Sin embargo, la industria sigue siendo un generador de empleo clave en el país y ha mostrado una recuperación en las exportaciones en el primer trimestre de 2021. Para abordar los desafíos a largo plazo, el gobierno colombiano ha implementado políticas para apoyar la innovación, el desarrollo tecnológico y la sostenibilidad ambiental en la industria textil y de confecciones. El sector textil y de confecciones es una industria importante en Colombia, que ha enfrentado desafíos significativos debido a la pandemia de COVID-19 y la competencia global. Sin embargo, la industria sigue siendo un generador de empleo clave en el país y ha

mostrado una recuperación en las exportaciones en el primer trimestre de 2021. Para abordar los desafíos a largo plazo, el gobierno colombiano ha implementado políticas para apoyar la innovación, el desarrollo tecnológico y la sostenibilidad ambiental en la industria textil y de confecciones.

Basados en la producción textil y las confecciones Caicedo (2021) hace referencia a que el sector textil y las confecciones se ha ido recuperando ampliamente desde la pandemia arrojando un crecimiento del 52% en comparación el período 2020. Esto permite arrojar que la confección de prendas de vestir también ha proyectado una tasa de crecimiento del 60%. El autor también hace referencia sobre las exportaciones del sector textil indicando que desde el 2021 y el 2022 la industria toma un nuevo repunte. Por su parte, Sarmiento (2022) explica que esta industria está proyectando un avance de entre el 4 % y el 5% en el PIB nacional para 2022, la misma cifra que proyecta crecer el sistema moda, representando el 8,5 % del PIB industrial del país y es vital para el buen funcionamiento de la economía y los empleos. Entre enero y marzo de 2022 el sector creció un 25.9%, alcanzando una participación del 8,4% en el PIB industrial y del 1,7% en el PIB nacional.

El sector textil y de confecciones en el departamento de Norte de Santander, Colombia, ha sido una industria importante en la región durante varias décadas. Según el informe de 2020 de la Cámara de Comercio de Cúcuta, el sector textil y de confecciones es uno de los principales generadores de empleo en el departamento, con más de 10.000 trabajadores directos y cerca de 50.000 indirectos. En términos de producción, el informe de la Cámara de Comercio de Cúcuta también destaca que la región se enfoca principalmente en la producción de prendas de vestir para el mercado nacional, especialmente en la fabricación de ropa deportiva y ropa de trabajo. Además, el informe indica que la producción de telas y textiles ha disminuido en los últimos años, mientras que la producción de prendas de vestir ha aumentado.

Sin embargo, el sector textil y de confecciones en Norte de Santander también enfrenta desafíos significativos. Según el informe de la Cámara de Comercio de Cúcuta, uno de los principales desafíos es la competencia global, especialmente de países como China, India y Vietnam, que pueden producir prendas a un costo mucho más bajo. Además, el informe destaca que la pandemia de COVID-19 ha tenido un impacto negativo en la industria, con una disminución en la demanda y una interrupción en la cadena de suministro. Para abordar estos desafíos, el gobierno y las organizaciones

locales han implementado políticas para apoyar a la industria textil y de confecciones en Norte de Santander. Por ejemplo, la Cámara de Comercio de Cúcuta ha lanzado programas de capacitación y asesoramiento para ayudar a las empresas a mejorar su competitividad. Además, el gobierno ha implementado políticas para apoyar la innovación y el desarrollo tecnológico en la industria, así como la sostenibilidad ambiental. En resumen, el sector textil y de confecciones en Norte de Santander es una industria importante que enfrenta desafíos significativos debido a la competencia global y la pandemia de COVID-19. Esper & Mogollón (2020), hace una reflexión y una de ellas relacionada con cambio económico en la pandemia donde la necesidad de sector empresarial busca otras alternativas para comercializar sus productos. Así mismo, Mogollón (2020), presenta un análisis de los retos y oportunidad Empresarial en la Sociedad de la Información en los Negocios Digitales que las empresas de confecciones pueden tomar como estrategia en el sector. Sin embargo, la industria sigue siendo un generador de empleo clave en la región y se han implementado políticas para apoyar la innovación, el desarrollo tecnológico y la sostenibilidad ambiental en la industria. El propósito de esta investigación, va dirigido a la empresa textil American Little SAS, que es una empresa fabricante que, tomado su lugar en Cúcuta, Norte de Santander, está

dedicada a la producción de Jeans. Esta empresa ofrece servicios desde el diseño hasta la comercialización de estas piezas textiles. En esta investigación se quieren identificar todas las perspectivas y condiciones de la empresa frente a la organización, desempeños y análisis estratégicos. Díaz-Ortega, N. I., & García-Mogollón (2022), en su trabajo de rentabilidad en el sector manufacturero hacen una reflexión orientadora especialmente en la revisión de las estrategias focalizadas en las ventas y contos. Por otra lado se hace necesario plantear estrategias de marketing con fines de generación de riqueza como lo esboza Paz (2021).

La importancia de este proyecto de investigación, está justificado desde cierto punto por Canastero (2021) la calidad y tradición de la industria textil en Colombia es bien conocida tanto nacional como internacionalmente, un gigante en la producción para consumo local y desde hace décadas, exportador de todo tipo de prendas de vestir que van desde jeans, ropa casual, ropa interior, vestidos de alta costura de prestigiosos diseñadores que dejan el nombre del país muy en alto. Colombia es referente de buen estilo y calidad de sus productos, gracias a la inversión de maquinaria de alta tecnología y a la madurez de adaptarse a los cambios que exigen los nuevos tiempos, principalmente en referencia a la tecnología digital. Gracias a estas nuevas herramientas Colombia es conocida en todo el

globo terráqueo (González, 2018). García, Malagón-Sáenz, & García-Mogollón (2017), definen los posibles modelos de negocios donde la industria se vería beneficiada en una prospectiva de innovación, planeación estratégica y oportunidades de negocios.

La necesidad y motivación por ser cada día mejores en la industria textil y estar a la par de grandes urbes internacionales, requiere de un trabajo titánico por parte de cada uno de los que enaltecen el nombre de Colombia en el mundo. Guiados por la tradición familiar y en pro de seguir elevando el nombre de Colombia en la industria textil, nace Grupo Empresarial American Little, S.A.S. una empresa que creyó en su país, mientras muchas decidían cerrar sus puertas debido a la pandemia, American Little y sus marcas American Courtney y Cherieth trabajaban por abrirse paso ante la dura competencia del ramo con su producto estrella, la confección de jeans. Casi dos años después, la empresa se ha establecido como una marca competitiva y con una visión y misión de estar entre los primeros del gusto del mercado colombiano e internacional. El objetivo planteado está focalizado en identificar el Análisis estratégico para la empresa de confección Grupo empresarial American Little SAS de la ciudad de Cúcuta. Así mismo se logró definir los alcances y limitaciones basados en un análisis y el diseño de una propuesta para la

empresa American Little. Entre las limitaciones, se puede denotar que es una investigación documental, con un diagnóstico de la dinámica empresarial y el diseño de una propuesta. Para el caso se determinó la pregunta problema ¿Cómo direccionar el análisis estratégico para la empresa de confección Grupo empresarial American Little SAS de la ciudad de Cúcuta?

MÉTODOS Y MATERIALES.

La presente investigación utilizará un enfoque mixto, que combina métodos cuantitativos y cualitativos para recopilar y analizar datos sobre el sector textil y de confecciones en empresas de Norte de Santander, Colombia. Este enfoque permite obtener una comprensión más completa de la situación económica del sector y las perspectivas de las empresas. En primer lugar, se realizará una revisión bibliográfica exhaustiva de estudios previos sobre el sector textil y de confecciones en Colombia y en la región de Norte de Santander, para establecer un marco teórico y contextualizar la investigación. Se utilizarán diversas fuentes de información, como artículos académicos, informes de organizaciones gubernamentales y no gubernamentales, y noticias.

Fundamentados en Hernández (2018) esta investigación se plantea que esta investigación es de índole, empírico-analítico, racionalista, lo

que corrobora una hipótesis de acuerdo a información previa y de campo. El enfoque de esta investigación es de tipo cualitativa descriptiva donde se plantea una necesidad de comprender fenómenos y describir situaciones a partir de comportamientos observados, documentos, y demás fuentes que induzcan a una necesidad o problemática. Por otro lado, se llevarán a cabo entrevistas semiestructuradas con un empresario del sector de confecciones en Norte de Santander, con el fin de obtener información sobre su situación económica, sus desafíos y perspectivas. Se utilizará una guía de preguntas predefinida, pero también se permitirá la exploración de temas emergentes y la profundización en cuestiones relevantes.

RESULTADOS.

La empresa que se le aplicó la investigación fue American Little, es una empresa dirigida por Gladys Edgleeth Landazábal Villamizar quien es Directora de la Compañía. Dirige la organización, planificación, producción, área de diseño, confección y producción, control de calidad, marketing y publicidad. Para poder conocer el diagnóstico de la empresa se formularon las siguientes matrices para analizar las variables externas e internas:

Matriz de Fuerzas Competitivas: La empresa American Little desde el diamante de Porter se puede plantear que se encuentra en el nivel de

rivalidad media, donde se pude observar que es una organización de manufactura textil con una producción de alta demanda, ya que la empresa se hace presente en el mercado regional, nacional e internacional, y mantienen un reconocimiento en la industria textil cucuteña. En cuanto a proveedores es una empresa que ya tiene una cartera productiva importante, basada en el poder de negociación. Asimismo, se plantea que pueden trabajar en alianza y de la mano con la obtención de insumos, basados en la relación de la oferta y la demanda. En cuanto a los clientes, tienen al mayor y al detal, así como convenios con otras empresas textiles, acceso a financiamiento y seguimiento al cliente. Adicionalmente, cuenta con precios estandarizados. Los sustitutos, la empresa tiene muchas oportunidades con aliadas en cuanto a la distribución de telas y accesorios. En cuanto a las barreras de entrada puede generarse dificultades con rotación e inasistencias del personal, así como el incremento de costos de materia prima y la necesidad del impulso publicitario.

Cadena de Valor: La cadena de valor presentada para la empresa American Little, en relación a las actividades de apoyo, se puede decir que en infraestructura la empresa es arrendada con una bodega productiva, que cuenta con una oficina administrativa, que opera en conjunto. Asimismo, el área de Talento Humano promueve el sentido de pertenencia de

la empresa, sin embargo, tiene un personal limitado, especializado y conocedor del mercado. En el desarrollo de la tecnología, la organización cuenta con las maquinarias y equipos mobiliarios y recursos materiales. En cuanto al aprovisionamiento, la empresa cuenta con todo el mobiliario y espacios para el desempeño administrativo. En Las actividades primarias de la cadena de valor están por la producción de las piezas textiles desde su punto de fábrica, así como el proceso de apoyo con la promoción. La logística externa se fundamentó en el control de calidad de la pieza textil, en el diseño, producción y acabado para la asesoría al cliente y entrega de los pedidos solicitados.

Matriz de Perfil Competitivo: De acuerdo a esta matriz, logramos obtener de los factores comparativos, que se tomaron como competencia directa, a cercanos a la empresa American Little, se tomaron como referencia dos empresas cucuteñas que cumplen los mismos servicios en la región como lo es Miss Shops y Passions Jeans. De los cuales, se obtuvo que la marca American Little donde se ubica como resultado un puntaje de 3,22; mientras que Miss Shop y Passions Jeans en 3,44 y 3,26 respectivamente. Estos resultados, permiten inferir que estas empresas están en solidez y en posicionamiento y progresivamente están presentes en el mercado nacional y santandereano.

Formulación de la Matriz EFE: De acuerdo al análisis de la empresa American Little se puede plantear que en las oportunidades se mostraron las siguientes variables dirigidas al impulso y posicionamiento de la empresa por medio de la amplitud de mercado a nivel internacional, Inclusión de más productos de comercialización a nivel nacional e internacional, Convenios con industrias y empresas del exterior, Tendencia de consolidar la imagen de Marketing Digital y un Amplio impulso publicitario, tomando en cuenta la necesidad de alto reconocimiento industrial en el país como empresa colombiana. Estas variables son de revelar la dirección que desea tomar la empresa. Con respecto a las amenazas como las variables también se pueden vincular acciones vistas en las siguientes acciones como el Incremento de costos en la materia prima, Desempleo y culminación de contratos, Preferencias del consumidor con respecto al producto, Fidelización de clientes, Aumento progresivo del dólar, Cambios de Normativas de exportación, Ajustes de leyes en países donde se comercializa el producto para exportar, Creación de más empresas textiles con sello de exportación, pueden ser variables que pueden afectar el rendimiento de la empresa.

Formulación de la Matriz EFI: se tomaron en cuenta en las fortalezas de la empresa se plantea la posición financiera consolidada, diversas oportunidades de compra de las piezas a precios ajustados a las necesidades, personal

capacitado para el área de administración y producción, descuentos para clientes mayoristas, servicio de producción y comercialización a nivel nacional e internacional, precios competitivos, sólida cartera de clientes, desarrollo de un departamento de asesoría comercial, estricto control de calidad, cultura organizacional orientada a la satisfacción del cliente. En cuanto a las debilidades se pudieron analizar las siguientes variables, como el bajo reconocimiento de la marca, fortalecimiento de la imagen corporativa de la empresa, costos altos de mantenimiento de equipos y maquinarias, sensibilización del sentido de pertenencia de la empresa, orientación y capacitación de la venta de productos en línea, impulso del programa de bienestar laboral para recursos humanos, presencia baja en las redes sociales, enfoque en otros nichos de mercado, posicionamiento de la marca y el enfoque publicitario institucional.

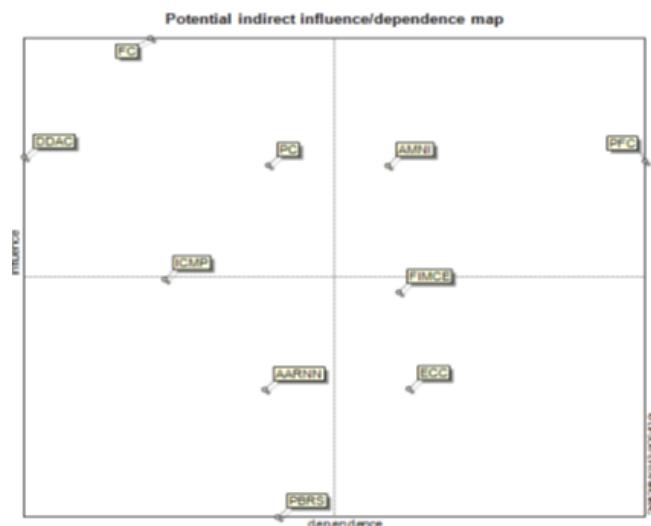
Formulación de la Matriz I-E: representa una posición interna promedio, ya que su resultado es de 3,38, y la EFE tuvo un resultado de 3,23 siendo una posición externa de crecimiento. Por consiguiente, se analiza que el resultado entre la **matriz interna** y la **matriz externa**, la posición se encuentra en el **cuadrante es 1 (I)**, siendo de **Esfuerzo e inversión**, en este aspecto se determina que American Little, debe aplicar una estrategia de inversión en mayor impulso promocional, en el mejoramiento de su imagen corporativa y en la delimitación de sus procesos.

Matriz PEYEA: El resultado de la matriz PEYEA basados en estas actividades, se plantea que se encuentra en el cuadrante agresivo, donde la empresa debe invertir para seguir creciendo y abordando estrategias internas hacia a fuera. resaltando la necesidad de impulsar la empresa en este proceso, en redes sociales y darla a conocer en todo su desempeño.

Micmac: La matriz de impacto cruzado (MIC) es una herramienta que permitió identificar y analizar los impactos que un sector económico tiene sobre la economía en general como también variables de internas de la empresa a investigar. En este caso, se utilizará la MIC para realizar un análisis del sector textil y de confecciones en Norte de Santander. Para construir la MIC, se identificó los principales insumos y productos del sector textil y de confecciones en Norte de Santander. A continuación, se analizarán los efectos directos e indirectos que la producción de estos insumos y productos tiene sobre el resto de la economía de la región.

Entre los insumos más importantes del sector textil y de confecciones en Norte de Santander se encuentran las materias primas como el algodón, las fibras sintéticas, los hilos y los tintes. Estos insumos son producidos por otras industrias, como la agricultura y la química, y su producción genera impactos en la economía regional.

Tabla N| 1 Proyección MIC



Fuente: Elaboración Propia (2023)

La dependencia de la cuadrante I y II está interrelacionada con la fidelización de cliente y el desarrollo de un departamento de asesoría comercial, que va acompañado de la presencia de un personal capacitado, vinculado a la

amenaza que corresponde al incremento de costos de materia prima. Asimismo, es de destacar el dominio que tiene la empresa en base a la amplitud de mercado a nivel internacional y su posición financiera consolidada. Estas variables predominan en la dependencia, sobre las deficiencias que deben fortalecerse en la organización, tomando en cuenta el reimpulso en las variables referidas a las redes sociales, al posicionamiento de la marca en alianza con los almacenes de ropa a nivel nacional, y la necesidad de consolidar la imagen corporativa de la empresa, que va engranada con los productos que están proyectados en el estricto control de calidad.

El Grupo Empresarial American Little se visiona como una empresa que desea ser una marca líder en el mercado nacional e internacional, posicionándose en el diseño, producción de piezas textiles en jeans, trabajando ampliamente en brindar a los clientes y aliados un producto con estricto control de calidad y apoyo en todas las necesidades del público. Esta empresa que está en rápido crecimiento está interrelacionada en sus necesidades y fortalezas, para seguir avanzando considerablemente en las áreas estratégicas de las empresas como lo es la perspectiva financiera, productiva, clientes y talento humano. Aplicando estrategias de mercadeo para el mayor reconocimiento corporativo de la marca será un primer paso para evolucionar y extender la presencia de sus

productos en todo el país colombiano como empresa nacional y como exportadora a nivel internacional.

CONCLUSIONES.

El sector textil y de confecciones en Norte de Santander tiene impactos significativos en la economía regional, generando empleo y demanda de bienes y servicios en otras industrias. La MIC permite identificar estos impactos y analizar la complejidad de las interacciones económicas en la región, lo que puede ser de gran utilidad para la toma de decisiones en políticas públicas y estrategias empresariales. También se logró identificar que los productos del sector textil y de confecciones, como la ropa y los textiles para el hogar, tienen un impacto directo en el consumo y el comercio regional. La producción de estos productos genera empleo y demanda de servicios, como el transporte y la logística, que a su vez generan impactos indirectos en otras industrias.

Para caso específico la empresa cucuteña textil American Little, compañía que se dedica a la producción, comercialización y venta de productos textiles de pantalones Jeans, en diferentes diseños. El objetivo de este documento fue realizar un plan estratégico para reactivar las acciones comerciales por medio del marketing digital para la empresa; tomando en cuenta un análisis y compendio de necesidades de la misma, donde se plantearon los factores

internos y externos, matrices diagnósticas, para poder conocer la empresa, con respecto a las áreas comerciales, financieras, productivas y de talento humano. Todo este proceso, se llevó a cabo mediante la identificación situaciones y condicione actuales de la empresa para llevar una propuesta que permita el posicionamiento de la misma. Además, se indica que los datos internos de la empresa se obtuvieron por fuente de información suministrada por los socios de la empresa y los datos externos fueron por fuentes consultadas en línea o datos secundarios, que son investigados por el grupo de trabajo para el complemento de la respectiva información.

Recomendaciones.

- Es necesario que la empresa logre generar alianzas, como un beneficio para la empresa.
- La empresa debe posicionar su marca para ser reconocida en la región de Norte de Santander, Colombia y países del exterior.
- Es importante impulsar la presencia de la marca en las diferentes redes sociales.
- Debe trabajar en fortalecer una imagen corporativa organizacional consolidada.
- Mantener la capacitación y la formación profesional del personal, ya que el recurso humano es el principal insumo en la empresa.

LITERATURA CITADA

Acosta Calao, J. I. (2020). Análisis sobre la incidencia de las importaciones de origen chino el sector textil de la economía colombiana.

Arias García, E. J., & Torrealba Orejuela, M. A. Problemas sociales y económicos que ocasiona el dumping social en la industria textil colombiana.

Ariza Moreno, C. D., & Huertas Díaz, S. (2022). Estudio de factibilidad ambiental para la implementación de algodón orgánico como materia prima sostenible en la industria textil colombiana (Bachelor's thesis, Fundación Universidad de América). <http://52.0.229.99/handle/20.500.11839/8882>

Arredondo-Ortega, G., Ocampo-Jaramillo, K. V., Orejuela-Cabrera, J. P., & Rojas-Trejos, C. A. (2017). Modelo de planeación y control de la producción a mediano plazo para una industria textil en un ambiente make to order. Revista Ingenierías Universidad de Medellín, 16(30), 169-193.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-33242017000100169

ANDI. (2021). Informe económico de la industria textil y de confecciones en Colombia.
https://www.andi.com.co/Uploads/InformesEconomicos/2021/IE_T&Y_1T_2021.pdf

Barrero, M. S. R., Mejía, A. B., Rodríguez, G. A. R., & Triana, N. V. (2020). Configuración interna de las empresas que conforman el tejido empresarial colombiano: una perspectiva desde la competitividad. In Tendencias en la Investigación Universitaria: Una visión desde Latinoamérica. Vol. X (pp. 225-242). Universidad Continente Americano.

Bedoya Mejía, D., & Villa Herrera, N. (2021). Efecto de la apertura comercial para el empleo y la producción textilera en Colombia (Bachelor's thesis, Universidad EAFIT).

Bolaños Godoy, D. A. (2018). Evaluación de la visión cromática en trabajadores de la industria textil expuestos a solventes orgánicos.

Caicedo Manrique, C. E. (2021). La realidad del sector textil colombiano (Doctoral dissertation, Universidad del Rosario).

Canastero Rios, R. D. (2021). Propuesta de optimización del consumo energético para el sector textil, basado en una empresa de producción textil en Colombia.

Carmona, D. E. M., Vásquez, L. J. R., Patiño, V. A. G., & Londoño, J. A. J. (2020). Afectaciones económicas generadas por las importaciones en las empresas industriales del sector textil en la ciudad de Medellín, Antioquia durante los años 2017, 2018 y 2019. Revista CIES Escolme. <http://revista.escolme.edu.co/index.php/cies/article/view/294>

Castro Mueses, S. A. (2020). Ventajas competitivas de la importación de materias primas textiles en Colombia en los últimos 10 años (Bachelor's thesis, Fundación Universidad de América).

Cámara de Comercio de Bogotá. (2021). Comportamiento del sector textil en Colombia. <https://www.ccb.org.co/Sala-de-prensa/Noticias/2021/Mayo/Comportamiento-del-sector-textil-en-Colombia.aspx>

Cámara de Comercio de Cúcuta. (2020). Plan estratégico 2020-2023. Recuperado de <https://www.cccucuta.org.co/plan-estrategico-2020-2023/>

Cámara de Comercio de Cúcuta. (2021). Balance económico 2020. Recuperado de <https://www.cccucuta.org.co/balance-economico-2020/>

Contreras Inga, L. C., & Huaynalaya Pariona, L. N. (2020). Modelos de gestión de inventarios en la industria textil para la reducción de costos de almacenamiento.

Duarte Plazas, A., & Gutiérrez Triana, A. M. (2018). Impacto de los Tratados de Libre Comercio en el sector textil confecciones colombiano.

Díaz-Ortega, N. I., & García-Mogollón, J. M. (2022). Sistema Dupont: factores influyentes de la rentabilidad en empresas del sector manufacturero. Revista de Investigaciones Universidad del Quindío, 34(S5), 291-300.

Estrada Ortíz, D. L. (2017). Certificación de calidad ISO 9001 y su efecto en la competitividad de las empresas del sector textil en Colombia.

Espinosa, Alexander Almeida, Dagoberto Torres-Flórez, and Diego Astudillo Valverde. "Síndrome de Burnout en profesionales de salud del servicio de urgencias del Hospital Universitario de Santander (ESEHUS)." *FACE: Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales* 19.2 (2019): 78-89. <https://ojs.unipamplona.edu.co/ojsviceinves/index.php/face/article/view/478>

Esper, Y. E. L., & Mogollón, J. M. G. (2020). Reflexión: deforestación, contaminación y cambio económico en la pandemia. In *Vestigium Ire*, 14(2), 164-177.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7993411>

Flórez, A. R., & Capacho, N. C. R. (2020). Moda femenina: oportunidad para dinamizar la industria de la confección en la ciudad de Cúcuta. *Gestión y Desarrollo Libre*, 5(9).

Galvis, G. T. C. (2019). Sector textil colombiano y su influencia en el desarrollo de economía del país. *Punto de vista*, 10(16).

RÉGIMEN JURÍDICO DE LA CONTRATACIÓN A DISTANCIA EN LA LEGISLACIÓN EUROPEA Y ESPAÑOLA LEGAL REGIME OF DISTANCE CONTRACTING IN EUROPEAN AND SPANISH LEGISLATION

Henry Sosa Olán
**Leticia Palomeque Cruz
***Francisco López Méndez

Profesor Investigador de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.
**Profesora Investigadora de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.
***Profesor Investigador de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco

Artículo Recibido: 08 de Octubre 2022. Aceptado: 10 de Enero 2023.

RESUMEN. La protección del consumidor a nivel comunitario ha sido una preocupación constante en los últimos años 30 años, razón por la cual, la Unión Europea ha aprobado normas como la Directiva 2011/83/UE, sobre los derechos de los consumidores (DDC). Norma que, al ser transpuesta al ordenamiento jurídico español, ha mejorado los derechos de los consumidores en muchos aspectos, entre ellos los deberes contractuales de información y el derecho de desistimiento. Tal y como veremos en el presente trabajo.

Palabras Clave: legislación; régimen; contratación; distancia; contrato; consumidor.

Abstract: Consumer protection at the community level has been a constant concern in the last 30 years, which is why the European Union has approved regulations such as Directive 2011/83/EU, on consumer rights (CDD) Standard that, when transposed into the Spanish legal system, has improved consumer rights in many aspects, including contractual information duties and the right of withdrawal. As we will see in this work.

Keywords: consumer, distance contracting, Directive

INTRODUCCIÓN.

El Tratado de Roma del 1 de enero de 1958,¹ que tuvo como objetivo la creación de un mercado común, no reguló la materia de protección del consumidor, sino que asentó las condiciones para la libre circulación de mercancías, servicios, capitales y personas. Tuvieron que pasar alrededor de 14 años para que se dieran las bases necesarias que consolidaran una política en materia de consumo dentro de la Unión Europea. En esta línea, la cumbre de París de 1972, celebrada los días 22 y 23 de octubre, en el apartado 10 de sus conclusiones, establece la necesidad de “*reforzar y coordinar las acciones a favor de la protección de los consumidores*”². El antecedente de esta cumbre lo encontramos en el Programa Preliminar de la Comunidad Económica de

Protección al Consumidor, el cual le reconoció los siguientes derechos:

1. Derecho a la protección de su salud y su seguridad;
2. Derecho a la protección de sus intereses económicos;
3. Derecho a la reparación de daños;
4. Derecho a la información y educación y;
5. Derecho a la representación (derecho a ser educado)³.

Como resultado de la revisión del Tratado de Roma y del *Acta Única Europea*⁴ que entró en vigor el 1 de julio de 1987, se firma el *Tratado de Maastricht* el 7 de febrero de 1992, estableciendo acciones concretas en materia

¹ Seis países fueron los que firmaron inicialmente el Tratado de Roma: Francia, Alemania, Países Bajos, Bélgica, Luxemburgo e Italia. *Vid.* Más sobre el Tratado de Roma en: <http://www.historiasiglo20.org/europa/traroma.htm>. [Con acceso el 10-XII-2022].

² *Vid.* Texto completo de la Cumbre de París. Disponible en web en: <http://www.cepc.es/rap/Publicaciones/Revistas>. [Con acceso el 9-XI-2022].

³ *Vid.* Texto completo del Programa Preliminar (DOCE nº C 092, de 25 de abril de 1975), en: <http://eurlex.europa.eu/Notice.do?val=46469:cs&lang=es&list=46469:cs,&pos=1&page=1&nbl=1&pgs=10&hwords=&checktexte=checkbox&visu=#texte>. [Con acceso el 13-XI-2022].

⁴ *Vid.* Texto completo del Acta Única Europea (DOCE nº L 169 de 29, de junio de 1987), en: http://europa.eu/legislation_summaries/institutional_affairs/treaties/treaties_singleact_es.htm. [Con acceso el 10-XII-2022].

de consumo en su artículo 129 A, aclarando lo siguiente:

1. La comunidad contribuirá a que se alcance un alto nivel de protección de los consumidores mediante:

a) Medidas que adopte en virtud del artículo 100 A en el marco de la realización del mercado interior.

b) Acciones concretas que apoyen y complementen la política llevada a cabo por los Estados miembros a fin de proteger la salud, la seguridad y los intereses económicos de los consumidores, y de garantizarles una información adecuada.

2. El consejo con arreglo al procedimiento previsto en el artículo 189 B y previa consulta al comité Económico y social, adoptará las acciones concretas mencionadas en la letra b) del apartado 1.

3. Las acciones que se adopten en virtud del apartado 2 no obstarán para que cada

uno de los Estados miembros mantenga y adopte medidas de mayor protección. Dichas medidas deberán ser compatibles con el presente Tratado. Se notificará a la comisión.

La aportación principal del Tratado comentado es la introducción del *consumidor normalmente informado* y la denominada *labelling doctrine*,⁵ pues, anteriormente el Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas (TJCE), había construido ambos conceptos, a través de diversas sentencias, lo cual dio como resultado la aparición de la Directiva 2006/114/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 12 de diciembre de 2006 sobre publicidad engañosa y publicidad comparativa, que sustituye a la anterior Directiva 84/450/CEE del Consejo, de 10 de septiembre de 1984, sobre publicidad engañosa y comparativa.⁶ De este modo se incrementó la protección del consumidor al realizar transacciones transfronterizas con empresas.

Con la aparición del Tratado de Ámsterdam⁷ en 1997, se modifican varios aspectos

⁵ Vid. GONZÁLEZ VAQUÉ (1999 a) pp 5-8.

⁶ Vid. Texto completo de Directiva de publicidad engañosa en: (DOCE nº L 376 de 27 de diciembre de 2006), en: <http://eurlex.europa.eu/JOHml.do?uri=OJ:L:2006:376:SOM:ES:HTML>. [Con acceso el 4-IV-de-2022].

⁷ Vid. Texto completo del Tratado de Ámsterdam (DOCE nº C 325, de 12 de Diciembre de 2002 versión consolidada), en: <http://eurlex.europa.eu/es/treaties/dat/11997D/htm/11997D.html>. [Con acceso el 10-XII-2022].

sustanciales en materia de protección al consumidor, entre los más importantes se pueden mencionar: “la denominada cláusula horizontal” en materia de protección al consumidor, la inclusión de nuevos derechos, la supervisión de medidas que apoyen y complementen la política llevada a cabo por los estados miembros, así como la distinta ubicación de los derechos de los consumidores (art. 153)⁸.

Como podemos observar las anteriores medidas han ido incrementando la protección del consumidor hasta la fecha. No obstante, como bien señala CÁMARA LAPUENTE la evolución de la protección del consumidor en Europa se puede dividir en cuatro fases, a saber:

[...] -en *la primera fase* (1957-1972), la Europa de los mercaderes no prestó atención alguna a la defensa del consumidor, sino por la vía indirecta de la libre competencia y la mejora general de la calidad de vida. –en *la segunda fase* (1972-1984), a partir de la cumbre de Jefes de Estado y de Gobierno de 1972 se

potenció una Europa de los ciudadanos en la que había que desempeñar un papel central el consumidor; para ello se definieron sus derechos (“Programa preliminar” de 14 de abril 1975), se establecieron las líneas programáticas de actuación (segundo programa de 1981) y se potenció el comercio intracomunitario (STJCE del “Cassis de Dijon” de 20 de febrero de 1979). – *la tercera fase* (1984-2001) trajo consigo la consolidación de ese diseño sobre todo en forma de directivas, amplias (v. gr., cláusulas abusivas) o específicas (v. gr., “multipropiedad”), continuó la visión prospectiva a través de diversos “planes trieniales” y reinventó la importancia de la política de protección de los consumidores mediante las reformas competenciales operadas sobre todo por el Tratado de Maastricht de 1992 y el de Ámsterdam. – *la cuarta fase* (2001-) se define por la reelaboración y sistematización de las normas de consumo en busca de un mercado interior con un Derecho común más orgánico y coherente.

⁸ Cfr. CORCHERO PÉREZ, M y GRANDE MURILLO (2007) pp. 58-60.

Fundamentalmente dos textos comunitarios han abierto el proceso de consulta y reflexión para adoptar las nuevas medidas que satisfagan tal objetivo: la Comunicación de la Comisión europea sobre “Derecho contractual europeo”, del 11 de julio 2001 [COM (2001) 398 final] y el “Libro Verde sobre la protección de los consumidores en la Unión Europea” [COM (2001) 531 final], presentado por la Comisión el 2 de octubre 2001. El debate originado por estos documentos sigue abierto y muy activo [...]⁹.

Resumiendo lo anterior, podemos señalar lo siguiente: en la primera fase de integración de la Unión Europea (1957-1972), no hubo ninguna actividad política en materia de

protección al consumidor, sin embargo, en la segunda fase (1972-1984) surge el programa preliminar de la Comunidad Económica Europea en donde se contempló una política de protección e información de los consumidores. De este modo en la tercera etapa (1984-2001) el derecho de consumo se consolidó a través de las directivas, las cuales adoptaban el enfoque de armonización mínima¹⁰. y por último, en la cuarta etapa, que es en la que nos encontramos (2001 ?) es donde se hace una revisión del acervo comunitario en materia de consumo, lo cual trajo como resultado, la aparición de las actuales directivas de crédito al consumo, prácticas comerciales desleales, tiempo compartido, crédito al consumo y la Directiva sobre los derechos de los consumidores¹¹; así como también,

⁹ CÁMARA LAPUENTE (2005) p. 46.

¹⁰ Ejemplo de una cláusula de armonización mínima, lo encontramos en el artículo 14 de la hoy derogada Directiva 97/7/CE, de contratos a distancia: “Los Estados miembros podrán adoptar o mantener, en el ámbito regulado por la presente Directiva, disposiciones más estrictas, compatibles con el Tratado, a fin de garantizar una mayor protección del consumidor [...]”. En la misma línea se pronunciaba el artículo 8 de la Directiva 85/577/CEE, de contratos celebrados fuera de establecimiento mercantil: “La presente Directiva no será obstáculo para que los Estados miembros adopten o mantengan disposiciones aún más favorables en materia de

protección a los consumidores en el ámbito amparado por ella”.

¹¹ Estas normas adoptan un enfoque de armonización plena; por ejemplo, el artículo 22 de la Directiva 2008/48/CE, de crédito al consumo en el artículo 23.1, aclara lo siguiente: “En la medida en que la presente Directiva establezca disposiciones armonizadas, los Estados miembros no podrán mantener o adoptar en su legislación nacional disposiciones diferentes de las que en ella se estipulan”. En términos parecidos se pronuncia la actual Directiva sobre los derechos de los consumidores (art. 4) cuando aclara: “Los Estados miembros no mantendrán o introducirán, en su legislación nacional, disposiciones contrarias a las fijadas en la presente Directiva, en particular

propuestas de unificación de la materia de derechos y obligaciones y contratos, como el Marco común de referencia (MCR) y los principios Acquis group (AQCP)¹².

A nivel nacional, *la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre* (TRLGDCU) regula la materia de contratos celebrados fuera del establecimiento mercantil y contratos a distancia, siendo esta última materia objeto de nuestro estudio. En un principio la Ley comentada tenía como objetivo armonizar y unificar el régimen jurídico de los contratos fuera de establecimiento mercantil y la contratación a distancia. Sin embargo, tal meta no se logró, aunque con la transposición de la Directiva de los consumidores del año 2011, el legislador español ha enmendado su error, tal y como veremos en otra parte del presente Trabajo.

disposiciones más o menos estrictas para garantizar un diferente nivel de protección de los consumidores, salvo disposición en contrario de la presente Directiva”.

¹² Vid. Libro Verde sobre la protección de los consumidores en la Unión Europea, COM (2001) 531 final, pág. 12, Comunicación de la Comisión “Estrategia en materia de política de los consumidores

DIVERSAS FORMAS DE CONCLUSIÓN DE CONTRATO EN MATERIA DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR.

La Unión Europea con el fin de promover las transacciones transfronterizas dentro de los Estados miembros, ha creado una serie de contratos con el objetivo de incrementar la protección del consumidor en determinados sectores entre los que destacan:

- Los contratos celebrados fuera de establecimientos mercantiles;
- Los contratos a distancia;
- Los contratos a distancia de servicios financieros;
- Los contratos de tiempo compartido;
- Los contratos de viajes combinados;
- Los contratos de crédito al consumo;
- Los contratos de seguro.

2002-2006”, COM (2002) 208 final, págs. 14 y sigs.; Libro Verde sobre la revisión del acervo en materia de consumo, COM (2006) 744 final, DOUE 15.3.2007, C 61/1; y Comunicación de la Comisión “Derecho contractual europeo y revisión del acervo”, COM (2004) 651 final, pág. 4.

Existen otras materias que tienen una incidencia indirecta en la protección del consumidor, entre las que encontramos, la protección contra la discriminación en la oferta de bienes y servicios disponibles para público¹³, protección en materia de seguros e inversiones¹⁴, derecho de los pasajeros y viajeros¹⁵, interés económico¹⁶, así como también hay Directivas que regulan los contratos entre profesionales en sectores específicos¹⁷.

¹³ En este sector la Unión Europea ha dictado las siguientes Directivas: Directiva 2000/43/CE, sobre el principio de igualdad de trato de las personas independientemente de su origen racial o étnico; Directiva 2004/122/CE, sobre el principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres al acceso a bienes y servicios y suministro; así como la Propuesta de Directiva sobre el principio de igualdad de trato entre las personas independientemente de su religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual, COM 2008, 426.

¹⁴ En esta materia va depender del volumen de la transacción la protección del consumidor, para este específico sector se han dictado las siguientes normas: Reglamento núm. 924/2009, sobre los pagos transfronterizos; la Directiva 2007/64/CE, sobre servicios de pago; la Directiva 94/19/CE, sobre sistemas de garantía de depósitos; la Directiva 92/49/CE, sobre seguros distintos del seguro de vida; la Directiva 2002/83/CE, sobre seguro de vida; la Directiva 2002/92/CE, sobre la mediación en los seguros; la Directiva 2003/71/CE, sobre folletos; la Directiva 2003/6/CE, sobre operaciones con información privilegiada y la manipulación del mercado; la Directiva 85/611/CEE, sobre determinados organismos de inversión colectiva; la Directiva 2004/39/CE, sobre los mercados de instrumentos financieros y la Directiva 97/9/CE, sobre los sistemas de indemnización de los inversores.

Por otra parte, existen también medidas específicas para regular el mercado interno. Tal es el caso de la Directiva 93/13/CEE, la cual tiene como fin el evitar importantes desequilibrios en los derechos y obligaciones de los consumidores. Esta Directiva contiene en su anexo una lista de cláusulas que pueden ser declaradas abusivas. Cuando una cláusula sea considerada abusiva, conforme a la Directiva, ésta no será vinculante para el consumidor. La Directiva también requiere que los términos del

¹⁵ Entre las normas que otorgan derechos específicos a los pasajeros y viajeros encontramos las siguientes: Directiva 90/314/CE, sobre viajes combinados; Reglamento núm. 261/2004, sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos; Reglamento núm. 1371/2007, sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros internacionales de ferrocarril, así como las actuales propuestas de Reglamento relativo a los derechos de los pasajeros que viajan por mar y por vías navegables, COM 2008, 816, y propuesta de Reglamento sobre los derechos de los viajeros de autobús y autocar, COM 2008, 817.

¹⁶ En relación con esta materia se han promulgado las siguientes Directivas: Directiva 2002/22/CE, y 2009/136/CE, sobre el servicio universal; Directiva 2009/72/CE, sobre el mercado interior de la electricidad; Directiva 2009/73/CE, sobre el mercado interior del gas natural, y la Directiva 97/67/CE, sobre el mercado interior de servicios postales.

¹⁷ En lo tocante a relaciones entre personas jurídicas en determinados sectores, existen las siguientes Directivas: Directiva 2006/114/CE, sobre publicidad engañosa y publicidad comparativa; la Directiva 2000/31/CE, sobre comercio electrónico; la Directiva 2000/35/CE, sobre morosidad en las operaciones comerciales, y la Directiva 86/653/CEE, sobre agentes comerciales independientes.

contrato se redacten en un lenguaje sencillo e inteligible, ya que, las ambigüedades, se interpretarán en favor de los consumidores¹⁸.

Esta Directiva se encuentra en vías de extinción con la aparición de la Propuesta de Directiva sobre los derechos de los consumidores del año 2008 (capítulo V arts. 30-39).

La Directiva 2005/29/CE, de prácticas comerciales desleales, define los criterios generales para determinar si una práctica comercial es desleal, con el fin de señalar un conjunto limitado de prácticas de mala fe prohibidas en toda la UE, se toma como criterio (si una práctica es contraria a los requisitos de la diligencia profesional) el que distorsione de manera sustancial el comportamiento del consumidor medio.

Además, la Directiva establece la diferencia entre las prácticas engañosas y las agresivas, y enuncia los criterios para detectarlas. El anexo I de la Directiva contiene la lista completa de las conductas

comerciales desleales prohibidas en toda la UE en cualquier circunstancia: una especie de «lista negra» de las prácticas comerciales desleales. En ella figuran, por ejemplo, los planes de venta piramidal, el suministro no solicitado, la utilización de la publicidad señuelo (cuando el producto anunciado a buen precio no está disponible) o el uso de publirreportajes disimulados.

Esta lista únicamente puede modificarse mediante una revisión de la Directiva¹⁹.

LA TRANSPOSICIÓN DE LA DIRECTIVA DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES AL DERECHO ESPAÑOL.

La primera norma que reguló a nivel comunitario la materia de contratos a distancia fue la Directiva 97/7/CE,²⁰ del parlamento Europeo y del consejo de 20 de mayo relativa a la protección de los consumidores en materia de contratos a distancia. La cual tuvo como antecedente directo la Propuesta de Directiva del año

¹⁸ *Vid.* http://ec.europa.eu/consumers/rights/gen_rights_en.htm#uct. [Con acceso el 9-VIII-2022].

¹⁹ *Vid.* http://europa.eu/legislation_summaries/consumers/co

nsumer_information/l32011_es.htm. [Con acceso el 9-VIII-2022].

²⁰ *Vid.* Texto completo de Directiva 97/7/CE (DOCE nº L 144 de 4 de junio de 1997).

1992²¹. Sin embargo, con la aparición del Libro Verde sobre la protección de los consumidores en la Unión Europea²², se abrió el debate para la revisión de las Directivas comunitarias en materia de consumo, tal y como lo señala el plan “Estrategia en materia de política de los consumidores 2002-2006”²³. A raíz de lo anterior, la Comisión Europea se planteó adoptar un enfoque de armonización plena y dejar atrás el enfoque de armonización mínima en las Directivas de consumo, el cual planteó diversos problemas dentro de los Estados miembros al haber una fragmentación de normas en el ámbito de consumo²⁴. De esta manera, se revisaron ocho Directivas de consumo²⁵, dando como

consecuencia la publicación del Libro Verde en el año 2007 “sobre la revisión del acervo en materia de consumo”, en donde se advirtió de determinados problemas como la fragmentación de normas a nivel comunitario y la falta de confianza de los consumidores para contratar en otro Estado miembro al de su residencia habitual; asimismo se invitó a las partes interesadas a opinar sobre las preguntas debatidas.

Para contrarrestar parte de la problemática comentada a nivel europeo, las actuales Directivas de consumo se han decantado por la armonización plena, entre las que encontramos la Directiva 2008/122/CE, de tiempo compartido y la Directiva 2008/48/CE, de crédito al consumo²⁶. No obstante como

²¹ Vid. Texto completo de propuesta de Directiva de contratación a distancia COM (92), 11 final de 20 de mayo de 1992, en: <http://eur-lex.europa.eu/es/index.htm>. [Con acceso el 14-XII - 2022].

²² Libro Verde sobre la protección de los consumidores en la Unión Europea, COM (2001) 531 final, p. 12.

²³ Comunicación de la Comisión “Estrategia en materia de política de los consumidores 2002-2006”, COM (2002) 208 final, pp. 14 y ss.

²⁴ La base de datos “EU Consumer Law Acquis Database”, Universität Bielefeld, 2007 sobre la situación actual del derecho de consumo en los Estados miembros, pág. 45.

²⁵ Vid. Comunicación de la Comisión “Derecho contractual europeo y revisión del acervo”, COM (2004) 651 final, p. 4.

²⁶ Tal y como se señala en la Exposición de Motivos en el punto 3 esta norma también prevé el principio de armonización plena: “A fin de reforzar la seguridad jurídica y poner plenamente a disposición de los consumidores y las empresas las ventajas que ofrece el mercado interior, es necesario aproximar más las legislaciones pertinentes de los Estados miembros. Por lo tanto, es preciso armonizar totalmente determinados aspectos de la comercialización, venta y reventa de los productos vacacionales de larga duración y de los derechos de aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico, así como el intercambio de estos últimos. No se debe permitir que los Estados miembros mantengan o introduzcan en su Derecho interno disposiciones divergentes de las que recoge la presente Directiva. En los casos en que no existan dichas disposiciones armonizadas, los Estados miembros deben tener libertad para mantener o introducir normas de Derecho interno

señala la doctrina, el principio de armonización plena no deja plantear ciertos problemas, pues las Directivas que adoptan este principio contienen cláusulas mixtas, es decir, de armonización plena y de armonización mínima²⁷.

En relación con lo anterior y con el fin de acabar con la fragmentación del mercado interior en determinadas materias surge la actual *Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de octubre de 2011 sobre los derechos de los consumidores, por la que se modifican la Directiva 93/13/CEE del Consejo y la Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y se derogan la Directiva 85/577/CEE del Consejo y la Directiva 97/7/CE del Parlamento Europeo y del Consejo*. En adelante (DDC).

Esta Directiva consta de 35 artículos y algunas novedades. Por ejemplo, en su

acordes con el Derecho comunitario. Por lo tanto, los Estados miembros deben poder mantener o adoptar disposiciones, por ejemplo, en lo referente a los efectos que tiene el ejercicio del derecho de desistimiento en las relaciones jurídicas que no entran en el ámbito de aplicación de la presente Directiva o disposiciones con arreglo a las cuales no pueda prestarse un compromiso vinculante ni realizarse pago alguno entre el consumidor y un proveedor de servicios de aprovechamiento por turno de bienes de

artículo dos contiene un elenco enumerado de definiciones en materia contractual, además, en su artículo cinco contiene una lista de información que se debe brindar a los consumidores en todo contrato de consumo. También, se armonizan los plazos para desistir a 14 días (art. 9.1), tanto en los contratos a distancia, como en los contratos celebrados fuera del establecimiento mercantil. Otra de las novedades es que se incluye aplicar esta normativa a las descargas *on-line*. Tal previsión es novedosa pues no se encontraba en la propuesta inicial de la Directiva del año 2008. Asimismo, en las compras por Internet, se obliga al empresario a indicar al consumidor cuándo termina y concluye su compra. No obstante, el consumidor también pierde derechos, por ejemplo, la devolución de un bien que se compra a distancia ya no será gratuito, razón por la cual el consumidor asume los gastos de devolución, a menos que el empresario

uso turístico o de productos vacacionales de larga duración hasta que el consumidor no haya firmado el contrato de crédito para financiar la compra de dichos servicios”.

²⁷ Cfr. GONZÁLEZ VAQUÉ (2008 b): en: <http://laleydigitalhome.laley.es>. [Con acceso el 24-VI-2022]. Así, el autor señala, que si bien es cierto se dispone de una armonización total (art. 22.1), en esta materia, la actual Directiva deja abierta la puerta a las excepciones contempladas en el artículo 23.

los asuma o el consumidor no haya sido informado de dicha circunstancia. Cabe aclarar que, a pesar de adoptar el enfoque de armonización plena, en su artículo cuatro permite a los estados miembros introducir disposiciones legales no reguladas por la Directiva, por ejemplo sanciones administrativas, cuando el empresario incumpla con el deber de informar al consumidor de sus derechos que le asisten.

A nivel nacional, la DDC ha sido transpuesta por la Ley: *Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre*²⁸. (En adelante Ley de Consumidores). De esta manera se armoniza y clarifica el régimen jurídico del los contratos celebrados fuera del establecimiento mercantil y los contratos a distancia (arts. 92-108 TRLGDCU²⁹).

²⁸ BOE núm. 76 de 28-III-2014

²⁹ Vid. Exposición de Motivos de la Ley de Consumidores punto II cuando señala: “La ley procede a regular conjuntamente los contratos celebrados a distancia y los contratos celebrados fuera de los establecimientos mercantiles, siguiendo

LA CONTRATACIÓN A DISTANCIA: ÁMBITO OBJETIVO Y SUBJETIVO.

El artículo 92.1 del TRLGDCU aclara lo siguiente: “Se regirán por lo dispuesto en este título los contratos celebrados a distancia con los consumidores y usuarios en el marco de un sistema organizado de venta o prestación de servicios a distancia, sin la presencia física simultánea del empresario y del consumidor y usuario, y en el que se hayan utilizado exclusivamente una o más técnicas de comunicación a distancia hasta el momento de la celebración del contrato y en la propia celebración del mismo”.

De la definición dada surgen tres características:

1. Que la contratación se realice en el marco de un “sistema organizado de venta o prestación de servicios a distancia”, es decir, que el empresario que practique contratación a distancia halla diseñado una estrategia de venta en donde los consumidores pueden realizar sus pedidos: tal sería el caso de una

la técnica jurídica utilizada por la Directiva. De esta forma, se hace preciso modificar el libro II del texto refundido, unificando la regulación de ambos tipos de contratos en su título III, lo que conlleva la eliminación del título V, cuya denominación y contenido pasa ahora al título IV”.

página web, en la cual se pueda acceder de forma permanente. No obstante, si el empresario en su página web sólo ofrece información sobre el comerciante, sus bienes o servicios y sus datos de contacto, pero no ofrece la posibilidad de contratar en línea, no entra en el concepto de sistema organizado³⁰.

2. Sin la “presencia física simultánea” del empresario, del consumidor y usuario. Con esta característica se hace hincapié en la distancia física, por lo tanto, las partes contratantes se deben encontrar en puntos geográficamente distinto. En este sentido el considerando 20 de la DDC aclara lo siguiente: “[...] un contrato que se negocie en el establecimiento mercantil del comerciante y acabe celebrándose a través de un medio de telecomunicación no debe considerarse un contrato a distancia. Tampoco debe considerarse un contrato a distancia el contrato que se inicie utilizando un medio de comunicación a distancia pero acabe celebrándose en el establecimiento mercantil del comerciante. Asimismo, el concepto de contrato a distancia no debe incluir las

reservas que el consumidor pueda realizar a través de una técnica de comunicación a distancia para solicitar a un profesional la prestación de un servicio, como puede ser el caso de un consumidor que llame por teléfono para pedir una cita en una peluquería”.

3. La utilización de una o más “técnicas de comunicación” a distancia hasta el momento de la celebración del contrato y en la propia celebración del mismo. Según el artículo 2 e) de la Directiva 2002/65/CE, de servicios financieros, una técnica de comunicación a distancia es: “todo medio que pueda utilizarse, sin que exista una presencia física y simultánea del proveedor y el consumidor, para la comercialización a distancia de un servicio entre estas partes”. En este sentido el artículo 92.1 TRLGDCU aclara que, “entre otras, tienen la consideración de técnicas de comunicación a distancia: el correo postal, Internet, el teléfono o el fax”.

Por otra parte, existen ciertos contratos que por razón de la materia o su objeto se excluyen de la contratación a distancia³¹.

³⁰ Vid. Considerando 20 de la Exposición de Motivos de la DDC.

³¹ Vid. Artículo 93 del TRLGDCU el cual lleva por título: *Excepciones*.

De esta manera, la contratación queda perfectamente delimitada por lo que toca a su ámbito objetivo de la materia de contratos celebrados fuera de los establecimientos mercantiles, la cual se encuentra recogida en el artículo 92.2 del TRLGDCU cuando aclara: “*Las disposiciones de este título serán también de aplicación a los siguientes contratos celebrados con consumidores y*

“La regulación establecida en este título no será de aplicación:

- a) *A los contratos de servicios sociales, incluidos la vivienda social, el cuidado de los niños y el apoyo a familias y personas necesitadas, temporal o permanentemente, incluida la atención a largo plazo.*
- b) *A los contratos de servicios relacionados con la salud, prestados por un profesional sanitario a pacientes para evaluar, mantener o restablecer su estado de salud, incluidos la receta, dispensación y provisión de medicamentos y productos sanitarios, con independencia de que estos servicios se presten en instalaciones sanitarias.*
- c) *A los contratos de actividades de juego por dinero que impliquen apuestas de valor monetario en juegos de azar, incluidas las loterías, los juegos de casino y las apuestas.*
- d) *A los contratos de servicios financieros.*
- e) *A los contratos de creación, adquisición o transferencia de bienes inmuebles o de derechos sobre los mismos.*
- f) *A los contratos para la construcción de edificios nuevos, la transformación sustancial de edificios existentes y el alquiler de alojamientos para su uso como vivienda.*
- g) *A los contratos relativos a los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados regulados en esta ley.*
- h) *A los contratos relativos a la protección de los consumidores y usuarios con respecto a determinados aspectos de los contratos de aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico, de adquisición de productos vacacionales de larga*

usuarios fuera del establecimiento mercantil”:

- a) *“Contratos celebrados con la presencia física simultánea del empresario y del consumidor y usuario, en un lugar distinto al establecimiento mercantil del empresario.*
- b) *Contratos en los que el consumidor y usuario ha realizado una oferta en las*

duración, de reventa y de intercambio regulados en la Ley 4/2012, de 6 de julio, de contratos de aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico, de adquisición de productos vacacionales de larga duración, de reventa y de intercambio y normas tributarias.

- i) *A los contratos que, con arreglo a la legislación vigente, deban celebrarse ante un fedatario público, obligado por ley a ser independiente e imparcial y a garantizar, mediante el suministro de una información jurídica comprensible, que el consumidor y usuario celebra el contrato únicamente previa reflexión suficiente y con pleno conocimiento de su alcance jurídico.*
- j) *A los contratos para el suministro de productos alimenticios, bebidas u otros bienes de consumo corriente en el hogar, suministrados físicamente por un empresario mediante entregas frecuentes y regulares en el hogar o lugar de residencia o de trabajo del consumidor y usuario.*
- k) *A los contratos de servicios de transporte de pasajeros, sin perjuicio de la aplicación del artículo 98.2.*
- l) *A los contratos celebrados mediante distribuidores automáticos o instalaciones comerciales automatizadas.*
- m) *A los contratos celebrados con operadores de telecomunicaciones a través de teléfonos públicos para la utilización de esos teléfonos, o celebrados para el establecimiento de una única conexión de teléfono, Internet o fax por parte de un consumidor y usuario”.*

mismas circunstancias que las que se contemplan en la letra a).

c) Contratos celebrados en el establecimiento mercantil del empresario o mediante el uso de cualquier medio de comunicación a distancia inmediatamente después de que haya existido contacto personal e individual con el consumidor y usuario en un lugar que no sea el establecimiento mercantil del empresario, con la presencia física simultánea del empresario y el consumidor y usuario.

d) Contratos celebrados durante una excursión organizada por el empresario con el fin de promocionar y vender productos o servicios al consumidor y usuario".

Una vez visto el ámbito objetivo de la contratación a distancia, pasaremos a ver el ámbito subjetivo. El régimen jurídico de la contratación a distancia solo es aplicable cuando una parte sea considera consumidor y la otra empresario, razón por la cual,

quedan excluidos los contratos celebrados entre empresarios y los contratos celebrados entre particulares.

A nivel nacional el artículo 3 del TRLGDCU define al “consumidor” de la siguiente manera: “*A efectos de esta norma y sin perjuicio de lo dispuesto expresamente en sus libros tercero y cuarto, son consumidores o usuarios las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión. Son también consumidores a efectos de esta norma las personas jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial*”.

Cabe señalar que el concepto comentado es acorde con las Directivas comunitarias que definen el concepto de consumidor, las cuales coinciden con los siguientes elementos: “personas físicas”, “que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial”³². Sin embargo, a pesar de que el

³² Artículo 2.1 de la DDC: “toda persona física que, en contratos regulados por la presente Directiva, actúe con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresa, oficio o profesión”.

Artículo 2 (d) de la Directiva 2002/65/CE, relativa a la comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores: “toda persona física

que, en los contratos a distancia, actúe con un propósito ajeno a su actividad comercial o profesional”.

Artículo 2 (e) de la Directiva 2000/31/CE, sobre comercio electrónico “cualquier persona física que actúe con un propósito ajeno a su actividad económica, negocio o profesión”.

precepto comentado incluye a las personas jurídicas, en nada contraviene a la normativa comunitaria, debido a que hace la aclaración que serán consideradas consumidores siempre y cuando actúen sin fines de lucro, tal y como lo ha dejado claro el Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas en sus diversas sentencias, en donde ha excluido a las personas jurídicas del régimen jurídico de protección al consumidor que realizan actividades con fines de lucro³³.

El Reglamento (CE) Nº 593/2008, del Parlamento Europeo y del Consejo de 17 de junio de 2008 sobre la Ley aplicable a las obligaciones contractuales (Reglamento Roma I), define en su artículo 6 el contrato de consumo como aquel *celebrado por una persona física para un uso que pueda considerarse ajeno a su actividad comercial o profesional (“el consumidor”) con otra persona (“el profesional”) que actúe en*

Artículo 2 (a) de la Directiva 2005/29/CE, sobre prácticas comerciales desleales: “cualquier persona física que, en las prácticas comerciales contempladas por la presente Directiva, actúe con un propósito ajeno a su actividad comercial o profesional”.

Artículo 2 (b) de la Directiva 93/13/CEE, sobre las cláusulas abusivas: “toda persona física que, en los contratos regulados por la presente Directiva, actúe con un propósito ajeno a su actividad profesional”.

Artículo 3 (a) de la Directiva 2008/48/CE, de crédito al consumo. Señala: “consumidor”: persona física que,

ejercicio de su actividad comercial o profesional [...] en el mismo sentido se decanta el Reglamento (CE) Nº 44/2001 del Consejo del 22 de diciembre de 2000 relativo a la competencia judicial, el reconocimiento y la ejecución de resoluciones judiciales en materia civil y mercantil (art. 15.1.).

Lo opuesto a consumidor sería un empresario, el cual es definido en el artículo 4 del TRLGDCU en los siguientes términos: “*A efectos de lo dispuesto en esta norma, se considera empresario a toda persona física o jurídica, ya sea privada o pública, que actúe directamente o a través de otra persona en su nombre o siguiendo sus instrucciones, con un propósito relacionado con su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión*”.

DEBERES CONTRACTUALES DE INFORMACIÓN.

en las operaciones reguladas por la presente Directiva, actúa con fines que están al margen de su actividad comercial o profesional...

³³ Vid. Al respecto las siguientes sentencias: STJCE de 20 de enero de 2005, asunto C-464/01, Johann Gruber c. Bay W; STJCE de 20 de enero de 2005, asunto C-27/02, Petra Engler contra Janus Versand GmbH; STJCE de 19 de enero de 1993, Shearson Lehman Hutton, as. C-89/91; STJCE Benincasa, as. C-269/95), entre otras.

Los deberes contractuales de información se encuentran regulados en distintas normas, tales como los servicios financieros³⁴, tiempo compartido³⁵, crédito al consumo³⁶, etc. Sin embargo, hasta antes de la entrada en vigor de la DDC no existía una armonización y unificación en materia de contratos a distancia. La norma comentada prevé en sus artículos 5 6 y 8, la información contractual que el empresario debe otorgar al consumidor cuando éste realice contratos a distancia. Los preceptos comentados se encuentran regulados en los artículos 60, 97 y 98 del TRLGDCU.

La importancia de los deberes contractuales radica, entre otras, cosas en que el consumidor forme libre y correctamente su voluntad contractual, al permitirle elegir, de entre las opciones posibles, el producto que desea adquirir favoreciendo de este modo, la transparencia del mercado³⁷.

Entre la información más relevante que el empresario tiene la obligación de informar el consumidor durante el proceso de contratación (incluso al momento de concluirse el contrato), encontramos la

siguiente: las características principales de los bienes o servicios, en la medida adecuada al soporte utilizado y a los bienes y servicios; la identidad del comerciante como su nombre comercial; la dirección geográfica del comerciante y el número de teléfono; el precio total de los bienes o servicios, incluidos los impuestos; el coste de la utilización de la técnica a distancia para la celebración del contrato, en caso de que dicho coste se calcule sobre una base diferente de la tarifa básica; los procedimientos de pago; cuando exista un derecho de desistimiento, las condiciones, el plazo y los procedimientos para ejercer ese derecho; cuando proceda, la existencia de garantías comerciales, así como sus condiciones, etc. Además cuando la contratación se lleve por medios electrónicos, el empresario deberá otorgar la información prevista en los artículos 10, 27 y 28 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico (art. 97.7 TRLGDCU).

³⁴ Vid. Artículos 7-9 de la Ley 22/2007, de servicios financieros a distancia.

³⁵ Vid. Artículos 7-9 del Real Decreto 8/2012, de tiempo compartido.

³⁶ Vid. Artículos 7-13 de la Ley 16/2011 de contratos de crédito al consumo.

³⁷ Vid. SERRANO FERNÁNDEZ y SÁNCHEZ LERÍA (2013) p. 6.

Cabe señalar que la mayoría de estos deberes se repiten en los artículos 60 y 97 TRLGDCU, razón por la cual, hubiese sido preferible que el legislador europeo y español emplearan la siguiente frase: “cuando la contratación se realice a distancia o por medios electrónicos adicionalmente se proporcionar la siguiente información”. De esta manera, se hubieran evitado problemas de técnica legislativa. Lo anterior no quiere decir que estemos en contra de los deberes contractuales de información previstos en el TRLGDCU, por el contrario se refuerza la protección del consumidor al brindarle información clara y comprensible.

DERECHO DE DESISTIMIENTO.

Con la transposición de la *Directiva 97/7* de contratos a distancia a través de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista (LOCM, arts. 38-48) se previó un derecho de desistimiento a favor del consumidor o usuario que comprara bienes o contratara servicios a distancia. No obstante, con la entrada en vigor del TRLGDCU en el año 2007, se crea un régimen general de la figura

jurídica comentada, el cual fue criticado por la doctrina³⁸, debido a que solo tomaba en cuenta dos formas de conclusión de contratos: los contratos celebrados fuera de establecimientos mercantiles y la contratación a distancia, dejando intacto el régimen jurídico de la LOCM (art 48). Sin embargo, con la transposición de la DDC por medio de Ley de Consumidores se unifica y armoniza el régimen jurídico del derecho de desistimiento, tanto en materia de contratos celebrados a distancia como en materia de contratación a distancia (arts. 102-108). De esta manera, el plazo para desistir del contrato es de 14 días naturales, los cuales se computan de distinta manera: para el caso de servicios, el día de la firma del contrato (art. 104 a del TRLGDCU); en cambio, para el caso de los bienes, el plazo para desistir comienza el día en que el consumidor o un tercero por éste indicado adquiera la posesión material de los bienes (art. 104 b TRLGDCU).

La definición legal de derecho de desistimiento, la encontramos en el artículo 68.1 TRLGDCU: “el derecho de desistimiento

³⁸ Vid. GONZÁLEZ LEÓN (2010) pp. 125-162.

de un contrato es la facultad del consumidor y usuario de dejar sin efecto el contrato celebrado, notificándoselo así a la otra parte contratante en el plazo establecido para el ejercicio de ese derecho, sin necesidad de justificar su decisión y sin penalización de ninguna clase". Asimismo, el derecho de desistimiento del consumidor tiene distintos fundamentos, dependiendo de la forma de conclusión del contrato ante la que nos encontramos, por ejemplo, para el caso de contratos a distancia, se otorga al consumidor, debido a que éste no tiene la posibilidad real de analizar las características del producto o servicio, ya que muchas veces, sólo se le muestra en imágenes; por el contrario, el derecho de desistimiento en

³⁹ Vid. Exposición de Motivos de la DDC en su punto 37 cuando aclara: "Dado que en las ventas a distancia el consumidor no puede ver los bienes antes de celebrar el contrato, debe disponer de un derecho de desistimiento. Por el mismo motivo, el consumidor debe estar autorizado a probar e inspeccionar los bienes que ha comprado en la medida suficiente que le permita determinar la naturaleza, las características y el buen funcionamiento de los bienes. En cuanto a los contratos celebrados fuera del establecimiento, debe permitirse al consumidor que ejerza un derecho de desistimiento, ya que puede haber un elemento sorpresa o presión psicológica. El ejercicio del derecho de desistimiento debe poner fin a la obligación de las partes contratantes de ejecutar el contrato".

⁴⁰ Vid. Exposición de Motivos de la DDC en su punto 44 cuando aclara: "Las diferentes modalidades de ejercicio del derecho de desistimiento existentes en los Estados miembros han ocasionado costes a los

materia de contratos celebrados fuera del establecimiento mercantil, halla su fundamento, en que el consumidor es cogido por sorpresa, por lo tanto no puede comparar otras ofertas³⁹.

El consumidor puede ejercer de manera libre su derecho de desistimiento notificándoselo a la otra parte, sin indicar motivo alguno (art. 68.1 TRLGDCU), recayendo en él la carga de la prueba del ejercicio (art. 106.4 TRLGDCU), por lo tanto, sería aconsejable que utilizara el formulario previsto en el anexo b) del TRLGDCU, el cual facilita su ejercicio y se constituye como un medio de prueba⁴⁰.

comerciantes que realizan ventas transfronterizas. La introducción de un modelo armonizado de formulario de desistimiento que el consumidor pueda utilizar debe simplificar el proceso de desistimiento y aportar seguridad jurídica. Por estas razones, los Estados miembros deben abstenerse de añadir requisitos de presentación al formulario modelo para toda la Unión, por ejemplo, en cuanto al tamaño de letra. No obstante, el consumidor debe seguir siendo libre de desistir del contrato empleando sus propios términos, siempre que su declaración de que quiere desistir del contrato dirigida al comerciante sea inequívoca. Una carta, una llamada telefónica o la devolución de los bienes acompañadas de una declaración clara podría satisfacer este requisito, si bien la carga de la prueba de haber desistido en los plazos establecidos por la Directiva debe recaer sobre el consumidor. Por este motivo, redundará en interés del consumidor la utilización de un soporte duradero al comunicar su desistimiento al comerciante".

Por otra parte, las consecuencias de su ejercicio varían dependiendo si se trata de bienes o servicios. Para el primer caso, la Ley exige al consumidor devolver el bien en el plazo de 14 días (art. 108.1 TRLGDCU), imputándosele únicamente los gastos de devolución, en caso de que el comerciante no los haya asumido. Sin embargo, si el comerciante no le informó al consumidor o le informó de manera errónea de su derecho de desistimiento, el consumidor no tiene la obligación de asumir los gastos de devolución (art. 108.4-3 TRLGDCU). En cambio, para el caso del ejercicio del desistimiento en materia de servicios, el consumidor deberá abonar la parte proporcional del servicio ya prestado, el cual se calculará sobre la base del precio total acordado en el contrato. En caso de que el precio total sea excesivo, el importe proporcional se calculará sobre la base del valor de mercado de la parte ya prestada del servicio (art. 108.3). No obstante, el consumidor no asumirá ningún coste por:

La prestación de los servicios o el suministro de agua, gas o electricidad –cuando no estén envasados para la venta en un volumen delimitado o en cantidades determinadas– o

de calefacción mediante sistemas urbanos, de forma total o parcial, durante el período de desistimiento, cuando:

- a) El empresario no haya facilitado información con arreglo al artículo 97.1.i) o k); o bien
- b) El consumidor y usuario no haya solicitado expresamente que la prestación del servicio se inicie durante el plazo de desistimiento con arreglo al artículo 98.8 y al artículo 99.3; o bien
 - 1) El suministro, en su totalidad o en parte, de contenido digital que no se preste en un soporte material, cuando:
 - a) El consumidor y usuario no haya dado expresamente su consentimiento previo a la ejecución antes de que finalice el período de 14 días naturales contemplado en el artículo 102.
 - b) El consumidor y usuario no es consciente de que renuncia a su derecho de desistimiento al dar su consentimiento (art. 108.4 TRLGDCU).

Por último, existen excepciones totales y parciales en materia de derecho de

desistimiento (arts. 93 y 103 del TRLGDCU), la cuales hallan su fundamento por diversos motivos⁴¹.

OTRAS CUESTIONES JURÍDICAS RELEVANTES.

Una vez vistas las cuestiones primarias en las que se centró el legislador europeo al momento de elaborar la DDC, es decir, los deberes contractuales de información y el derecho de desistimiento, veremos de manera general puntos que también fueron armonizados por la legislación nacional al transponer la DDC, entre los que encontramos: la nulidad de cláusulas abusivas (art. 83 TRLGDCU); la transmisión del riesgo de los bienes comprados mediante un contrato de venta (art. 66 ter TRLGDCU) y la prohibición de envíos y suministros no solicitados (art. 66 quáter TRLGDCU).

El artículo 83 TRLGDCU declara textualmente: “Las cláusulas abusivas serán

nulas de pleno derecho y se tendrán por no puestas. A estos efectos, el Juez, previa audiencia de las partes, declarará la nulidad de las cláusulas abusivas incluidas en el contrato, el cual, no obstante, seguirá siendo obligatorio para las partes en los mismos términos, siempre que pueda subsistir sin dichas cláusulas”. Este artículo fue modificado en su redacción, debido a que España no había transpuesto correctamente el artículo 6 apartado 1 de la Directiva 93/13/CEE, de Cláusulas abusivas; esto de acuerdo con la sentencia de 14 de junio de 2012, en el asunto C-618 Banco Español de Crédito⁴². El Tribunal de Justicia de la Unión Europea ha interpretado la Directiva 93/13/CE del Consejo, de 5 de abril de 1993, sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores, en lo que respecta al artículo 83 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes

⁴¹ Vid. ZURILLA CARIÑANA (2013) pp. 561-571.

⁴² Hasta antes de la entrada en vigor de la DDC, la redacción del artículo 86 TRLGDCU era la siguiente: “Artículo 83. Nulidad de las cláusulas abusivas e integración del contrato.

1. Las cláusulas abusivas serán nulas de pleno derecho y se tendrán por no puestas.

2. La parte del contrato afectada por la nulidad se integrará con arreglo a lo dispuesto por el artículo 1.258 del Código Civil y al principio de buena fe

objetiva. A estos efectos, el Juez que declare la nulidad de dichas cláusulas integrará el contrato y dispondrá de facultades moderadoras respecto de los derechos y obligaciones de las partes, cuando subsista el contrato, y de las consecuencias de su ineeficacia en caso de perjuicio apreciable para el consumidor y usuario. Sólo cuando las cláusulas subsistentes determinen una situación no equitativa en la posición de las partes que no pueda ser subsanada podrá el Juez declarar la ineeficacia del contrato”.

complementarias, aprobado mediante Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

El incumplimiento que el Tribunal de Justicia estima que se ha producido en relación con el artículo 83 del texto refundido, obedece a la facultad que se atribuye al juez nacional de modificar el contenido de las cláusulas abusivas que figuran en los contratos, para integrar la parte afectada por la nulidad con arreglo a lo dispuesto por el artículo 1258 del Código Civil y el principio de buena fe objetiva. En función de ello, se modifica la redacción del citado artículo 83 del texto refundido, para la correcta transposición del artículo 6, apartado 1, de la *Directiva 93/13/CEE*, de 5 de abril de 1993⁴³.

Otra de las cuestiones jurídicas relevantes que se armonizan es la relativa a la transmisión de riesgo en materia de bienes. Cabe aclarar que hasta antes de la entrada en vigor de la DDC en la legislación española no existía regla alguna que aclarara en qué momento se transmitía el riesgo al consumidor. De esta manera el TRLGDCU en el artículo 66 ter aclara: “Cuando el

empresario envíe al consumidor y usuario los bienes comprados, el riesgo de pérdida o deterioro de éstos se transmitirá al consumidor y usuario cuando él o un tercero por él indicado, distinto del transportista, haya adquirido su posesión material. No obstante, en caso de que sea el consumidor y usuario el que encargue el transporte de los bienes o el transportista elegido no estuviera entre los propuestos por el empresario, el riesgo se transmitirá al consumidor y usuario con la entrega de los bienes al transportista, sin perjuicio de sus derechos frente a éste”.

La regla comentada se creó debido a que a nivel comunitario uno de los principales obstáculos que encuentran los consumidores cuando compran bienes es la relativa a su pérdida o deterioro tal y como señala la Exposición de Motivos de la DDC en su punto 51:

Las principales dificultades que encuentran los consumidores y una de las principales fuentes de litigios con los comerciantes guardan relación con la entrega de bienes, en particular con la pérdida o deterioro de los bienes durante el transporte y las entregas

⁴³ Vid. Exposición de Motivos de la Ley de Consumidores del año 2014, punto III.

tardías o incompletas. Por tanto, es preciso aclarar y armonizar las normas nacionales sobre cuándo debe producirse la entrega. El lugar y las modalidades de entrega así como las normas relativas a la determinación de las condiciones para la transmisión de la propiedad de los bienes y el momento en que dicha transmisión se produce deben seguir sometidos a la legislación nacional y, por consiguiente, no deben verse afectados por la presente Directiva. Las normas en materia de entrega establecidas en la presente Directiva deben contemplar la posibilidad de que el consumidor permita que un tercero adquiera en su nombre la posesión material o el control de los bienes. Debe considerarse que el consumidor tiene el control de los bienes cuando él o un tercero indicado por el consumidor tiene acceso a ellos para utilizarlos como propietario, o posee la capacidad de revenderlos (por ejemplo, cuando ha recibido las llaves o está en posesión de los documentos de propiedad).

⁴⁴ Vid. Exposición de Motivos de la DDC punto 60: "Dado que el suministro no solicitado, que consiste en suministrar a los consumidores bienes o prestarles servicios que no han solicitado, está prohibido por la Directiva 2005/29/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de mayo de 2005, relativa a las prácticas comerciales desleales de las empresas en sus relaciones con los consumidores en el mercado

Asimismo, se armonizan las reglas referentes a los bienes y servicios no solicitados, debido a que se considera una práctica comercial desleal, por lo tanto: "queda prohibido el envío y el suministro al consumidor y usuario de bienes, de agua, gas o electricidad, de calefacción mediante sistemas urbanos, de contenido digital o de prestación de servicios no solicitados por él, cuando dichos envíos y suministros incluyan una pretensión de pago de cualquier naturaleza" (art. 66.1 quáter TRLGDCU). Sin embargo: "si el consumidor y usuario decide devolver los bienes recibidos no responderá por los daños o deméritos sufridos, y tendrá derecho a ser indemnizado por los gastos y por los daños y perjuicios que se le hubieran causado" (art. 66.2 quáter TRLGDCU⁴⁴).

CONCLUSIONES.

La contratación a distancia a nivel comunitario y europeo ha sufrido una

interior («Directiva sobre las prácticas comerciales desleales») (2), pero no se prevé en la misma ninguna vía de recurso contractual, es necesario introducir en la presente Directiva una vía de recurso contractual que permita dispensar al consumidor de la obligación de efectuar pago alguno por dicho suministro o prestación no solicitados".

transformación total al armonizarse plenamente ciertos aspectos entre los que se encuentran los deberes contractuales de información y el derecho de desistimiento. El punto de partida fue la aprobación de la Directiva 97/7, de contratos a distancia, la cual adoptaba un enfoque de armonización mínima. Sin embargo, con la aparición de los libros verdes en los años 2001 y 2007 se pusieron de manifiesto ciertos problemas que obstaculizaban el aprovechamiento del mercado al haber fragmentación de normas, razón por la cual se aprueba la DDC del año 2011.

La DDC no hace honor a su nombre, puesto que solo abarca dos materias: la de contratos celebrados fuera del establecimiento mercantil y la contratación a distancia. Su transposición al Derecho español se ha dado por medio de la Ley de Consumidores del año 2014, la cual reformó el TRLGDCU, en donde se unifica el régimen jurídico de los contratos a distancia y contratos celebrados fuera del establecimiento mercantil (arts. 92 y 108). De esta manera, se acaba con la fragmentación de normas que en el pasado existieron en las materias mencionadas.

El Derecho de Consumo de alguna manera ha armonizado la legislación de los Estados miembros en lo tocante a determinadas formas de conclusión del contrato, tales como tiempo compartido, crédito al consumo, servicios financieros a distancia, etc. Ha sido un proceso largo, el cual se renueva constantemente, debido a que el Derecho evoluciona y por lo tanto siempre surgen nuevos problemas.

Por otro lado, estamos de acuerdo con la técnica de la armonización plena, la cual fue adoptada por el legislador europeo a partir del año 2002, abandonándose la técnica de la armonización mínima, la cual dejaba a los estados miembros la posibilidad de aumentar el margen de protección del consumidor. No obstante, la técnica mencionada no dio resultado, debido a que cada Estado miembro utilizó una técnica distinta al momento de transponer las Directivas, lo cual ocasionó fragmentación de normas, desaprovechándose las ventas a distancia transfronterizas, puesto que se afectaba la confianza de los consumidores en el mercado interior al desconocer la Ley que se aplicaría al contrato celebrado.

LITERATURA CITADA

CÁMARA LAPUENTE, SERGIO (2005): “El futuro del Derecho de consumo en el nuevo entorno del Derecho contractual europeo”, en REYES LÓPEZ, M. J., (Coord.): *Derecho Privado de Consumo*, Tirant lo Blanch, Valencia, pp. 45-72.

CORCHERO PÉREZ, MIGUEL y GRANDE MURILLO, ANA (2007): *La Protección de los Consumidores, Especial referencia al Estatuto de los Consumidores de Extremadura*, Aranzadi, Navarra.

GONZÁLEZ LEÓN, CARMEN (2010): “El derecho de desistimiento del consumidor en los contratos celebrados a distancia”, en, HERREO GARCÍA, M^a. J., (Dir.): *La contratación en el sector de la distribución comercial*, Aranzadi, Pamplona, 2010, pp. 125-162.

GONZÁLEZ VAQUÉ, LUIS (1999 a): “La noción de consumidor *normalmente informado* en la jurisprudencia del Tribunal de justicia de las comunidades Europeas: la sentencia *Gut Springenheide*”, *Derecho de los Negocios*, núm. 103, pp. 1-15.

- (2008 b): “La nueva Directiva de crédito al consumo o el discreto encanto de una armonización total (con muchas excepciones)”, *Gaceta jurídica de la Unión Europea y de la Competencia*, núm. 6, noviembre-diciembre, 2008, en: <http://laleydigitalhome.laley.es>. [Con acceso el 24-VI-2022].

SERRANO FERNÁNDEZ MARÍA y SÁNCHEZ LERÍA, REYES (2013): “Del código civil a las directivas comunitarias sobre el derecho de la contratación: un recorrido por el deber de información precontractual al consumidor”, *RdPat*, núm. 31, Mayo-Agosto, pp. 23-62.

ZURILLA CARIÑANA, MARÍA DE LOS ANGELES (2013): “Ámbito y excepciones del desistimiento en el TRLCU y en la Directiva 83/2011”, en CARRASCO PERERA, A., (Dir.): *Tratado de la compraventa*, tomo I, Aranzadi, Navarra, pp. 561-571.

Abreviaturas

Art= artículo

Cfr.= Confróntese

Dir.= Directiva

Ley de Consumidores= Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el R.D. Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre

LOCM= Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista

RdPat= Revista de Derecho Patrimonial

TRLGDCU=Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, (Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre)

Vid= Véase

HACIA UN NUEVO MODELO DE GOBERNANZA MEXICANA A TRAVÉS DE LOS MÉTODOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

TOWARDS A NEW MODEL OF MEXICAN GOVERNANCE THROUGH METHODS OF CONFLICT RESOLUTION

Jazmin A. Flores-Montes
*Yulisán Fernández Silva

Doctora en Métodos de Solución de Conflictos y Máster en Derecho Constitucional y Gobernabilidad por la Universidad Autónoma de Nuevo León, Mx. Licenciada en Derecho por la Universidad de Colima, Miembro del Sistema Nacional de Investigadores del CONACYT- distinción Candidata, actualmente es Investigadora; Profesora en la Facultad de Derecho de la Universidad de Colima y Especialista Certificada Privada de MSC en Colima, Mx.

*Doctor en Métodos de Solución de Conflictos por la Universidad Autónoma de Nuevo León, Mx. Máster en Criminología por la Universidad de la Habana, Cuba. Profesor de Derecho Penal, y Cultura de Paz por la Universidad Autónoma de Nuevo León. México. Mediador Certificado por el Instituto de Mecanismos Alternativos para la Solución de Controversias del Estado de Nuevo León. Ciber mediador por ODR México y ODR Latinoamérica. Miembro del Colegio de Mediadores del Estado de Nuevo León A.C. Integrante del Claustro Académico del Instituto de Justicia Alternativa de Jalisco.

Artículo Recibido: 15 de Septiembre 2022. Aceptado: 02 de Enero 2023.

RESUMEN. La impartición de justicia mexicana en los últimos años se encuentra viviendo un estado de crisis, que no le ha permitido avanzar como modelo referencial, ni ha podido consumar la verdadera esencia de la impartición de justicia en México y un ejercicio real del Derecho humano de Acceso a la justicia de manera pacífica, en donde el Estado de la potestad y dote de herramientas a las personas para que estas puedan solucionar sus propios conflictos, los derivados del rol social al que pertenecen, y los que se presentan ante los órganos jurisdiccionales, por lo que se ha visto entonces en la necesidad de integrar nuevos sistemas, instrumentos e instituciones que les permitan obtener beneficios tangibles, efectivos y a largo plazo, consintiendo encontrar este objetivo, en los Métodos de Solución de Conflictos. De tal manera que el presente trabajo expone al método cualitativo derivado de una investigación fenomenológica, en cómo estos contribuyen directamente a contrarrestar esta crisis y generar nuevamente confianza en las instituciones coadyuvando así, hacia un nuevo modelo de gobernanza.

Palabras Clave: métodos de solución de conflictos, gobernanza mexicana, desconfianza en las instituciones.

Abstract: The Mexican justice system in recent years has been in a state of crisis, which has not allowed it to advance as a reference model, nor has it been able to achieve the true essence of the administration of justice in Mexico and a real exercise of the human right of access to justice in a peaceful manner, where the State gives the power and tools to people so that they can solve their own conflicts, those derived from the social role to which they belong, and those that are presented before the jurisdictional organs, so it has been seen then in the need to integrate new systems, instruments and institutions that allow them to obtain tangible, effective and long term benefits, consenting to find this objective, in the Methods of Conflicts Resolution. In such a way that the present work exposes the qualitative method derived from phenomenological research, in how these contribute directly to counteract this crisis and generate confidence in the institutions again, thus contributing towards a new model of governance.

Keyword: methods of conflicts resolution, mexican governance, distrust in institutions.

INTRODUCCIÓN.

Actualmente el modelo mexicano a través del cual las y los ciudadanos acuden a las instituciones públicas mexicanas a hacer valer su Derecho humano y Constitucional de Acceso a la Justicia, son las mismas, los órganos directos competentes encargados de materializar ese derecho mediante la Justicia Tradicional (es la que se dirime ante un Juez), actualmente se encuentran en estado de crisis, que es generado por la desconfianza institucional (Flores-Montes, J., 2021) que le tienen estas mismas personas señaladas al comienzo de este texto. Presentando así, a los Métodos de Solución de Conflictos en adelante MSC, como una opción viable, sencilla y económica que contribuyen a romper ese paradigma, integrando así, un nuevo modelo de Gobernanza para la sociedad actual.

El propósito del presente artículo presenta a los Métodos de Solución de Conflictos de manera pacífica, como una vía para acercar a las personas a la equidad y una justicia más real y tangible para las personas, comparado con la vía judicial en cuanto a la resolución de problemáticas, (Gorjón Gómez & Steele Garza, Métodos Alternativos de Solución de Conflictos, 2012), beneficios que contribuyen para combatir esa crisis existente, que no le permite alcanzar ese nuevo modelo de gobernanza que merece la sociedad mexicana.

MÉTODO.

La técnica empleada para estudio es descriptiva, mediante el análisis de contenido (Krippendorff,

1990) del que se extraen descripciones a partir de observaciones que adoptan la forma de entrevistas, narraciones, notas de campo, grabaciones, transcripciones de audio y vídeo cassettes, registros escritos de todo tipo, como libros, artículos, y fotografías o películas y artefactos (LeCompte) relativos a la temática de estudio. El método de indagación cualitativo que se propone para este artículo es la fenomenológica (Creswell, 2009).

LOS MÉTODOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

Por sí solos los MSC poseen la bondad de incentivar a la sociedad a involucrarse en los quehaceres y actividades que realiza el Estado, dejando de lado ser una sociedad pasiva, indiferente ante problemáticas sociales y gubernamentales, y pasando a ser un elemento directo en la procuración y solución de sus necesidades y disputas. Además, que se presentan como una opción viable y real para alcanzar la justicia, prevaleciendo la voluntad de las partes, donde conforme a su propia naturaleza y conveniencia establecen acuerdos, procedentes de conflicto que quieren resolver, plasmando en este las obligaciones o compromisos a consumar (Gorjón Gómez & Steele Garza, 2012), donde conforme a su propia naturaleza y conveniencia establecen acuerdos procedentes de conflicto que quieren resolver. Se plasman en el instrumento jurídico (o puedes

también poner convenio), las obligaciones o compromisos a consumar, (Gorjón Gómez & Steele Garza, 2012), y por el cual ellas y ellos mismos a través de la cooperación generan convenios que propiamente cumplen.

Aunado a lo anterior, se comienza con la exposición de qué son, subsecuentemente a conocer cuál es la finalidad de estos, así como las características que los hacen efectivos para su contribución hacia el nuevo modelo de Gobernanza en México.

Pero entonces, ¿Qué son los Métodos de Solución de Controversias de manera pacífica-MSC?

Son procesos distintos a la Justicia Tradicional que permiten prevenir, abordar y solucionar controversias de manera voluntaria, colaborativa, que constituyen parte de un método conciliatorio, y conjuntamente poseen atributos que fortalecen las formas de acercar este tipo de justicia a la personas ya que son efectuados de forma presencial, o en todo caso y cuando resulte procedente, podrán llevarse a cabo mediante el empleo de tecnologías de la comunicación y de la información, posibilidad tangible ya en estos tiempos derivado de la COVID-19.

Ostentando entonces que son un instrumento de bajo costo, real, eficiente y pacífico mediante el cual las partes resuelven sus diferencias de forma que cada uno está conforme con el fallo

que pone fin al conflicto y que a dicha decisión deben someterse y cumplimentarla en la forma convenida.

Por otra parte, la utilización de los MSC no solo está orientada a la descongestión del sistema judicial propiciando la optimización de las funciones de administración y persecución de justicia; pues su metodología de intervención también contribuye a garantizar un ejercicio efectivo de los derechos humanos. De ahí que, resulte trascendental concederle la posibilidad a las y los ciudadanos de acceder a estas vías pacíficas, pues representan garantías de materialización efectiva del derecho de acceso a la justicia (Sánchez García & Fernández Silva, 2020, p. 816) (Fernández Silva ,2022, p.151).

¿CUÁL ES LA FINALIDAD DE LOS MSC?

La finalidad de los medios alternativos de solución de controversias es la pronta, pacífica y eficaz solución de los conflictos a través del diálogo, la comprensión y la tolerancia. Es un procedimiento basado en la legalidad, la flexibilidad, la economía procesal y la satisfacción de las partes, la cual se expresará a través del Convenio respectivo (Asamblea Legislativa del Distrito Federal, 2012). El art. tercero de la Ley de Justicia Alternativa en la Procuración de Justicia para el Distrito Federal, ahora Ciudad de México, enuncia cuál es el propósito de los mecanismos, y qué principios legales deben acompañarle para que lleven a

cabo y sobre qué recaerá el veredicto final del acuerdo de las partes, consistente en la culminación de un convenio que plasme la voluntad de las partes.

Luego, el convenio se convierte en expresión genuina de autodeterminación, pues con la suscripción del acuerdo se concretizan los deseos de las partes, que llegaron a un punto de convergencia por medio de diálogo y la cooperación (Fernández Silva, 2020, p.24).

CARACTERÍSTICAS Y PRINCIPIOS DE LOS MÉTODOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

Es importante comentar que de las múltiples características de los MSC que ostentan los doctrinistas, las diversas normativas, y autores, solo se tomaron en cuenta para la elaboración de este estudio las que a consideración propia contribuyen hacia este nuevo modelo de Gobernanza en México y son las siguientes:

Gorjón Gómez & López Sáenz en su libro (Métodos Alternos de Solución de Controversias Enfoque educativo por competencias, 2009) proponen un listado de sus características, señalando a la confidencialidad, Voluntariedad, Flexibilidad, Cooperatividad y creatividad, Rapidez y economía, Neutralidad y Autocomposición, los principios de Información,

Flexibilidad y simplicidad, Imparcialidad, Equidad, Honestidad, representan sus particularidades, las cuales se explican a continuación:

- Confidencialidad. Significa que ninguna revelación efectuada durante el procedimiento se podrá divulgar o utilizar en algún otro proceso, ni generará consecuencias económico-sociales.
- Voluntariedad. Es la característica principal de los MSC (sic), especialmente de la mediación porque no es vinculante por su naturaleza.
- Flexibilidad. Las reglas a las cuales se someten las partes podrán aplicarse con libertad y ser modificadas, siempre y cuando ambas partes estén de acuerdo.
- Cooperatividad y creatividad. Es necesario generar un ambiente de cooperación entre las partes, al igual que utilizar el intelecto y la imaginación para ser creativos y buscar opciones a fin de solucionar el conflicto.
- Rapidez y economía. Esta característica permite una confrontación directa con el proceso judicial y los costos de los métodos son inferiores.
- Neutralidad. Es de capital importancia, ya que, si el conciliador, mediador y/o facilitador toma partido o se inclina por alguna de las partes, fracasará.

▪ Autocomposición. Consiste en la terminación del conflicto por voluntad de las partes. Empoderando a los actores principales de la problemática, donde el ente público tercero, contribuye a la materialización de esa voluntad.

Por otra parte en lo referente a los principios que rigen y están presentes en dicho procedimiento de mediación, la (Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Material Penal, pp. 3-4), específicamente en su artículo cuarto, enuncia los principios que rigen dicho método, mismos que cumplen el objetivo de salvaguardar las prerrogativas de los participantes, y estos son:

- Información. Deberá informarse a los Intervinientes, de manera clara y completa, sobre los Mecanismos Alternativos, sus consecuencias y alcances;
- Flexibilidad y simplicidad. Los mecanismos alternativos carecerán de toda forma estricta, propiciarán un entorno que sea idóneo para la manifestación de las propuestas de los Intervinientes para resolver por consenso la controversia; para tal efecto, se evitará establecer formalismos innecesarios y se usará un lenguaje sencillo;
- Imparcialidad. Los Mecanismos deberán ser conducidos con objetividad, evitando la emisión de juicios, opiniones, prejuicios, favoritismos, inclinaciones o preferencias que concedan u otorguen ventajas a alguno de los Intervinientes;

- Equidad. Los Mecanismos Alternativos propiciarán condiciones de equilibrio entre los Intervinientes;
- Honestidad: Los Intervinientes y el Facilitador deberán conducir su participación durante el mecanismo alternativo con apego a la verdad.

LA GOBERNANZA.

Desde el nacimiento del concepto de gobernanza este fue entendido como un concepto descriptivo que conjunta elementos que antes no se concebían si se trataba de los “asuntos del Estado”. Se describe que, en numerosos países a partir de los años 80 y 90, a raíz de las reformas financieras y administrativas emprendidas por los gobiernos para prevenir o superar su crisis fiscal y debido a la mayor independencia política y capacidad de las organizaciones sociales, comunitarias y cívicas, el gobierno define sus objetivos y realiza sus políticas mediante variadas formas de consulta, acuerdo y colaboración con actores privados y sociales.

Describe asimismo el hecho de que el gobierno ha aceptado y hasta ha formalizado legalmente que las organizaciones privadas y sociales se hagan cargo de la efectuación de ciertas políticas y servicios, sin intervenir en modo directo en su operación, aun así en estos casos el gobierno suele establecer las normas y estándares de operación, producto y resultado, da seguimiento a las operaciones, probablemente las financia,

así como evalúa sus actividades y resultados (Aguilar, 2010).

La percepción actual viene a modificar el rol del gobierno a comparación con las facultades que posee, porque ya no decide de forma unilateral, no impone sus políticas y objetivo, pues la intervención de las organización sociales, económicas y ciudadanas han renunciado a la subordinación en la cual se encontraban. Ahora tienen un rol más influyente dentro de las decisiones políticas, de impartición de justicia, en los servicios públicos que da el estado, en la economía interna, entre otros factores.

NOCIONES SOBRE LA EVOLUCIÓN DEL CONCEPTO DE GOBERNANZA.

En primer término, se asume que la Gobernanza se utilizará para significar el proceso que proporciona dirección a la economía y a la sociedad, y que por lo tanto, esta será entendida como una meta que direcciona la actividad, que requiere instrumentos para identificar lo que la sociedad desea que se haga y, luego, examinar los medios para alcanzar las metas colectivas (B. Guy, 2007). Esta característica es enunciada dentro de su propia evolución, donde el Estado deja de ser tan rígido y permite la intervención de otros sujetos en los quehaceres diarios.

Para (Aguilar, 2010) la Gobernanza se volvió un concepto teórico pero ¿Qué quiere decir esto en la gobernanza? Quiere decir que, si se tenía en

sus inicios solo una descripción de las características como un nuevo modelo de gobernar, pero no se tenían explicaciones de la aparición de este modelo, así mismo también se tenía las prerrogativas de ello, pero de esta pequeña reflexión nacieron un par de interrogantes más como: ¿cuáles eran los efectos que producirían en la sociedad?, ¿qué fines eran los que debía cumplir?, ¿cuáles serían los parámetros estimados o ante quién o con quién podía medirse?, ¿cuáles serían sus efectos en la vida sociedad?; es así como de estas interrogantes tampoco se tenía una respuesta sabida, por lo tanto tampoco se sabría qué tan eficaz, eficiente, duradera y confiable sería, preguntas que poco a poco se han ido contestando de manera paulatina al conocer la experiencias que otros países exponen sobre ello.

En tanto el concepto se validaba al presentar este nuevo modo de gobernar como el efecto de transformaciones económicas y sociales de magnitud estructural y como el modo de gobernar que reconstruía la capacidad directiva debilitada de los gobiernos. El eje central del concepto teórico de la gobernanza es la pérdida relativa de autonomía, soberanía, centralidad, control del gobierno (términos usados en la literatura) sobre la dinámica económica y social contemporánea, de la cual se deriva su insuficiencia directiva y, en consecuencia, afirma o conjetura que la dirección social eficaz y valiosa implica un

pluricentrismo directivo, una dirigencia colectiva interdependiente y asociada (Aguilar, 2010).

Después de analizar las diversas definiciones antes enunciadas por algunos doctrinistas, podría ostentar que es nueva figura que ha venido tomando fuerza en lo relativo como un modelo de gobernar entre la sociedad y el gobierno, de la cual se crea una sinergia y modulación, en donde cada uno no quebranta su independencia, es decir, ese poder tomar sus propias decisiones, tampoco no se delega esa autonomía que tiene uno frente al otro, sino que le permite coincidir en un punto de encuentro, en el cual se llegan a acuerdos que crean políticas, proyectos, servicios públicos, integran nuevas forma de impartir justicia, entre otros, claro está, definiendo lo que cada uno llevará a cabo desde su sector y de su respectiva, la aptitud económica, humana, ejecutiva dentro del proceso a realizar.

GOBERNANZA COMO UN NUEVO DE MODELO DE INTERVENCIÓN DEL ESTADO.

Los axiomas que se han elaborado a través de los años, evidencian que la Gobernanza es además, diversas formas de diálogo y negociación de los actores interventores: los públicos y privados para que ajusten sus intereses, conciliar sus discrepancias y poder llegar a un acuerdo que les permita tener los cimientos básicos para la elaboración de

proyectos que alienten a los inversionistas y les den seguridad que es la mejor decisión que pueden tomar, también la elaboración de políticas públicas que eleven la calidad de vida de la sociedad.

La nueva situación directiva se describe como el paso de las formas directas de gobierno hacia las “formas indirectas” (o “mediante terceros”) o de “gobierno a distancia”, dado que los gobiernos se han vuelto “timoneles más que remadores”, formuladores, decisores y financiadores de las políticas más que sus ejecutores u operadores directos, aunque acuerden con éstos los estándares de desempeño y evalúen los productos y resultados de sus acciones (Aguilar, 2010).

Siguiendo el orden en el sentido, que de aparentemente el Estado se ha desprendido en un parte de su “poder” de gobernar, Peters (B. Guy, 2007) afirma que el Estado perdió de manera significativa su capacidad para gobernar y que, por lo tanto, es necesario proporcionar nuevas alternativas que permitan dar una dirección efectiva a la economía y a la sociedad, ya que si bien se observaba que todos los sujetos ajenos a la integración del Estado (instituciones, poderes, esferas competenciales, servidores públicos, etc.) han cobrado fuerza en la toma de decisiones políticas, económicas, jurídicas, sociales entre muchas otras más, donde antes

solo el Estado como tal, era el único sujeto que podía hacerlo.

CONCLUSIONES.

Los resultados muestran a los Métodos de Solución de Conflictos como una herramienta coadyuvadora de la justicia, que pueden cambiar el paradigma que tiene la sociedad sobre la impartición y acceso a la misma.

Que la gobernanza implica en nuestros días una nueva forma de justicia, que se debe caracterizar por la existencia de un equilibrio de los actores intervenientes, esto es que está en busca de la inclusión de la sociedad civil, la participación ciudadana y el poder público en la solución a sus problemáticas y en las decisiones que le son de interés común.

Que el poder esté distribuido en la medida y aptitud de la participación del Estado con la sociedad, donde cada uno actúe y se involucre dentro sus capacidades para llegar a soluciones y acuerdos que permitan mejorar esa relación, sino que también robustezcan y se creen nuevas formas de impartición de justicia y medidas para poder trabajar sinérgicamente, pero sobre todo, contribuir a la generación de sociedades pacíficas, que generar la restitución de la confianza en las instituciones impartidoras de justicia mexicana. En donde la sociedad encuentre una nueva vía de soluciones pacíficas, sencillas y de bajo costo a sus conflictos.

Sí bien hemos aprendido es que los modelos de gobernar que conocíamos como “tradicionales”, eran en un solo sentido, dirigidos de gobernante a gobernados, relación de supra a subordinación, ordenar y obedecer, pero ahora han cambiado hacia un modelo sinérgico en dos sentidos, tal como lo dice Aguilar dado que se toman en consideración las condiciones, cualidades, problemas y oportunidades del sistema de gobierno, pero también los del sistema de los gobernados. Estas nuevas formas pueden seguir siendo llamadas gerencia, control, dirección, conducción, pero el énfasis ya no está en el aspecto unilateral sino bilateral y multilateral de esos modelos de gobernar. Esto significa que los confines entre el estado y la sociedad han cambiado, así como ha cambiado también su naturaleza (Aguilar, 2010).

La gobernanza implica en nuestros días una nueva forma de gobierno que se caracteriza por la existencia de un equilibrio de los actores intervenientes, que está en busca de la inclusión de la sociedad civil, la participación ciudadana y el poder público en la solución a sus problemáticas y en las decisiones que le son de interés común.

Que el poder esté distribuido en la medida y aptitud de la participación del Estado con la

sociedad, que cada uno actué dentro sus capacidades, pudiendo llegar a acuerdos que permitan mejorar esa relación, sino que también robustezcan y se creen nuevas medidas para poder trabajar sinéricamente, pero, sobre todo, no verlo como algo utópico sino que trabajar arduamente para llegar a materializarlo.

Además de que estas nuevas formas de impartición de justicia vienen a generar cambios disruptivos en el paradigma de lo que entiende la sociedad mexicana por impartición, el acceso a la justicia y la gobernanza, con el soporte de los métodos de solución de conflictos.

Donde estos por si solos tiene la cualidad de incentivar a que la sociedad se involucre en los quehaceres y actividades que realiza el Estado, dejando de lado ser una sociedad pasiva, indiferente ante problemáticas que le conciernen. Ubicándolos como un elemento desconcentrado pero inherente al sistema de Justicia, con potencial para que través de políticas públicas se puedan desarrollar e implementar constantemente herramientas a bajo costo que sean eficientes, simples, que agilicen y coadyuven al sistema impartición de justicia en todo el país para alcanzar ese nuevo modelo de gobernanza que anhelan las y los mexicanos.

LITERATURA CITADA.

Aguilar, L. F. (2010). Gobernanza: El nuevo proceso de gobernar. Ciudad de México: Fundación Friedrich Naumann para la Libertad.

Asamblea Legislativa del Distrito Federal, V. L. (03 de abril de 2012). LEY DE JUSTICIA ALTERNATIVA EN LA PROCURACIÓN DE JUSTICIA PARA EL DISTRITO FEDERAL.
<http://www.aldf.gob.mx/archivo-ee7508824468f84ce8fc3b162d243ef2.pdf>

B. Guy, P. (2007). Globalización, gobernanza y Estado: algunas proposiciones acerca del proceso de gobernar*. Revista del CLAD Reforma y Democracia.

Baz, V., Beltrán Santes, E., Bello Solís, N., Benítez Tiburcio, M., Alejandro, B. S., & et-al. (2016). Diálogos por la Justicia Cotidiana Diagnóstico conjunto y soluciones. Ciudad de México: CIDE.

Cámara de Diputados, Cd. de Mx. (2014). Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Material Penal. México.

http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LNMASCMP_291214.pdf

Creswell, J. W. (2009). Research designs. Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches. Los Ángeles: SAGE

Dupuis, J. C. (1997). Mediación y Conciliación. Buenos Aires: Abeledo-Perrot.

Entelman, R. F. (2002). Teoría de conflictos. Hacia un nuevo paradigma. Barcelona: Gedisa.

Fernández Millán, J. M. (2006). Los conflictos. Como desarrollar habilidades como mediador. Madrid: Psicología Pirámide.

Fernández Silva, Y. (2019). El dilema de la mediación penal ¿solución de conflictos o delitos? Revista Ciencia Jurídica y Política, 11-28.

Fernández Silva, Y. (2022). El rol preponderante de la Fiscalía como órgano encargado de la representación social, de cara a la instrumentalización de la mediación en el proceso penal cubano. Eirene Estudios De Paz Y Conflictos, 5(8), 151-172.

Flores-Montes, J. (2021). La desconfianza en los sistemas de impartición de justicia mexicana, prospección y evaluación desde la perspectiva del Conflict Analysis Tipology (CAT). MSC Métodos De Solución De Conflictos, 1(1), 75–90. <https://doi.org/10.29105/msc1.1-6>

Gorjón Gómez, F. J. (2000). Arbitraje comercial y ejecución de laudos. México: McGraw Hill.

Gorjón Gómez, F. J. (2003). Estudio de los métodos alternos de solución de controversias en el Estado de Nuevo León. México: Nuevo Siglo Ediciones de Derecho y Criminología.

Gorjón Gómez, F. J., & et-al. (2015). La ciencia de la mediación. Ciudad de México: Tirant lo blanch.

Gorjón Gómez, F. J., & López Sáenz, K. A. (2009). Métodos Alternos de Solución de Controversias Enfoque educativo por competencias. Ciudad de México: Patria.

Gorjón Gómez, F. J., & Steele Garza, J. G. (2012). *Métodos alternativos de solución de conflictos*. Ciudad de México: Oxford.

Hernández, R., C., F., & P., B. (2014 6ta ed.). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill Education.

Huerta Anaya, A. (2014). *MÉXICO, ni dictadura perfecta ni Estado fallido*. Toluca, Estado de México: Instituto de Administración Pública del Estado de México, A.C.

Lascala, H. J. (1999). *Aspectos prácticos en mediación*. Buenos Aires: AbeledoPerrot.

LeCompte, M. D. (1995). Un matrimonio conveniente: diseño de investigación cualitativa y estándares para la evaluación de programas. *Revista EElectrónica de Investigación y Evaluación Educativa*, 1(1). <https://www.uv.es/RELIEVE/v1/RELIEVEv1n1.htm>

López Ayllón, S., & Et-al. (2015). *Síntesis del informe y de las recomendaciones en materia de justicia cotidiana*. Ciudad de México: CIDE.

Murguía, B. M. (1999). *mediación y Resolución de Conflictos, Una guía introductoria*. Barcelona: Paidós.

Olgún, M. Á. (1998). *El espacio de la solución. Soluciones leves a conflictos largos*. México: Centro Mexiquense de Programación Neurolingüística.

Picker, B. G. (2001). *Guía práctica para la mediación. Manual para la resolución de conflictos comerciales*. Buenos Aires: Paidós.

Sánchez García, A., & Fernández Silva, Y. (2020). El interés superior del menor en el marco de la utilización de los métodos alternos de solución de conflictos en el ámbito penal. *Actualidad jurídica iberoamericana*, 13, 794-819.

Soler Mendizábal, R. (2002). *El Arbitraje, la conciliación y la mediación. Métodos alternos de solución de conflictos*. Panamá: Universal Books. Solución de Controversias Enfoque educativo por competencias. Ciudad de México: Patria.

Suárez, M. (2004). *Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas*. Buenos Aires: Paidós.

LIBERTAD PERSONAL, DERECHOS HUMANOS Y MIGRACIÓN

Gonzalo Coporo Quintana

Doctor en Ciencias Sociales y Humanísticas por el Centro de Estudios Superiores de México y Centroamérica de la Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas (CESMECA – UNICACH)
Línea de investigación en migración internacional, derechos humanos y desarrollo
Adscrito al Centro de Estudios para el Desarrollo Municipal y Políticas Públicas (CEDES – UNACH)

ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-6230-7767>

Artículo Recibido: 13 de Agosto 2022. Aceptado: 16 de Diciembre 2022.

RESUMEN. En este texto se realiza una reflexión sobre la construcción de indicadores en derechos humanos, y con base a ello se presenta un procedimiento para construir el indicador del derecho humano a la libertad personal de los migrantes de tránsito por México, lo anterior, considerando el contexto histórico – social, el marco normativo del derecho humano a la libertad personal, y los atributos que corresponden a este derecho. El procedimiento metodológico consistirá en la revisión documental de textos especializados en el tema y datos estadísticos de los últimos 10 años.

Palabras Clave: Migración de tránsito. Derechos humanos. Libertad personal

INTRODUCCIÓN.

En el periodo 2000-2020, se incrementaron las restricciones a la movilidad humana en México, esto como consecuencia de la estrategia geopolítica de securitización de la migración en el continente encabezada por Estados Unidos, bajo la cual, nuestro país, también implementaría medidas restrictivas, consideradas en muchos sentidos violatoria de los derechos humanos de los migrantes en tránsito, ello a pesar del marco jurídico

nacional, y del discurso político de atención a los migrantes.

Por lo anterior, es imprescindible que, para evaluar la instrumentación de los mecanismos de protección y defensa de los derechos humanos de los migrantes, contemos con indicadores que nos permitan conocer el avance que se ha tenido.

En relación al derecho humano a la libertad personal, es pertinente mencionar que este derecho no existe en la normatividad mexicana, pero si es explícito en la Convención Americana de Derechos Humanos (CADH), específicamente en el artículo 7º de esta Convención, aunque el equivalente en México puede observarse en los artículos 1, 11, 14, 16, 17, 18 y 20 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM).

Cabe destacar que, la preponderancia que se da en este escrito, al derecho humano a la libertad personal por sobre otros derechos, como el derecho de acceso a la justicia, el debido proceso o la asistencia consular, se debe a que la restricción de movilidad, es un indicio visible de que la política migratoria es restrictiva (y a su vez selectiva, dado que no se detiene a todos por igual), violentando con ello, la libertad que tienen las personas de circular libremente en cualquier lugar del mundo, independientemente de su condición migratoria.

El proceso metodológico aquí presentado tendrá las siguientes etapas, primero se hablará de una reflexión epistemológica sobre los indicadores, considerando su

contexto histórico social, posteriormente se establecerá el marco normativo del derecho humano a la libertad personal, enseguida se mencionarán los atributos que corresponden a este derecho, y finalmente se reflexionará sobre ellos.

LA CONSTRUCCIÓN DE INDICADORES EN DERECHOS HUMANOS

En Latinoamérica, la construcción de indicadores en Ciencias Sociales ha sido notable destacando las aportaciones de varios teóricos, entre los que destacan Bunge (1969); Cortés y Rubalcava (1987); Garza Toledo (1987); Zemelman (1989); Gutiérrez Rohán (2009).; Rubalcava (2015), entre otros, quienes plantearon la elaboración de indicadores con pensamiento crítico para la reconstrucción conceptual de la realidad.

Ahora bien, la construcción de indicadores en el ámbito de los derechos humanos es algo más reciente, tal vez, de las últimas dos décadas del presente siglo, destacando la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH, 2008); la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (ACNUDH, 2012); Ansolabehere, Valdés Ugalde y Vázquez

(2015); Anaya Muñoz (2015); Flores Ivich y Salazar Elena (2015); Rubalcava (2015), quienes, a través del diseño ad-hoc de metodologías para la construcción de indicadores han realizado reflexiones en torno a ello, de manera particular Flores Ivich y Salazar Elena (2015) han escrito sobre la forma en que las estructuras del Estado han institucionalizado los derechos humanos, señalado que el mayor disfrute de estos, dependerá precisamente de la forma y el grado en que se hayan institucionalizado.

De acuerdo con lo anterior, se puede hablar de al menos tres indicadores que son relevantes para medir los derechos humanos, estos son: Estructurales, De Proceso y De Resultados, lo anterior, considerando las propuestas de la CIDH (2008) y la ACNUDH (2012), aunque cada uno de ellos con sus propias particularidades.

¹ De acuerdo con Misuraca “El artículo 7 protege este derecho desde las diferentes aristas con las cuales el mismo se puede vulnerar. Asimismo, recorre un amplio espectro de figuras o situaciones jurídicas, como la desaparición forzada, el hábeas corpus, la detención ilegal, la detención arbitraria, la prohibición de la

MARCO NORMATIVO DEL DERECHO HUMANO A LA LIBERTAD PERSONAL.

Es importante mencionar que por libertad personal¹, de acuerdo a la CADH, se entiende el derecho a la libertad física de una persona, lo cual, a consideración de Sin Fronteras, y con la que estamos de acuerdo, no debe equiparse con la libertad de tránsito, porque este argumento es el que utilizan las autoridades migratorias para detener a los migrantes, cuando en realidad lo que están restringiendo es la libertad personal física de los mismos.

Ahora bien, la construcción de indicadores pasa por la revisión del marco normativo internacional y nacional, pero en este caso no de manera arbitraria, sino en consonancia con el derecho humano a la libertad personal, objeto de este estudio.

Si bien se presentará un panorama general sobre la normatividad específica de este derecho, cabe señalar que esta no es exhaustiva, sino solo la necesaria para

detención por deudas —excepto las alimentarias—, el derecho a ser informado de los motivos de la detención, el control judicial de la misma por un juez y el ser juzgado dentro de un plazo razonable o ser puesto en libertad, entre otras.” (Misuraca, et al., 2013, pág. 92).

obtener los atributos del derecho humano a la libertad personal y posteriormente sus indicadores. En orden deductivo se partirá de los instrumentos internacionales, para continuar con los regionales y concluir con los nacionales.

Cabe destacar que el derecho humano a la libertad personal tiene toda una historia particular en América Latina, sobre todo por las violaciones a los derechos humanos de las dictaduras militares del siglo XX, en las cuales las desapariciones forzadas, detenciones arbitrarias, encarcelamientos injustificados, asesinatos extrajudiciales, y en general la ausencia de garantías, fueron prácticas comunes de ese periodo.

En México, el derecho humano a la libertad personal no existe como tal, sin embargo, existen algunas otras garantías contenidas en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM), que pueden ser sus equivalentes, como el artículo 1, 14, 16, 17, 18 y 20, el gran reto consiste precisamente en armonizar esta normatividad con la CADH para construir un indicador específico).

El derecho a la libertad personal en general se ha entendido como el derecho a la libertad física y la libertad de movimiento, como es el caso del artículo 7 de la Convención Americana de Derechos Humanos (CADH), que veremos más adelante.

INSTRUMENTOS INTERNACIONALES.

1. Declaración Universal de los Derechos Humanos.

Artículo 3. Todo individuo tiene derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad de su persona.

Artículo 8. Toda persona tiene derecho a un recurso efectivo ante los tribunales nacionales competentes, que la ampare contra actos que violen sus derechos fundamentales reconocidos por la constitución o por la ley.

Artículo 9. Nadie podrá ser arbitrariamente detenido, preso ni desterrado.

Artículo 13. 1) Toda persona tiene derecho a circular libremente y a elegir su residencia en el territorio de un Estado. 2) Toda persona

tiene derecho a salir de cualquier país, incluso del propio, y a regresar a su país.

2. Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.

Artículo 9. Consta de 5 puntos. Grossó modo tratan sobre la no detención, ni privación de la libertad. El más general es el primero de ellos, el cual dice: 1) Todo individuo tiene derecho a la libertad y a la seguridad personales.

Artículo 10. Consta de tres puntos el primero de ellos, dice: 1) Toda persona privada de libertad será tratada humanamente y con el respeto debido a la dignidad inherente al ser humano.

Artículo 12. Consta de cuatro puntos, grossó modo, tratan sobre la libertad de tránsito, el primero de ellos, dice: 1) Toda persona que se halle legalmente en el territorio de un Estado tendrá derecho a circular libremente por él y a escoger libremente en él su residencia.

Artículo 13. Tiene como contenido esencial la prohibición de expulsar a extranjeros sin antes pasar por un juicio. Grossó modo, dice

los siguiente: El extranjero que se halle legalmente en el territorio de un Estado Parte en el presente Pacto sólo podrá ser expulsado de él en cumplimiento de una decisión adoptada conforme a la ley...

Artículo 14. Consta de 7 apartados, el más relevante es el primer apartado que dice, 1) Todas las personas son iguales ante los tribunales y cortes de justicia.

3. Convenio Internacional sobre Protección de los Derechos de todos los Trabajadores Migratorios y de sus Familias (CMW).

Artículo 8. Consta de dos apartados relacionados con la libertad de tránsito. 1) Los trabajadores migratorios y sus familiares podrán salir libremente de cualquier Estado, incluido su Estado de origen...

Artículo 16. Consta de 9 apartados relacionados con la libertad personal y seguridad personal, así como la prohibición de alguna detención arbitraria, de acuerdo a lo anterior, dos apartados importantes son: 1) Los trabajadores migratorios y sus familiares tendrán derecho a la libertad y la seguridad personales... y 4) Los trabajadores

migratorios y sus familiares no serán sometidos, individual ni colectivamente, a detención o prisión arbitrarias; no serán privados de su libertad, salvo por los motivos y de conformidad con los procedimientos que la ley establezca.

Por otro lado, algunas declaraciones realizadas a nivel internacional también son importantes para el contexto de los indicadores, como la: Declaración de Nueva York para los Refugiados y los Migrantes, y sobre todo el Pacto Mundial para la Migración Segura, Ordenada y Regular (acuerdo de Marrakech, diciembre de 2018), que ofrece un acuerdo no vinculante jurídicamente, cuyo referente son los compromisos acordados por los Estados Miembros en la Declaración de Nueva York para los Refugiados y los Migrantes.

El Pacto Mundial se compone de veintitrés objetivos, de los cuales el primero de ellos es de especial interés por la importancia que da a la construcción de datos exactos para la formulación de políticas con base empírica.

Finalmente, la Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación Racial (CERD); la

Convención sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW); Convención contra la Tortura o Penas Crueles, Inhumanas o Degradantes (CAT); Convención sobre los Derechos del Niño (CRC), son documentos que amplían la protección específica a los migrantes y los tenderemos como referentes cuando se analice a los sujetos migrantes.

INSTRUMENTOS REGIONALES. SISTEMA INTERAMERICANO DE DERECHOS HUMANOS.

1. Convención Americana sobre los Derechos Humanos (CADH):

Artículo 7. Derecho a la libertad personal:
7.1) Toda persona tiene derecho a la libertad y a la seguridad personales.

7.2) Nadie puede ser privado de su libertad física, salvo por las causas y en las condiciones fijadas de antemano por las Constituciones Políticas de los Estados Partes o por las leyes dictadas conforme a ellas.

7.3) Nadie puede ser sometido a detención o encarcelamiento arbitrarios.

7.4) Toda persona detenida o retenida debe ser informada de las razones de su detención y notificada, sin demora, del cargo o cargos formulados contra ella.

7.5) Toda persona detenida o retenida debe ser llevada, sin demora, ante un juez u otro funcionario autorizado por la ley para ejercer funciones judiciales y tendrá derecho a ser juzgada dentro de un plazo razonable o a ser puesta en libertad, sin perjuicio de que continúe el proceso. Su libertad podrá estar condicionada a garantías que aseguren su comparecencia en el juicio.

7.6) Toda persona privada de libertad tiene derecho a recurrir ante un juez o tribunal competente, a fin de que éste decida, sin demora, sobre la legalidad de su arresto o detención y ordene su libertad si el arresto o la detención fueran ilegales. En los Estados Partes cuyas leyes prevén que toda persona que se viera amenazada de ser privada de su libertad tiene derecho a recurrir a un juez o tribunal competente a fin de que éste decida sobre la legalidad de tal amenaza, dicho recurso no puede ser restringido ni abolido. Los recursos podrán interponerse por sí o por otra persona.

7.7) Nadie será detenido por deudas. Este principio no limita los mandatos de autoridad judicial competente dictados por incumplimientos de deberes alimentarios.

Existen otros instrumentos de carácter regional que sirven de bases para la protección de los migrantes y pueden hacer más específico el derecho a la libertad personal, como son:

- Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Contra la Mujer (“Convención de Belém do Pará”).
- Convención Interamericana para Prevenir y Sancionar la Tortura.
- Convención Interamericana sobre Desaparición Forzada de Personas.
- Convención Interamericana para la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad.
- Convención Interamericana contra toda Forma de Discriminación e Intolerancia.
- Convención Interamericana contra el Racismo, la Discriminación Racial y Formas Conexas de Intolerancia.

- Conjunto de Principios para la Protección de todas las Personas Sometidas a cualquier forma de Detención o Prisión.
- Convenio para la Represión de la Trata de Personas y de la Explotación de la Prostitución Ajena.

Por su parte, Wolf (2013) propone un núcleo básico de derechos humanos de los migrantes (entre ellos el derecho humano a la libertad personal) con base a tres fuentes: Calleros Alarcón; Ortíz Ahlf, y la Organización Internacional para las Migraciones - Instituto Nacional de Migración (IM-INM), de los cuales aquí sólo se mencionarán los derechos que son comunes en al menos dos de esas fuentes, estos son: Vida e integridad personal, Igualdad y no discriminación, Libertad, Residencia y circulación, Condiciones de detención, Acceso a la justicia, Derechos laborales, Prohibición de la tortura, Principio de no devolución.

NORMATIVIDAD NACIONAL Y ACTUACIONES DE POLÍTICA PÚBLICA.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Es el principal instrumento jurídico nacional. En 2011 se realizó una de las reformas más

importantes en derechos humanos, se modificaron los artículos 1, 3, 11, 15, 18, 29, 33, 89, 97, 102 apartado B y 105. Pero también se da rango constitucional a los acuerdos y tratados internacionales firmados por México referentes a los derechos humanos.

Aunque de particular interés son los siguientes artículos constitucionales relacionados con la Libertad Personal, artículo 1, 11, 14, 16, 17, 18 y 19.

Artículo 1º. Hace referencia a los derechos humanos y se otorga rango constitucional a los acuerdos y tratados internacionales firmados por México, y para dirimir alguna controversia se plantea el principio pro persona. Precisamente este artículo da la pauta para que se pueda utilizar el marco normativo de la CADH, en relación a la libertad personal.

Artículo 11. Toda persona tiene derecho para entrar en la República, salir de ella, viajar por su territorio y mudar de residencia, sin necesidad de carta de seguridad, pasaporte, salvoconducto u otros requisitos semejantes.

Artículo 14. A ninguna ley se dará efecto retroactivo en perjuicio de persona alguna...

Artículo 16. Nadie puede ser molestado en su persona, familia, domicilio, papeles o posesiones, sino en virtud de mandamiento escrito de la autoridad competente, que funde y motive la causa legal del procedimiento.

Artículo 17. Ninguna persona podrá hacerse justicia por sí misma, ni ejercer violencia para reclamar su derecho.

Artículo 18. Sólo por delito que merezca pena privativa de libertad habrá lugar a prisión preventiva. El sitio de ésta será distinto del que se destinare para la extinción de las penas y estarán completamente separados...

Artículo 19. Ninguna detención ante autoridad judicial podrá exceder del plazo de setenta y dos horas, a partir de que el indiciado sea puesto a su disposición...

LEY GENERAL DE POBLACIÓN.

Fue expedida en 1974. Tuvo una reforma en 1990, mediante la cual se incluyó la figura del Refugiado y sus prerrogativas de un “No

inmigrante” se extendieron a los familiares en primer grado. En 1990 tuvo otra reforma y se empezó a hablar de derechos humanos en el último párrafo al Artículo 7º. A través de otra reforma en 2008 se descriminaliza la migración indocumentada en nuestro país, más recientemente se reforma en 2011 con lo cual se separa todo lo relativo al tema de migración y con ello se crea la Ley de Migración en México.

REGLAMENTO DE LA LEY GENERAL DE POBLACIÓN.

Después de 26 años se publica este reglamento en el año 2000. Le siguen otras reformas en 2006, 2011 y 2012, con ésta última se derogan y agrega aspectos sobre migración. De manera general este Reglamento establece algunas facultades de la Secretaría de Gobernación, del Instituto Nacional de Migración y de la Policía Federal Preventiva.

LEY DE MIGRACIÓN.

Creada en 2011. Reformada en 2014, 2018 y en noviembre de 2020. A través de esta Ley y su Reglamento se define de manera más clara la política migratoria en México, por un lado, a la autoridad encargada de formularla (Secretaría de Gobernación), y la autoridad

encargada de aplicarla (Instituto Nacional de Migración).

En relación a la Libertad Personal podemos destacar de la ley de migración lo siguiente:

Artículo 7. La libertad de toda persona para ingresar, permanecer, transitar y salir del territorio nacional tendrá las limitaciones establecidas en la Constitución, los tratados y convenios internacionales de los cuales sea parte el Estado mexicano, esta Ley y demás disposiciones jurídicas aplicables.²

Artículo 66. La situación migratoria de un migrante no impedirá el ejercicio de sus derechos y libertades reconocidos en la Constitución, en los tratados y convenios internacionales de los cuales sea parte el Estado mexicano, así como en la presente Ley.

REGLAMENTO DE LA LEY DE MIGRACIÓN.

Se expide el 28 de septiembre de 2012. No ha tenido reforma.

En el capítulo V, se habla del proceso de alojamiento en estaciones y estancias provisionales.

Artículos del 222 al 239

COMISIÓN NACIONAL DE DERECHOS HUMANOS.

Establece 15 Derechos de los migrantes, de los cuales retomamos 2 de ellos:

Derecho a la libertad de tránsito: Toda persona tiene el derecho de circular libremente por el territorio mexicano, sin que tal derecho sea restringido sino en virtud de una ley y por razones de interés público.

Derecho a no ser detenidos en las inmediaciones o dentro de Albergues. Las autoridades migratorias no tienen la atribución conferida por ley de realizar detenciones de personas migrantes que se

² De acuerdo con Sin fronteras “el Instituto Nacional de Migración sostiene que el aseguramiento no es una privación de la libertad sino una “restricción al libre tránsito” consagrado en el artículo 11 constitucional. Lo anterior es incorrecto, toda vez que la restricción al libre tránsito no implica permanecer en un lugar geográfico

determinado sin posibilidad de salir del mismo, como lo es el aseguramiento de personas migrantes en las estaciones migratorias, constituyendo, por tanto, una privación a la libertad personal.” (Sin fronteras, 2012, pág. 8)

encuentren alojados o en las inmediaciones en albergues con este fin patrocinados por Asociaciones Civiles o personas que presten asistencia humanitaria a los mismos. El Instituto (Nacional de Migración) no podrá realizar visitas de verificación migratoria en los lugares donde se encuentre migrantes albergados por organizaciones de la sociedad civil o personas que realicen actos humanitarios, de asistencia o de protección a los migrantes. (Artículo 76 de la Ley de Migración)

ATRIBUTOS DEL DERECHO HUMANO A LA LIBERTAD PERSONAL

Cómo se mencionó al inicio de este artículo, los indicadores representan un indicio de algo, que en la metodología para construir indicadores se le puede equiparar con el atributo, en tanto que este representa la materialización de los derechos humanos, además que representa el vínculo entre el indicador y las normas de los derechos humanos, a este respecto entendemos que “Los atributos son el reflejo y el vínculo entre la norma escrita y los indicadores, por lo

tanto, estos deben estar bien articulados ‘relacionados con los distintos aspectos de los derechos’ y deben ser mutuamente excluyentes” (Gómez Marín y Blanca Quesada, 2019, pág., 17).

De acuerdo a la normatividad internacional y nacional mencionada, Declaración Universal de los Derechos Humanos; Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos; Convenio Internacional sobre Protección de los Derechos de todos los Trabajadores Migratorios y de sus Familias (CMW); Pacto Mundial para la Migración Segura, Ordenada y Regular, Convención Americana sobre los Derechos Humanos; Ley de Migración; Reglamento de la Ley de Migración y Comisión Nacional Derechos Humanos, se puede inferir una serie de atributos comunes al derecho a la Libertad Personal de los migrantes.

Como se ha mencionado anteriormente, la libertad personal no debe equiparse con la libertad de tránsito, de igual manera, la seguridad personal³ que, de acuerdo con la Corte Interamericana “debe entenderse

³ La seguridad, “sería la ausencia de perturbaciones que restrinjan o limiten la libertad más allá de lo razonable” (Casal, 2014)

como la protección contra toda interferencia ilegal o arbitraria de la libertad física”, esto es que, la seguridad personal en el marco del artículo 7 de la CADH, no debe entenderse como garantía de seguridad pública, sino como ampliación del concepto de libertad personal, que en sentido general protege contra detenciones arbitrarias e ilegales, siendo estas las que se presentan al amparo de un marco normativo constitucional.

Cabe mencionar que por la estructura del artículo 7 de la CADH que clasifica al artículo 7.1 como la norma general que protege el derecho a la libertad y seguridad personal, y las fracciones 7.2 al 7.7 como las garantías que lo protegen, podemos establecer por analogía, que las garantías se constituyan en los atributos de dicho derecho, en tanto que estas se encuentran en la mayoría de los instrumentos internacionales y también en los nacionales, siendo las siguientes:

Atributos del derecho humano a la libertad personal:

1. Privación de la libertad.
2. Detención o encarcelamiento arbitrarios.
3. Información y notificación en caso de detención.
4. Presentación ante un juez u otro funcionario autorizado por la ley. Juicio dentro de los plazos razonables.
5. Accesos a la justicia sin demora.
6. Detención por deudas salvo las alimentarias.

La afectación de algunos de los atributos mencionados implicará una violación al derecho humano a la libertad personal.

Ahora bien, siguiendo las recomendaciones sobre la construcción de indicadores de derechos humanos, de diversas organizaciones, entre ellas la ACNUD⁴, es pertinente reducir la cantidad de atributos

⁴ Cabe mencionar que la ACNUD, muestra otros atributos para la libertad y seguridad de la persona: 1. Arresto y detenciones basados en cargos penales; 2. Privación administrativa de la libertad; 3. Revisión efectiva por un tribunal; 4. Seguridad frente a delitos y abusos por parte de agentes del orden.

Para el ejercicio que se está realizando los tres que se presentan, considero que son más claros y engloban, la esencia el derecho humano a la libertad y seguridad personal.

para hacer manejable los datos, a partir de ello, se puede considerar que 3 atributos engloban la esencia del derecho a la libertad y seguridad personal, pero que además son medibles y de los cuales se puede obtener información:

1. Privación de la libertad
2. Detención o encarcelamiento arbitrario
3. Acceso a la justicia.

organismo internacionales y nacionales, al igual que las ONGs, no puede por sí mismo, ser el único instrumento de evaluación de la política migratoria, se tienen que buscar mecanismos complementarios para tener un panorama amplio de dicha política.

Los indicadores, es necesario mencionar, permiten contribuir a la rendición de cuentas para instituciones como el Instituto Nacional de Migración (INM), entre otras, por lo que es necesario profundizar en su construcción y uso.

REFLEXIONES FINALES.

Cabe comentar que la construcción de indicadores, como lo han alertado diversos

LITERATURA CITADA.

Anaya Muñoz, Alejandro. (2015). "Indicadores de derechos humanos: tipos, métodos y bases de datos existentes", en Ansolabehere, Karina, Valdés Ugalde, Francisco y Vásquez, Daniel. (eds.) *Entre el pesimismo y la esperanza: Los derechos humanos en América Latina. Metodología para su estudio y medición*. México. Ed: FLACSO.

Bunge, Mario. (2017). *La investigación científica. Su estrategia y su filosofía*. México. Ed: Siglo XXI Editores.

Casal Hernández, J. M. (2014). "Artículo 7. Derecho a la libertad personal" en Christian Steiner y Patricia Uribe (coords.). *Convención Americana sobre Derechos Humanos comentada*. México. Ed. Suprema Corte de Justicia de la Nación – Fundación Konrad Adenauer Stiftung.

Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH). (2008). *Lineamientos para la elaboración de indicadores de progreso en materia de derechos económicos, sociales y culturales*. Recuperado de <http://www.cidh.oas.org/pdf%20files/Lineamientos%20final.pdf>

Comisión Nacional de los Derechos Humanos. CNDH. (2020). *Derechos de las personas migrantes*. Recuperado en <https://www.cndh.org.mx/derechos-humanos/derechos-de-las-personas-migrantes#:~:text=La%20Constituci%C3%B3n%20Pol%C3%ADtica%20de%20los%20Estados%20Unidos%20Mexicanos%20mandata%20la,civil%20o%20cualquier%20otra%20que>

Convención Americana sobre Derechos Humanos. (2018). "Artículo 7. Derecho a la Libertad Personal", en Documentos básicos en materia de derechos humanos en el Sistema Interamericano. Ciudad de México. Ed: Corte Interamericana de Derechos Humanos – Comisión Nacional de Derechos Humanos – Organización de los Estados Americanos.

Corte Interamericana de Derechos Humanos. ColDH. (2017). *Cuadernillo de jurisprudencia de la Corte Interamericana de Derechos Humanos nº 8: libertad personal*, disponible en <http://www.corteidh.or.cr/sitios/libros/todos/docs/cuadernillo8.pdf>

Cortés, Fernando y Rubalcava, Rosa María. (1987). Teoría, estadística e información. *Revista mexicana de sociología* Vol. 49. No. 1. Método y teoría del conocimiento un debate (Ene – Mar, 1987), pp. 353-365. doi:10.2307/3540438, recuperado de <https://www.jstor.org/stable/3540438?seq=1>

Denzin, N.K. y Lincoln, Y. S. (1994). "Introduction. Entering the field of qualitative research" en Denzin, N.K. y Lincoln, Y. S. (eds); *Handbook of Qualitative Research*. Cap 1, Sage Publication, California, 1994.

Pág 1-17

http://www.trabajosocial.unlp.edu.ar/uploads/docs/denzin_introduccion_ingresando_al_campo_de_la_investigacion_cualitativa_.pdf

Durand, Jorge. (2016). "El subsistema migratorio mesoamericano", en Heredia Zubieta, Carlos (Coord.), *El sistema migratorio mesoamericano*. México, Ed. El Colegio de la Frontera Norte y el Centro de Investigación y Docencia Económicas

Flores Ivich G. y Salazar Elena R. (2015). "Institucionalización y disfrute de derechos humanos en América Latina", en Karina Ansolabehere; Francisco Valdés Ugalde y Vázquez, Daniel. (eds.) *Entre el pesimismo y la esperanza: Los derechos humanos en América Latina. Metodología para su estudio y medición*. México. Ed: FLACSO.

Garza Toledo, E. de la. (1988). Medición, cuantificación y reconstrucción de la realidad, en *Hacia una metodología de la reconstrucción: fundamentos, crítica y alternativas a la metodología y técnicas de investigación social*, en E. de la Garza Toledo (Coord.). 49(1), 281-305. doi:10.2307/3540435

Gómez Marín, Juan Manuel y Blanca Quesada, Rodrigo. (2019). Guía para la elaboración de indicadores de derechos humanos para la cooperación al desarrollo. Recuperado en <https://drive.google.com/file/d/1T2Zp6lLizD0-zNHXnKvaeGPbrLrvsMa1/view>

Guba, E., y Lincoln, Y. (2002). Paradigmas en competencia en la investigación cualitativa. En: Denman, C. y J.A. Haro (comps.). *Por los rincones. Antología de métodos cualitativos en la investigación social*. Hermosillo, Sonora, México: El colegio de Sonora.

Guitton, H. (1960). *Índices e indicadores*. Revista de Economía y Estadística, Recuperado en <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/REyE/article/download/3476/5549/15383>

Gutiérrez Rohán, D. C. (2009). *La construcción de indicadores como problema epistemológico*. Obtenido de Cinta Moebio 34:16-36: <https://www.scielo.cl/pdf/cmoebio/n34/art02.pdf>

Hashimoto, E., & Saavedra, S. (2014). *La complementariedad paradigmática: un nuevo enfoque para investigar*. Congreso Iberoamericano de Ciencia, Tecnología, Innovación y Educación. Buenos Aires, Argentina: OEI. ISBN: 978-84-7666-210-6, págs. 21. Recuperado de: <http://www.oei.es/historico/congreso2014/memoriactei/399.pdf>

Misuraca, Mariángelos. (2013). “Artículo 7. Derecho a la Libertad Personal” en Cristina Adén, Enrique M. Alonso Regueira, Jorge Amor Ameal, Et.al. *La Convención Americana de Derechos Humanos y su proyección en el derecho argentino*. Argentina. Ed. Facultad de Derechos U.B.A. La Ley S.A.E.

Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos. ACNUDH. (2021). *Convención internacional sobre la protección de los derechos de todos los trabajadores migratorios y de sus familiares* <https://www.ohchr.org/sp/professionalinterest/pages/cmw.aspx>

Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos. ACNUDH. (2021). *Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos*. Disponible en <https://www.ohchr.org/sp/professionalinterest/pages/ccpr.aspx>

Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos. ACNUDH. (2012). *Indicadores de derechos humanos. Guía para la medición y la aplicación*. Disponible en https://www.ohchr.org/Documents/Publications/Human_rights_indicators_sp.pdf

Padua, J. (2010). “Muestreo”, en Jorge Padua (coord.), *Técnicas de investigación aplicadas a las ciencias sociales*. México. Ed: Fondo de Cultura Económica y El Colegio de México.

Padua, J. y Arman, I. (2010). "La organización de un Survey", en Jorge Padua (coord.), *Técnicas de investigación aplicadas a las ciencias sociales*. México. Ed: Fondo de Cultura Económica y El Colegio de México.

Prada, R. (1987). *Epistemología del dato. Revista Mexicana De Sociología*, 49(1), 307-334.
doi:10.2307/3540436

Red de Documentación de las Organizaciones Defensoras de Migrantes. REDODEM. (2020). *Migraciones en México: fronteras, omisiones y transgresiones. Informe 2019*. Recuperado de https://redodem.org/wp-content/uploads/2020/09/REDODEM_Informe_2019.pdf

Red de Documentación de las Organizaciones Defensoras de Migrantes. REDODEM. (2019). *Procesos Migratorios en México nuevos rostros, mismas dinámicas Informe 2018*. Recuperado de <http://redodem.org/wp-content/uploads/2019/09/REDODEM-Informe-2018.pdf>

Rubalcava, Rosa María. (2015). "La construcción de medidas de derechos humanos: Una tarea interdisciplinaria", en Ansolabehere, Karina, Valdés Ugalde, Francisco y Vásquez, Daniel. (eds.) *Entre el pesimismo y la esperanza: Los derechos humanos en América Latina. Metodología para su estudio y medición*. México. Ed: FLACSO.

Serrano, A., Blanco, F., Ligero, J., Alvira, F., Escobar, M., & Sáenz, A. (eds.) (2009). *La investigación multimétodo*. Madrid, España: Universidad Complutense Madrid, págs. 94. Recuperado de: http://eprints.ucm.es/30034/1/araceli%20serrano%20articulacion_metodologica._serrano_blanco_alvira.pdf

Sin Fronteras. IAP. (2012). *La detención de personas extranjeras en estaciones migratorias*. Recuperado de <https://sinfronteras.org.mx/wp-content/uploads/2018/12/La-detenci%C3%B3n-de-las-personas-extranjeras-en-estaciones-migratorias..pdf>

Wolf, Sonja. (2013). *Diagnóstico del Instituto Nacional de Migración. Hacia un sistema de rendición de cuentas en pro de los derechos de las personas migrantes en México*. Ciudad de México: Instituto para la Seguridad y la Democracia, A.C.

Zemelman , H. (1989). *Crítica epistemológica de los indicadores*. D. F. México: El Colegio de México.

RELACIÓN DEL RENDIMIENTO ACADÉMICO CON LAS TECNOLOGÍAS DEL ENTRETENIMIENTO ENTRE ALUMNOS DE LA UJAT (DACSyH)

ÁNGEL ARMANDO FERNÁNDEZ VIDAL

Artículo Recibido: 13 de Noviembre 2022. Aceptado: 16 de Enero 2023.

RESUMEN. Este artículo se origina de los resultados obtenidos de la investigación realizada << Relación del rendimiento académico con las tecnologías del entretenimiento entre alumnos de la UJAT, DACSyH>> con el objetivo principal de identificar la relación entre ambas variables. Este fue un estudio correlacional con valor explicativo; a través de la recolección de datos conseguimos valorar el tiempo que los alumnos dedican a la tecnología. Respecto al rendimiento académico, los datos se obtuvieron de la misma manera, siendo los resultados más destacados, los siguientes: Al menos el 70% de los estudiantes dedica más de 3 horas diarias al uso de medios de entretenimiento. El 80% posee un rendimiento destacable y el 20% restante un rendimiento regular; en ese mismo 20% existe la mayor cantidad de alumnos que dedican más de 8 horas diarias y que a su vez son quienes más padecen trastornos como la Ansiedad o el insomnio.

Palabras Clave: rendimiento académico; tecnologías del entretenimiento; escalas de tiempo.

INTRODUCCIÓN.

Cuando hablamos de rendimiento académico en primera instancia usualmente nos referimos a la medida de las capacidades del alumno a través de sus calificaciones; sin embargo, es necesario enfatizar que el rendimiento académico es mucho más que una simple evaluación general de los conocimientos del alumno cuantificados

a través de una calificación, según Niebla y Guzmán (2007):
El rendimiento académico se puede medir observando los resultados traducidos en calificaciones que se obtienen en exámenes y son notas que a lo largo del tiempo definen un número que de acuerdo con su escala obtenida puede ser positiva, regular o negativa (p.491).

Rodríguez, Gallego, Rodríguez, y López (2012) sugieren que:

El rendimiento académico se define como el grado de logro de los objetivos establecidos en los programas oficiales de estudio. Dichos objetivos varían según cada institución, pueden ir desde lo académico a lo social o deportivo, considerando su relación con variables tales como: el nivel socioeconómico, la cultura, problemas familiares, el tipo de institución, habilidades intelectuales, aptitudinales, etc. (p.3).

“Bajo este nuevo contexto tecnológico en el que no encontramos sería erróneo inferir que la tecnología sea buena o mala ya que en realidad lo que puede generar tanto impactos negativos como positivos”. (Cuervo, Ríos, J. 2017).

Es importante identificar si existen otros factores derivados del uso excesivo de los medios de entretenimiento, estos factores pueden ser socioeconómicos, sociodemográficos, culturales, motivacionales, etc.

Este trabajo busca resolver la cuestión de si existe o no una relación entre las horas que los estudiantes gastan en el uso de tecnologías orientadas al

entretenimiento y el rendimiento académico que desempeñan. Resolver esta incógnita nos permitirá crear estrategias para mejorar el nivel de los estudiantes, elevar sus competencias y desarrollar sus habilidades intelectuales.

Para dicha investigación es necesario conocer la definición de los estados académicos de la UJAT (DACSyH), es decir, cuantitativamente qué es un desempeño académico normal y como se mide dicho rendimiento. A través de esta investigación se pretende analizar ciertos atributos de los estudiantes como lo son organización y concentración en el estudio, la capacidad para relacionar nuevos conocimientos con los ya existentes y la capacidad para autorregular el aprendizaje, ya que estas son habilidades que se encuentran directamente relacionadas con el rendimiento académico de los estudiantes así mismo se pretende averiguar si estas habilidades se han visto afectadas de alguna posible manera debido a la emergencia sanitaria derivada por la contingencia por COVID-19. Esta entre otras

variables personales como el acceso al uso de tecnologías para su entretenimiento podrían significar un impacto tanto positivo como negativo para el rendimiento académico de los alumnos.

METODOLOGÍA

Se consideraron como participantes a 2112 estudiantes de la licenciatura en derecho, en la división académica de ciencias sociales y humanidades de la UJAT, en el cual 325 estudiantes conformaron la muestra para el trabajo de investigación, muestra obtenida por medio del muestreo probabilístico estratificado da pie a que sus elementos sean más específicos y de esta forma aumentar la precisión de los resultados obtenidos, para así reducir al mínimo la varianza de la media muestral. Se definió un error estándar (Se) de 0,05, por lo que la varianza poblacional ($V^2 = Se^2$) es igual a 0,0025, por lo que al menos de cada 100 casos, es 95 veces correcta la predicción. (Dicho muestreo se presenta a continuación). Por último, se utilizó la fórmula de Kish (1965) “Para conseguir un factor constante por cada estrato: $Kish = n/N = 79/377 = 0,2095$. Así, cada estrato se multiplica

por el factor de Kish y se obtiene el tamaño de la muestra por estrato” (Hernández, Fernández y Baptista, 2007).

Género	Semestre	Alumnos	Factor Constante	Tamaño de la muestra
Masculino	Octavo	585	0.1539	90
	Noveno	350	0.1539	54
Femenino	Octavo	1041	0.1539	160
	Noveno	136	0.1539	21
	Total	N=2112		n=325

HIPÓTESIS

“El uso prolongado de tecnologías con propósitos de entretenimiento causa un efecto negativo en el rendimiento académico de los alumnos.”

INVENTARIO DE RESULTADOS

Para medir el rendimiento académico de los estudiantes se utilizamos el promedio obtenido por los estudiantes en el periodo escolar anterior. En la siguiente tabla aparecen los parámetros para designar el nivel de rendimiento académico de los estudiantes división académica de ciencias y humanidades

de la UJAT. “*Tabla de parámetros para designar el rendimiento académico*”

Nivel	Criterio
Excelente	95-100
Bueno	80-94
Regular	70-79
Bajo	Menor a 70

Tabla 2 Fuente: Elaboración propia

Después de determinar el tamaño de la muestra por estratos acudimos a las oficinas de control escolar para solicitar una lista de los estudiantes inscritos al periodo escolar por semestre, todo esto con el objetivo de seleccionar a los estudiantes con respecto a la muestra por estratos.

Gracias al modelo educativo flexible que maneja la institución fue mucho más fácil interactuar con los estudiantes, debido a que la División en cuestión de la UJAT, permite que los grupos sean mixtos, esto quiere decir que estudiantes de diferentes semestre puedan cursar una misma clase sin la

necesidad de tener que esperar hasta cierta cantidad de avance curricular para por llevar dichas clases; Este sistema facilitó de gran manera la aplicación de los instrumentos utilizados para nuestra investigación. Para usos de una investigación como la nuestra el promedio puede ser considerado de dos maneras, ya sea el promedio general a lo largo del programa educativo o por periodo escolar, en nuestro caso, por periodo escolar.

Una vez recabados los datos necesarios para medir las variables expuestas con anterioridad (*Uso de medios de entretenimiento y rendimiento académico*) procedimos a analizar las características de la muestra estudiada.

Para una mejor comprensión de los resultados se consideraron las siguientes variables:

1._ Análisis e interpretación del rendimiento del tiempo que destinan los alumnos al uso de la tecnología como medio de entretenimiento.

2._ Análisis e interpretación de los trastornos que padece la muestra examinada.

3._ Análisis e interpretación del rendimiento académico de la muestra examinada.

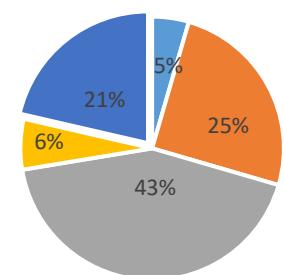
4._ Relación que existe entre la autoestima y el rendimiento académico Con base a los resultados obtenidos, se determinaron los siguientes datos: Se detectó que la cantidad de alumnos predominantes se encuentra cursando el octavo semestre: el 77% de ellos, el otro 23% restante son alumnos del noveno semestre, en cuanto al género predominante en la División Académica de Ciencias sociales y humanidades de la UJAT es el sexo femenino; conformando un 55% del total de la población, siendo así el 45% restante lo conforman los estudiantes de género masculino; con respecto a las edades, encontramos que de 20 a 21 años conforman el 45.5% así como también de 22 a 23 conforman otro 45.5% y el 9% restante se encuentra conformado por estudiantes de 24 a 25 años de edad.

ESCALAS DE TIEMPO Y RENDIMIENTO.

En la primera figura podemos observar el porcentaje de tiempo en horas que los alumnos dedican al uso de los medios de entretenimiento a través de la tecnología , en ella se observa que el 42.9% de ellos dedica de 3 a 5 horas a uso de medios de entretenimiento, este dato podría ser tomado como un indicador de lo que es normal en cuanto al uso de dichas tecnologías, el 25% dedica de una a dos horas, tan solo el 21% más de 8 horas, lo que podría considerarse como un uso excesivo, el 6.3% dedicade 6 a 7 horas y menos del 5% destina menos de una hora diaria, lo que para fines de esta investigación podría ser considerado como un bajo uso de dichos medios.

Tiempo destinado al uso de medios de entretenimiento por día

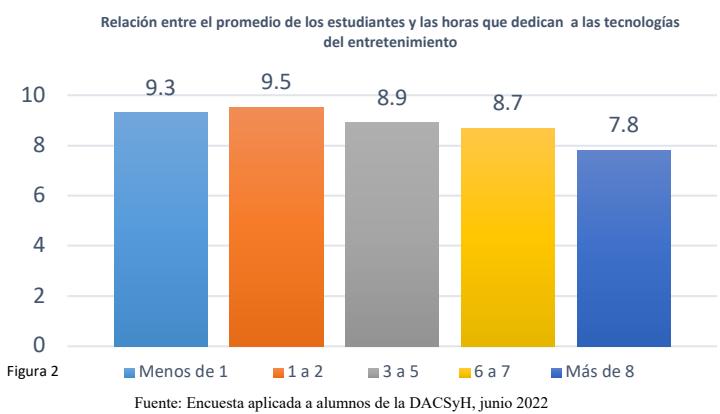
Figura 1



■ Menos de 1 ■ 2 a 3 ■ 4 a 5 ■ 6 a 7 ■ Más de 8

Fuente: Encuesta aplicada a alumnos de la DACSyH,
junio 2022

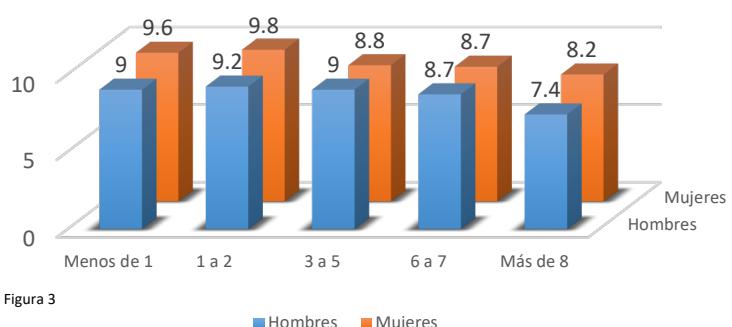
En la siguiente grafica se observa como el de tiempo dedicado al entretenimiento influye de en el rendimiento académico, siendo los que dedican más de 8 horas por día (21.4%) el grupo con el menor rendimiento y notando un leve incremento consecutivo en los siguientes 3 grupos, con base a nuestra tabla de parámetros podemos observar que tan solo el 20% de los alumnos entran en la categoría de un rendimiento “Excelente” proviniendo de los grupos que menos horas dedican al entretenimiento, el 60% de los estudiantes posee un rendimiento “Bueno” y tan solo otro 20% un rendimiento regular.



Se puede apreciar en la siguiente figura como ambos gráficos se comportan de manera similar, tan solo el 20% posee un rendimiento “excelente” proviniendo

este únicamente del género femenino; el 70% tiene un rendimiento “bueno” y únicamente el 10% un rendimiento regular, proveniente de los varones que a su vez en términos generales poseen un rendimiento ligeramente menor al de su contraparte femenina.

Relación entre el promedio de los estudiantes y las horas que dedican a las tecnologías del entretenimiento en base al género



Fuente: Encuesta aplicada a alumnos de la DACSyH, junio 2022

Los alumnos de octavo semestre poseen ligeramente un mayor aprovechamiento que los estudiantes del semestre avanzado; aunque si bien el 100% de los alumnos de octavo semestre posee un mejor rendimiento considerado “Bueno” dentro de nuestros parámetros de manera general tan solo un 10% de todos los alumnos posee un rendimiento “excelente” proviniendo este de uno de los grupos de noveno (1 a 2 horas),

dentro del parámetro “Bueno” encontramos que el 80% de los estudiantes es poseedor de este y que tan solo otro 10% posee un rendimiento “Regular”.

Relación entre el promedio de los estudiantes y las horas que dedican a las tecnologías del entretenimiento en base al semestre

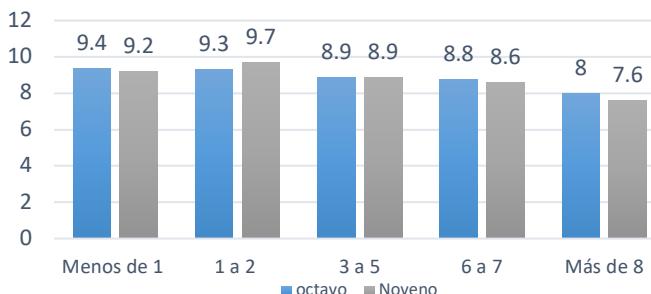


Figura 4

Fuente: Encuesta aplicada a alumnos de la DACSyH, junio 2022

PADECIMIENTOS

Existen factores externos que pueden inferir en el rendimiento académico de los alumnos, como podemos observar a continuación y de manera general de un 36% de alumnos que padece ansiedad el 25% proviene de los grupos que dedican mayor cantidad de horas a los medios de entretenimiento y que a su vez de un 24% de alumnos que no poseen ningún padecimiento el 20% se encuentra en los grupos que menos horas dedican a los medios de entretenimiento; de igual manera es importante observar cómo los alumnos que padecen tan solo insomnio y

ansiedad conforman un 62% del total de la muestra.

Trastornos que padecen los estudiantes con relación al tiempo que dedican al uso de los medios de entretenimiento

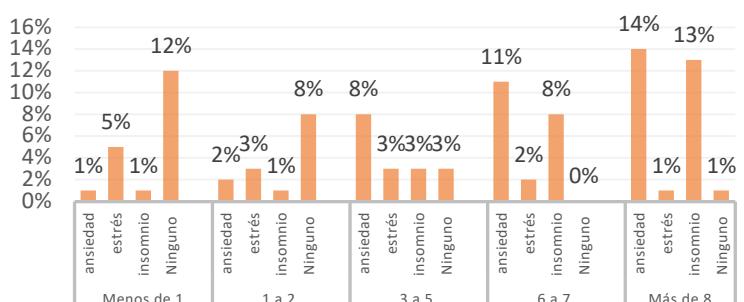


Figura 5

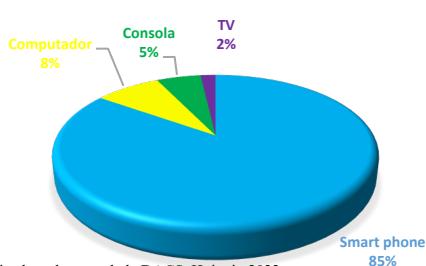
Fuente: Encuesta aplicada a alumnos de la DACSyH, junio 2022

ACCESO A LOS MEDIOS DE ENTRETENIMIENTO.

Saber como estudiantes interactúan con los medios de entretenimiento es importante para obtener un mejor enfoque; Tan solo un 2% utiliza como medio de acceso la TV, un 5% utiliza las consolas de entretenimiento para acceder al mismo, un 8% accede a través de su computador y una gran mayoría conformada por el 85% se detectó que los estudiantes acceden a través de su dispositivo móvil.

DISPOSITIVOS UTILIZADOS PARA ACCEDER A LOS MEDIOS DE ENTRETENIMIENTO

Figura 6



Fuente: Encuesta aplicada a alumnos de la DACSyH, junio 2022

RENDIMIENTO ACADÉMICO DE LOS ESTUDIANTES DE LA LICENCIATURA EN DERECHO.

Respecto al rendimiento académico detectado en los alumnos de la licenciatura en derecho los resultados se presentan en la siguiente tabla, podemos observar que en el 10% de los casos es “Excelente”, “Bueno” en el 63%, “Regular” en el 26% y “Bajo” en tan solo un 1%. Tenemos entonces como resultado que el 89% (26% + 63%) posee calificaciones entre 7 y 9.5, mientras que solo el 10% obtuvo calificaciones destacables de entre 9.5 y 10, si bien el 99% de los alumnos posee un rendimiento escolar satisfactorio existe un 1% de ellos que cuenta con una calificación menor a 7 y que se puede considerar como insatisfactoria.

Criterio	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
95-100	Excelente	32	10%
80-94	Bueno	205	63%
70-79	Regular	85	26%
Menor a 70	Bajo	3	1%
	Total	325	100%

Tabla 3

Fuente: Elaboración propia

CONCLUSIÓN

Podemos concluir con haciendo hincapié en el rendimiento académico de los alumnos que el cual podemos observar es tanto destacable como normal, con un 73% de alumnos que superan las calificaciones de un estándar “Regular”, tal y como se observa existe una predisposición por parte de los alumnos al uso de la tecnología que puede deberse a la facilidad para acceder a ella desde sus dispositivos móviles, no es casualidad que el 85% de los sujetos acceda a los medios de entretenimiento a través de dichos dispositivos, es importante regular su uso si lo que se pretende es obtener un mejor rendimiento. Hemos detectado un incremento gradual de al menos medio punto en los grupos que

dedican más horas al entretenimiento, siendo que el grupo que menos horas dedica tuvo un declive de 2 décimas lo que puede deberse a la pequeña cantidad del grupo; lo que entre otros factores se puede deber a que al menos la mitad de los sujetos de este grupo dicen padecer estrés lo que podría explicar la disminución en el rendimiento. Es importante tener en cuenta que uso de los dispositivos puede estar ligado a ciertos trastornos pues como podemos observar los alumnos que más horas dedican a los medios de entretenimiento son quienes más padecimientos poseen y que a su vez los que menos horas dedican son quienes poseen menos padecimientos y también un mayor rendimiento. Los resultados de esta investigación son en

parte consistentes con los obtenidos en otros estudios que destacan como el uso de las herramientas tecnológicas puede llegar a tener tanto efectos positivos en algunas áreas como negativos en otras. Es entonces que en base a los resultados presentados en las anteriores tablas podemos observar que existe un incremento gradual en el rendimiento académico de los alumnos tomando únicamente en cuenta el factor asociado al tiempo dedicado a las tecnologías del entretenimiento siendo entonces que los resultados obtenidos validan la hipótesis de nuestra investigación donde el tiempo dedicado a las tecnologías del entretenimiento tiene un impacto en el rendimiento académico de los alumnos, por ende se rechaza la hipótesis nula.

LITERATURA CITADA.

Caso-Niebla, J., & Hernández, L. (2007). Variables que inciden en el rendimiento académico de adolescentes mexicanos. *Revista latinoamericana de psicología*, 39(3), 487-501.

Rodríguez, O., Gallego, V., Rodríguez, M. J., & López, M. Á. (2012). Adicción a las nuevas tecnologías. *Psicología de las Adicciones*, 1(1), 2-6. (Rodríguez, O. 2013).

Cuervo-Ríos, J. (2017). Niños y tecnología ¿Oportunidad o amenaza? *El Tiempo*. Recuperado de <http://www.eltiempo.com/tecnosfera/dispositivos/relacion-entre-los-ninos-y-la-tecnologia-84130>. (Cuervo, Ríos, J. 2017).

Hernández Sampieri, Roberto, Fernández Collado, Carlos y Baptista Lucio, Pilar (2007).
Metodología de la investigación. 2^a edición. México: McGraw-Hill.
(Hernández Sampieri, R. 2007).

CONTRATACIÓN ELECTRÓNICA: CASO PRÁCTICO **BUSINESS TO CONSUME** **ELECTRONIC CONTRACTING: CASE STUDY BUSINESS TO CONSUMER**

*HENRRY SOSA OLÁN

**CESAR MANUEL LÓPEZ TOSCA

***CESAR DEL CARMEN VIDAL LORCA

Artículo Recibido: 25 de Mayo 2023. Aceptado: 12 de Junio 2023.

*Doctor en Derecho por la Universidad de Salamanca, España.

**Profesor investigador de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco (UJAT).

***Profesor investigador de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco (UJAT).

RESUMEN. La contratación por medios electrónicos después de la pandemia de covid-19, se incrementó. De esta manera, las plataformas electrónicas juegan un papel importante, ya que se convierten en páginas web activas que permiten perfeccionar el contrato con un solo click. El presente trabajo tiene como objetivo principal ver como se encuentra el estado de la cuestión, en lo tocante, a la contratación electrónica con consumidores, para lo cual, se ha desarrollado un caso práctico, para saber cuáles son los derechos de los consumidores que contratan por dispositivo electrónicos.

ABSTRACT. Hiring by electronic means after the covid-19 pandemic increased. In this way, electronic platforms play an important role, since they become active web pages that allow the contract to be perfected with a single click. The present work has as main objective to see how the state of the matter is, regarding electronic contracting with consumers, for which, a practical case has been developed, to know what are the rights of consumers who contract by electronic device

Palabras Clave: Contratación electrónica; Consumidor; Directiva.

Keywords: Electronic Contracting; Consumer; Directive.

INTRODUCCIÓN.

En el presente estudio analizaremos la contratación electrónica con consumidores, ya que como veremos, tanto en Europa como en México es una modalidad de la contratación a distancia.

En la primera y segunda parte veremos que el concepto de consumidor cuenta con los mismos elementos constitutivos, tanto en México como en Europa. En la tercera parte delimitaremos el ámbito objetivo y subjetivo de la contratación a distancia, cosa que en México no está resulta, pero en la Unión Europea sí. En la cuarta parte veremos el ámbito objetivo y subjetivo de la contratación electrónica. Ya en la quinta parte de nuestro estudio delimitaremos la ley y el foro aplicable al contrato con consumidores, tal materia se encuentra muy bien delimitada en la Unión Europea. Sin embargo, en México existe un vacío legal, pues en el ordenamiento jurídico no se especifica que ley y que foro se aplicara al contrato con consumidores. Por último,

analizamos un caso práctico, tanto en México como en la Unión Europea. De esta manera, el trabajo que presentamos pretende responder a las siguientes interrogantes: ¿Qué es consumidor? ¿qué es contratación electrónica? Y ¿qué ley y que foro se aplica a los contratos *Business to Consumer*? Para responder a tales cuestiones, analizamos la legislación europea y mexicana.

REGULACIÓN DE UN SUJETO ESPECIAL: CONCEPTO DE CONSUMIDOR.

Dentro del presente apartado, analizaremos cómo la figura del consumidor ha estado y sigue estando presente en las normas que se han dictado dentro del seno del marco comunitario europeo. Además de forma paralela a la normativa, el concepto de consumidor se ha ido consolidando por más de dos décadas a través de las sentencias del Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas (en adelante STJCE).

Si bien en un principio el concepto de "consumidor" fue tomado de la

economía, hoy también forma parte de la ciencia jurídica tal y como ha apuntado la doctrina¹. Por otra parte, se han desarrollado distintas nociones de consumidor, unas de carácter pragmático y otras de desarrollo². Así, encontramos los siguientes conceptos del consumidor:

1.- *Noción abstracta*: se identifica consumidor con “ciudadano”, a quien se debe tutelar el derecho a la información y a la educación. Esta noción guarda estrecha relación con los programas y políticas de gobierno, los cuales tienen como uno de sus principales objetivos la protección del consumidor³. Ello se deja ver en el artículo 51 de la Constitución española al declarar: *Los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos. Los poderes públicos promoverán la información y la educación de los*

consumidores y usuarios, fomentarán sus organizaciones y oirán a éstas en las cuestiones que puedan afectar a aquello, en los términos que la Ley establezca.

De acuerdo con lo anterior, el Estado garantiza la protección de los consumidores y usuarios, respetando y salvaguardándola como uno de los principios constitucionales. Como consumidores se protege así a todos los ciudadanos, siendo esta idea tomada del conocido discurso del presidente Kennedy⁴. De esta manera, la noción abstracta de consumidor, se identifica con la de ciudadano.

2.- *Noción jurídica y material*: el consumidor jurídico será, conforme a la normativa comunitaria y nacional, quien ejecute el acto de contratación del servicio, o compra del producto⁵. En cambio, el consumidor *material* es aquella persona que hace uso o disfrute del bien o servicios, teniendo derecho a

¹ Vid. LASARTE ÁLVAREZ (1996) p. 55 y LETE ACHIRICA (1998) p. 184.

² Cfr. REYES LÓPEZ (2009) p. 88

³ Vid. BERCOVITZ RODRÍGUEZ-CANO (1992a) p. 25.

⁴ Tal discurso fue pronunciado el 15 de marzo de 1962 por el presidente de los Estados Unidos John F. Kennedy ante el congreso de su país. Vid. GÓMEZ CALERO (1994) p. 24.

⁵ Vid. CÁMARA LAPUENTE (2011), p. 112.

la sanidad y seguridad. Además, puede ejercer los derechos, garantías y acciones que le correspondan como resultado de la adquisición del bien o contratación de servicios⁶. Por ejemplo, demandar la responsabilidad de daños por productos o servicios defectuosos⁷.

3.- *Noción de “consumidor-cliente”*: este concepto tiene un alcance amplio, incluyéndose cualquier persona que en el mercado adquiera un bien o disfrute de un servicio por cualquier título.

4.-comprador, arrendatario, usuario, derechohabiente, espectador, etc. El *consumidor como “cliente potencial”*: este concepto “incorpora los aspectos sociológicos para determinar quiénes deben ser considerados como consumidores en cada es aplicable en relación con las normas del Derecho de la competencia en sentido amplio, esto es, Derecho *antitrust* y regulación contra la competencia desleal, así como

en materias de marcas”⁸. Esta noción halla su fundamento en el artículo 83.1 del Tratado Constitutivo de la Unión Europea (hoy artículo 101 del TFUE), el cual prohíbe los acuerdos, decisiones y prácticas concertadas colusorios entre las empresas para perjudicar al consumidor. Con este tipo de medidas se trata de proteger a los destinatarios potenciales, evitándose prácticas prohibidas en el mercado⁹.

Como podemos observar, no hay una noción uniforme del consumidor. En consecuencia, su delimitación vendrá determinada en atención al sector de que se trate¹⁰, tal y como veremos en el siguiente apartado.

ELEMENTOS ESENCIALES DEL CONCEPTO DE CONSUMIDOR

La mayoría de las Directivas, normas reglamentarias, e iniciativas en materia de protección al consumidor coinciden con el siguiente concepto de

⁶ Cfr. FERNÁNDEZ GIMENO (2005) pp. 98-99.

⁷ Vid. Directiva 85/374, sobre daños causados por productos defectuosos. Esta norma tiene como objetivo proteger a la persona perjudicada que adquiere bienes para un uso personal, y además que el acto de consumo se considere para un uso privado.

⁸ Cfr. BERCOVITZ RODRÍGUEZ-CANO (2005b), pp. 21-22.

⁹ Ibídem.

¹⁰ Vid. BERCOVITZ RODRÍGUEZ-CANO (1987c).

consumidor: "toda persona física que actúe con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresa, oficio o profesión". Sin embargo, reiteramos, el concepto no es único, y no es claro el elemento de la "no profesionalidad". Además, el Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas (en adelante TJCE) en sus diversas sentencias nunca ha delimitado tal concepto, sino sólo ha excluido de manera general a las personas jurídicas que actúen con fines de lucro¹¹.

A nivel europeo, las siguientes normas coinciden con el concepto de consumidor, el cual como veremos

¹¹ Vid., más sobre este punto, en CÁMARA LAPUENTE (2011) pp. 129 y ss.

¹² Artículo 2 (d) de la Directiva 2002/65/CE, relativa a la comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores: "toda persona física que, en los contratos a distancia, actúe con un propósito ajeno a su actividad comercial o profesional".

¹³ Artículo 2 (e) de la Directiva 2000/31/CE, sobre comercio electrónico: "cualquier persona física que actúe con un propósito ajeno a su actividad económica, negocio o profesión".

¹⁴ Artículo 2 (a) de la Directiva 2005/29/CE, sobre prácticas comerciales desleales: "cualquier persona física que, en las prácticas comerciales contempladas por la presente Directiva, actúe con un propósito ajeno a su actividad comercial o profesional".

¹⁵ Artículo 2 (b) de la Directiva 93/13/CEE, sobre las cláusulas abusivas: "toda persona física que, en los contratos regulados por la presente

también es recogido por el ordenamiento jurídico mexicano:

- Directiva 2002/65/CE, sobre contratos de servicios financieros¹²;
- Directiva 2000/31/CE, sobre comercio electrónico¹³;
- Directiva 2005/29/CE, sobre prácticas comerciales desleales¹⁴;
- Directiva 93/13/CEE, sobre cláusulas abusivas¹⁵; y,
- Directiva 2008/48/CE, sobre al crédito al consumo¹⁶.
- Directiva de consumidores del año 2011¹⁷.
- Directiva 99/44/CE, sobre garantía en las ventas de consumo¹⁸;

Directiva, actúe con un propósito ajeno a su actividad profesional".

¹⁶ Artículo 3 (a) de la Directiva 2008/48/CE, de crédito al consumo, señala: consumidor es la "persona física que, en las operaciones reguladas por la presente Directiva, actúa con fines que están al margen de su actividad comercial o profesional..."

¹⁷ Artículo 2.1 de la Directiva sobre Derecho de los consumidores del año 2011: "toda persona física que, en contratos regulados por la presente Directiva, actúe con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresa, oficio, o profesión".

¹⁸ Artículo 1.2.a) de la Directiva 1999/44/CE, referente a determinados aspectos de la venta y las garantías de los bienes de consumo: "toda persona física que, en los contratos a que se refiere la presente Directiva, actúa con fines que no entran en el mercado de su actividad profesional".

- Directiva 2008/122/CE, sobre *tiempo compartido*¹⁹.

Estás Directivas toman ciertos criterios, los cuales han servido como punto de partida a la hora de considerar a una persona como “*consumidor*”. Dentro de estos criterios encontramos el “acto de consumo”, “el destino de los bienes o servicios” y la “posición de los sujetos contratantes”, ya sea que se traten de personas físicas o personas jurídicas. A continuación, analizaremos de manera general los criterios mencionados.

1.- “*El acto de consumo*” tal y como lo define LASARTE ÁLVAREZ es “el acto jurídico (un contrato casi siempre) que permite obtener un bien o un servicio con vistas a satisfacer una necesidad personal o familiar. A diferencia del comerciante, a quien se exige la habitualidad, un acto de consumo aislado sería suficiente para calificar de consumidor al que lo realiza”. Para este autor, a diferencia del concepto de “contrato de consumo”, el cual restringe

su ámbito de aplicación a la calidad de consumidor, el acto de consumo es un concepto más amplio, el cual se caracteriza por ser un acto jurídico, consistente en *aprovechar* el bien o servicio objeto del contrato²⁰.

2.- “*El destino de los bienes o servicios*” es tenido en cuenta para la calificación del adquiriente o usuario como consumidor, pues su contratación destinada a uso personal, sin fines de lucro, es elemento definidor de aquél. En este sentido, el TJCE ha dejado claro que no se consideran consumidores las personas físicas o jurídicas que actúan dentro de un ámbito profesional.

3.- La protección jurídica se otorga tanto a las “*personas físicas como jurídicas*”, siempre y cuando actúen en un ámbito ajeno a su actividad profesional o comercial (p. ej., las asociaciones comunitarias que actúan sin fines de lucro).

¹⁹ Artículo 2 (f) de la Directiva 2008/122/CE, de Timeshare, define al consumidor: “*toda persona física que actúe con fines ajenos con su*

actividad económica, negocios, oficio o profesión...”

²⁰ Vid. LASARTE ÁLVAREZ (2007), p. 60.

La Ley Federal de Protección al Consumidor (en adelante LFPC) en el artículo 2 define al consumidor de la siguiente manera:

1. Consumidor: "la persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final bienes, productos o servicios. Se entiende también por consumidor a la persona física o moral que adquiera, almacene, utilice o consuma bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros, únicamente para los casos a que se refieren los artículos 99 y 117 de esta ley.

Tratándose de personas morales que adquieran bienes o servicios para integrarlos en procesos de producción o de servicios a terceros, sólo podrán ejercer las acciones a que se refieren los referidos preceptos cuando estén acreditadas como microempresas o microindustrias en términos de la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa y de la Ley Federal para el Fomento de la Microindustria y la Actividad Artesanal, respectivamente y conforme a los requisitos que se establezcan en el Reglamento de esta ley".

Lo contrario a consumidor sería un comerciante, el cual es definido en el artículo 2.2 de la Directiva de los Derechos de los Consumidores del año 2011 (DDC) como, "*toda persona física o jurídica, ya sea privada o pública, que actúe, incluso a través de otra persona en su nombre o siguiendo sus instrucciones, con un propósito relacionado con su actividad comercial, empresa, oficio o profesión en relación con contratos regulados por la presente Directiva*".

En México la LFPC no lo llama comerciante, sino proveedor (art. 2.2) y lo define de la siguiente manera: "*la persona física o moral en términos del Código Civil Federal, que habitual o periódicamente ofrece, distribuye, vende, arrienda o concede el uso o disfrute de bienes, productos y servicios*".

Asimismo, la jurisprudencia ha señalado que la Ley Federal de protección al consumidor, sólo es aplicables a las relaciones entre proveedores y consumidores. Los actos jurídicos celebrados entre

comerciantes, industriales o de unos con otros, en los cuales no se dé una relación de proveedor a consumidor, no se encuentran regulados por la Ley Federal de Protección al Consumidor, pues de conformidad con la exposición de motivos de ésta, tal ordenamiento recoge preceptos dispersos en la legislación civil y mercantil, buscando moderar los principios de igualdad entre las partes, de libertad de contratación y autonomía de la voluntad, les dio coherencia y unidad en un solo ordenamiento y los elevó a la categoría de normas de derecho social, con el propósito fundamental de igualar a quienes en la vida económica son desiguales, como lo son, por una parte, el proveedor y, por la otra, el consumidor tutelando los intereses de éste, al considerarlo como parte débil frente al proveedor. En tal virtud, dicho ordenamiento crea un régimen jurídico singular y contiene disposiciones que constituyen excepciones a las reglas generales establecidas en la legislación civil y mercantil, de suerte que debe ser interpretado restrictivamente, por lo que

no puede ser aplicado a caso alguno que no esté expresamente especificado en el mismo, como lo dispone el art. 11 del Código Civil para el Distrito Federal. En consecuencia, como la Ley Federal de Protección al Consumidor es protecciónista de los intereses del consumidor, sólo es aplicable a las relaciones jurídicas en las que intervengan tanto un proveedor como un consumidor y, en consecuencia, no quedan sujetos a ella los actos en los que las partes carezcan de tales cualidades, entendiéndose por proveedor a los comerciantes, industriales, prestadores de servicios, así como las empresas de participación estatal, los organismos descentralizados y los órganos del Estado, en cuanto desarrollen actividades de producción, distribución de bienes y prestación de servicios a consumidores, y por consumidor a quien contrata, para su utilización, la adquisición, uso o disfrute de bienes o la prestación de servicios, de acuerdo con las definiciones contenidas en los arts. 2 y 3 de dicha Ley²¹.

²¹ Vid. Cuarto tribunal Colegiado en Materia Civil del Primer Circuito.

Amparo directo 399/88. Margarita Cuevas Zambrano. 2 de marzo de 1989. Unanimidad de

LA CONTRATACIÓN A DISTANCIA: ÁMBITO OBJETIVO Y SUBJETIVO.

El artículo 2.7 de la DDC aclara lo siguiente: “*Contrato a distancia*”: todo contrato celebrado entre un comerciante y un consumidor en el marco de un sistema organizado de venta o prestación de servicios a distancia, sin la presencia física simultánea del comerciante y del consumidor, y en el que se han utilizado exclusivamente una o más técnicas de comunicación a distancia hasta el momento en que se celebra el contrato y en la propia celebración del mismo [...]”.

votos. Ponente: Mauro Miguel Reyes Zapata. Secretario: J. Refugio Ortega Marín. Amparado directo 1329/89. Mercedes Ruiz de Rodríguez. 31 de enero de 1991. Unanimidad de votos. Ponente: Carlos Villegas Vázquez. Secretario: Samuel René Guzmán. Ampara Directo 5518/91. Juan Antonio Díaz Baños. 24 de octubre de 1991. Unanimidad de votos. Ponente: Gilda Rincón Orta. Secretario: Alejandro Villagómez Gordillo. Amparo directo 2140/95. Armando Quintero Martínez. 29 de junio de 1995. Unanimidad de votos. Ponente: Mauro Miguel Reyes Zapata. Secretaria: R. Reyna Franco Flores. Ampara directo 74/96 Feliciano Jesús Jurado Cheín. 4 de julio de 1996. Unanimidad de votos. Ponente: Gilda Rincón Orta. (Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Novena Época, t. IV, agosto de 1996, tesis: I.4 C. J/8, P. 475; y apéndice al Semanario

De la definición dada surgen tres características:

1. Que la contratación se realice en el marco de un “sistema organizado de venta o prestación de servicios a distancia”, es decir, que el empresario que practique contratación a distancia halla diseñado una estrategia de venta en donde los consumidores pueden realizar sus pedidos.
2. Sin la “presencia física simultánea” del empresario, del consumidor y usuario. Con esta característica se hace hincapié en la distancia física, por lo tanto, las partes contratantes se deben encontrar en puntos geográficamente distintos²².

Judicial de la Federación 1917-2000, t. IV, tesis 573, pp. 523-524, registro 201, 604.).

²² En este sentido el considerando 20 de la DDC aclara lo siguiente: “[...] un contrato que se negocie en el establecimiento mercantil del comerciante y acabe celebrándose a través de un medio de telecomunicación no debe considerarse un contrato a distancia. Tampoco debe considerarse un contrato a distancia el contrato que se inicie utilizando un medio de comunicación a distancia pero acabe celebrándose en el establecimiento mercantil del comerciante. Asimismo, el concepto de contrato a distancia no debe incluir las reservas que el consumidor pueda realizar a través de una técnica de comunicación a distancia para solicitar a un profesional la prestación de un servicio, como puede ser el caso de un consumidor que llame por teléfono para pedir una cita en una peluquería”.

3. La utilización de una o más “técnicas de comunicación” a distancia hasta el momento de la celebración del contrato y en la propia celebración del mismo. Por ejemplo: *el correo postal, Internet, el teléfono o el fax.*

Por otra parte, existen ciertos contratos que por razón de la materia o su objeto se excluyen de la contratación a distancia.

De esta manera, la contratación queda perfectamente delimitada por lo que toca a su ámbito objetivo de la materia de contratos celebrados fuera de los establecimientos mercantiles, la cual se encuentra recogida en el artículo 2.8 de la DDC.

Una vez visto el ámbito objetivo de la contratación a distancia, pasaremos a ver el ámbito subjetivo. El régimen jurídico de la contratación a distancia solo es aplicable cuando una parte sea considera consumidor y la otra empresario, razón por la cual, quedan excluidos los contratos celebrados entre empresarios y los contratos celebrados entre particulares.

La DDC en su artículo 3 estipula lo siguiente: *“La presente Directiva se aplicará, en las condiciones y en la medida fijadas en sus disposiciones, a los contratos celebrados entre un comerciante y un consumidor [...]”*. La norma comentada define al consumidor como *“toda persona física que, en contratos regulados por la presente Directiva, actúe con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresa, oficio o profesión”* (art 2.1).

Lo opuesto a consumidor sería un comerciante, el cual es definido en el artículo 2.2 DDC: *“toda persona física o jurídica, ya sea privada o pública, que actúe, incluso a través de otra persona en su nombre o siguiendo sus instrucciones, con un propósito relacionado con su actividad comercial, empresa, oficio o profesión en relación con contratos regulados por la presente Directiva”*.

LA CONTRATACIÓN ELECTRÓNICA COMO MODALIDAD DE LA CONTRATACIÓN A DISTANCIA: ÁMBITO OBJETIVO Y SUBJETIVO

La Sociedad de la Información abarca diferentes aspectos de la economía, tales como la circulación de bienes, servicios, capitales y trabajos, así como también apertura a los procesos de formación de opinión en una sociedad globalizada.

Ahora bien, es importante aclarar que cuando un contrato que se realice por medios electrónicos, éste se considerara como un contrato a distancia. Sin embargo, la diferencia estribará en cuanto a su formación, la cual puede ser instantánea o sucesiva, según el medio que se emplee para celebrar el contrato. Por otra parte, con la aparición de la figura de la contratación a distancia se han ido delimitando cada vez más los límites entre contratación entre presentes y contratación entre ausentes, prueba de ello, lo tenemos en la actual DDC, en donde, el legislador europeo ha definido

el termino contrato a distancia (art. 2.7), tal y como quedo visto.

La contratación electrónica es la modalidad del comercio internacional y nacional que, sin duda, tiene un mayor impacto dentro de estas nuevas tecnologías. Es por ello que no es de extrañar que la Unión Europea (en adelante UE) cada día se preocupe más por mejorar el servicio en materia de telecomunicaciones. Prueba de ello, es la creación del nuevo organismo de Reguladores Europeos de las Comunicaciones Electrónicas (ORECE)²³, cuya finalidad es mejorar las condiciones de competencia e impulsar las telecomunicaciones que evolucionan rápidamente, como la Internet móvil.

De acuerdo con el Eurobarómetro número 300, (*Las actitudes de los comerciantes minoristas en el comercio*

²³ Vid. IP/10/62, Bruselas 28 de enero 2010, [el] nuevo regulador de la UE inicia su andadura. "El ORECE está integrado por los responsables de los 27 reguladores nacionales de las telecomunicaciones, asistidos por una oficina que prestará el apoyo profesional y administrativo necesario para su trabajo. La mayor parte de las decisiones se adoptarán por mayoría de dos tercios. Este nuevo organismo

emitirá dictámenes sobre el funcionamiento del mercado de las telecomunicaciones de la UE. Asimismo, el ORECE asesorará apoyará y complementará los trabajos independientes de los reguladores nacionales de las telecomunicaciones, especialmente en lo que se refiere a las decisiones reguladoras que afecten aspectos transfronterizos".

transfronterizo y protección del consumidor), publicado en marzo del año 2011, las compras a distancia se representaban en los siguientes porcentajes:

- 53% de los comerciantes señaló que Internet fue la vía, en donde más vendieron sus productos.
- 28% por catálogo y pedidos;
- 43% por teléfono; y
- 9% venta a domicilio por correo postal²⁴.

Según el estudio realizado por el Eurobarómetro, las ventas a distancia fueron más comunes en los países nórdicos, los Países Bajos y el Reino Unido. Sin embargo, el mismo estudio a través de encuestas, señala los motivos de porque los consumidores no realizaban compras transfronterizas, por medio de Internet, entre las cuales se hace referencia a las siguientes:

- Sólo un tercio de los ciudadanos de la UE estaban dispuestos a comprar

productos y contratar servicios en otra lengua;

-Sólo el 21% de los ciudadanos europeos sabían dónde obtener información y consejos sobre las compras transfronterizas en la UE;

- El 64% de los ciudadanos europeos no estaban interesados en realizar una transacción transfronteriza, porque ellos preferían comprar en persona, es decir, directamente en el centro comercial; asimismo, el 31% de los ciudadanos europeos no se interesaba en realizar compras transfronterizas, debido a que no tenían acceso a Internet; por otro lado, el 33% de los ciudadanos de la UE creía que se presentaban más dificultades a la hora de resolver problemas, tales como quejas y devoluciones de productos defectuosos, sobre todo cuando se adquiere productos en otro país; como resultado de lo anterior, el 16% de los ciudadanos afirmó encontrar menos dificultades cuando compra bienes o contrata servicios en su propio país que en otro país miembro de la UE²⁵.

²⁴ Vid. Eurobarómetro núm. 300 *Retailers' attitudes towards cross-border trade and consumer protection*, 2011, p. 9.

²⁵ Estos datos fueron sacados del Eurobarómetro especial nº 298 *Consumer protection in the internal market* (La protección

Sin embargo, de acuerdo con los datos mostrados por el Eurobarómetro número 359 (*Comercio Transfronterizo y protección del consumidor*) publicado en junio del año 2013, las ventas realizadas por Internet han aumentado hasta ocho puntos²⁶. Asimismo, el Eurobarómetro 397 que también lleva por nombre: *Comercio Transfronterizo y protección del consumidor* publicado en abril del año 2014 señala que 58% de las personas que realizan compras por Internet en la UE las realizan en su propio país, mientras que 19% realizan compras en otro país de la UE y sólo el 11% de los ciudadanos compra fuera de la UE²⁷.

Como podemos observar, el comercio electrónico a través de Internet ha ido creciendo, tal y como se demuestra en los citados Euro barómetros de los años 2008, 2011, 2013 y 2014, en los que

de los Consumidores en el mercado interior) (2008), pp. 92-94.

²⁶ Vid. Flash Eurobarometer 359: *Retailers' Attitudes Towards Cross-Border Trade and Consumer Protection*, p. 5, en donde se aclara lo siguiente: "Direct sales via shops continue to be the most used retail channel, although use of Ecommerce/internet is increasing - up 10 percentage points to 51% since 2011.

puede comprobarse que las compras transfronterizas realizadas por los consumidores han ido aumentando, consolidándose cada vez más el mercado interior europeo, pues como vimos al comienzo del presente capítulo, el principio de libre circulación de mercancías juega un rol importante en la implementación de la tecnología al servicio del consumidor.

La creación de un mercado único de 500 millones de consumidores es una de las más importantes realizaciones de la UE. Las libertades fundamentales instauradas en su seno confieren a las empresas y a los ciudadanos el derecho a circular y a interactuar libremente en una Unión sin fronteras. La progresiva reducción de las barreras entre los Estados miembros ha aportado numerosos beneficios para los ciudadanos, entre ellos la libertad de

Distance sales continue to increase (up 8 percentage points to 61%), predominantly driven by this increased use of E-commerce/internet.

The larger the retailer, the more likely they are to use at least one distance sales channel, and the higher the average number of distance channels used".

²⁷ Vid. Flash Eurobarometer 397: *Retailers' Attitudes Towards Cross-Border Trade and Consumer Protection*, p. 7.

viajar, estudiar y trabajar en el extranjero. En tanto los consumidores disfrutan de una serie de ventajas económicas, como tarifas aéreas más baratas y tarifas de itinerancia en la telefonía móvil más asequibles, así como la posibilidad de acceder a una mayor variedad de productos, los comerciantes pueden expandir sus actividades a otros Estados miembros, importando o exportando bienes, prestando servicios o estableciéndose en el extranjero. De esta forma, pueden beneficiarse de las economías de escala y de las mejores oportunidades de negocios que ofrece el mercado único²⁸.

La definición legal de contrato electrónico la encontramos en la Ley de Servicios de la Sociedad de la información de España del año 2002, la cual en su anexo (letra h) lo define “*como aquel en el que la oferta y la aceptación se transmiten por medio de equipos electrónicos de tratamiento y almacenamiento de datos, conectados*

a una red de telecomunicaciones”. La mayoría de la doctrina española coincide con este concepto al señalar que el contrato celebrado por vía electrónica es aquel que se realiza mediante la utilización de redes telemáticas, ya sea a través de páginas web pasivas o activas, correo electrónico u otros medios.

Al igual que en materia de contratación a distancia, en materia de contratación electrónica existen determinados contratos, los cuales se excluyen del objeto de su regulación por diversos motivos. En este sentido, el artículo 9.2 de la Directiva de comercio electrónico aclara: “Los Estados miembros podrán disponer que el apartado 1 no se aplique a contratos incluidos en una de las categorías siguientes:

- “a) Los contratos de creación o transferencia de derechos en materia inmobiliaria, con la excepción de los derechos de arrendamiento;
- “b) Los contratos que requieran por ley la intervención de los tribunales, las

²⁸ Vid. Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones: Una normativa común de

compraventa europea para facilitar las transacciones transfronterizas en el mercado único, COM (2011) 636, final, pág. 2.

autoridades públicas o profesionales que ejerzan una función pública;

c) Los contratos de crédito y caución y las garantías presentadas por personas que actúan por motivos ajenos a su actividad económica, negocio o profesión;

d) Los contratos en materia de Derecho de familia o de sucesiones".

Resuelta la cuestión del concepto y ámbito objetivo del contrato electrónico, pasaremos a ver la delimitación subjetiva.

Cuando los contratantes sean empresarios se suele hacer mención a la expresión en inglés, *Business to Business (B2B)*²⁹. En cambio, si este se lleva a cabo entre particulares, es decir, ninguna de las partes tiene la condición de profesional, se denominará *peer to peer (P2P o C2C)*. Al contrario, cuando actúan un particular y un profesional, estaremos en presencia de una

contratación *Business to consumer (B2C)*. Sobre esta última clasificación centraremos nuestra atención, debido a que estos contratos le es aplicable la normativa de protección del consumidor razón por la cual el empresario tiene que informar a éste de los *deberes de información, el derecho de desistimiento en ciertos casos y el arbitraje on-line*.

En la contratación electrónica se prevén ciertos principios como especialidad de esta, entre los que encontramos *la equivalencia funcional, buena fe, neutralidad tecnológica e inalterabilidad del Derecho preexistente de obligaciones y contratos*. Los principios comentados encuentran su origen en la Ley Modelo de la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (CNUDMI/UNCITRAL), y para el Comercio Electrónico, realizada en 1996 y reformulada en el año 1998, la

²⁹ *Business-to-Business* es la transmisión de información referente a transacciones comerciales electrónicamente, normalmente utilizando tecnología como la Electronic Data Interchange (EDI), presentada a finales de los años 1970 para enviar

electrónicamente documentos tales como pedidos de compra o facturas. Referencia tomada en: <http://es.wikipedia.org/wiki/Business-to-business>. [Con acceso el 23-IX-2022].

cual en su momento tuvo como objetivo hacer frente a los nuevos desafíos tecnológicos que se presentaran a lo largo del siglo XXI en materia de contratación internacional.³⁰ La norma comentada, ha sido tomada como referencia por los distintos ordenamientos jurídicos latinoamericanos, con el fin de regular la contratación electrónica en sus ordenamientos jurídicos. A continuación comentaremos en qué consiste cada uno de estos principios.

1. “*La equivalencia funcional*” supone validez jurídica al contrato electrónico, así como a la firma y al documento electrónico³¹, el fin de no discriminar los distintos actos jurídicos celebrados por medios tecnológicos³².

2. *La “buena fe”* es otro de los principios rectores en todo tipo de contratación, el cual contiene una pluralidad de matices y consecuencias. Es un pilar básico del comercio electrónico, siendo un postulado de la inalterabilidad del derecho preexistente de las

obligaciones privadas en el campo de la contratación electrónica.

Hay que distinguir entre “*buena fe subjetiva*”, la cual consiste en la conducta correcta de los contratantes dentro de la relación jurídica, es decir, de estar actuando conforme a Derecho o, por la ignorancia de estar dañando a un tercero (Del olmo 2004). En cambio, la “*buena fe objetiva*” es entendida como un modelo de comportamiento honrado, leal y correcto que debe regir en el desenvolvimiento de cualquier relación jurídica, y lleva consigo, por tanto, una valoración de carácter ético-social.

3. *La “libertad contractual”*. Este principio se encuentra reconocido en casi todos los ordenamientos jurídicos del mundo, al igual que la buena fe es una manifestación del postulado de Inalteración del Derecho de obligaciones y contratos, debido a que la libertad contractual deriva de la libertad del individuo. Si el individuo es

³⁰ ILLESCAS ORTIZ, (2007) pp. 22-23.

³¹ RICO CARRILLO (2007) p. 274.

³² MADRID PARRA (2003), p. 23.

libre para contratar y obligarse, lo que decide le obliga de forma inalterable.

4. *La “neutralidad tecnológica”*. Con la previsión de este postulado se trata de evitar que las leyes queden obsoletas por motivo de los avances tecnológicos, ya que en la actualidad cualquier medio sirve para celebrar un contrato, por ejemplo, el *e-mail*, las páginas web, el *chat*, la video conferencia, la telefonía móvil, etc.

De esta manera, se promueve la innovación tecnológica a nivel comunitario y se fijan las condiciones para mantener un tratamiento igualitario entre las comunicaciones electrónicas cualquiera que sea su forma o medio.

5. *“Inalteración del Derecho preexistente de obligaciones y contratos”*. Según este principio, los contratos celebrados por medios electrónicos entran en la clasificación del Derecho Privado, debido a que el Derecho tecnológico no ha adquirido una autonomía propia, tal y como aclara RINCON CARDENAS: “[...] no se puede negar que la generalización en la

utilización del comercio electrónico en relación con determinados contratos ha determinado un cambio en el Derecho aplicable, y esto como consecuencia, en muchas oportunidades, del vacío jurídico que se presenta al momento de identificar los problemas y soluciones de los aspectos más destacables del comercio electrónico”³³.

LEY Y FORO APLICABLE AL CONTRATO CON CONSUMIDORES.

A continuación hablaremos de la Ley y foro aplicable al contrato con consumidores en el derecho contractual europeo, de esta manera, la Directiva 2013/11/UE contiene dentro de sus novedades en su artículo cuatro una serie de definiciones, las cuales sirven para delimitar su ámbito de aplicación objetivo entre las que encontramos:

1. *“contrato de compraventa”*: todo contrato en virtud del cual el comerciante transfiera o se comprometa a transferir al consumidor la propiedad de ciertos bienes y el consumidor pague o se comprometa a pagar su precio, incluido cualquier

³³ RINCON CARDENAS (2006) p. 31.

contrato cuyo objeto incluya a la vez bienes y servicios;

2) “*contrato de servicios*”: todo contrato, con excepción de un contrato de compraventa, en virtud del cual el comerciante presta o se compromete a prestar un servicio al consumidor y el consumidor paga o se compromete a pagar su precio;

3) “*litigio nacional*”: litigio contractual derivado de un contrato de compraventa o de servicios en el que el consumidor, en el momento de realizar la orden de pedido, tiene su residencia en el mismo Estado miembro en el que está establecido el comerciante;

4) “*litigio transfronterizo*”: litigio contractual derivado de un contrato de compraventa o de servicios en el que el consumidor, en el momento de realizar la orden de pedido, tiene su residencia en un Estado miembro distinto de aquel en que está establecido el comerciante;

g) «*procedimiento de resolución alternativa*»: un procedimiento contemplado en el artículo 2, que es conforme con los requisitos establecidos en la presente Directiva y

que es tramitado por una entidad de resolución alternativa;

5) “*entidad de resolución alternativa*”: toda entidad, independientemente de cómo se denomine o mencione, establecida de manera duradera, que ofrece la resolución de litigios mediante un procedimiento de resolución alternativa y que está incluida en la lista con arreglo al artículo 20, apartado; y

6) “*autoridad competente*”: toda autoridad designada por un Estado a efectos de la presente Directiva, que esté establecida a escala nacional, regional o local.

Cabe señalar que algunas de estas definiciones, se encuentran establecidas en la DDC del año 2011 (art. 2). Por otro lado, la Directiva de resolución de conflictos excluye de su ámbito de aplicación:

“a) a los procedimientos ante entidades de resolución de litigios en que las personas físicas encargadas de resolver el litigio estén empleadas o sean retribuidas exclusivamente por el comerciante en cuestión, a menos que los Estados miembros decidan autorizar

dichos procedimientos como procedimientos de resolución alternativa en el marco de la presente Directiva y se cumplan los requisitos establecidos en el capítulo II, incluidos los requisitos específicos de independencia y transparencia a que se refiere el artículo 6, apartado 3;

b) a los procedimientos ante sistemas de tramitación de reclamaciones de los consumidores gestionados por el comerciante;

c) a los servicios no económicos de interés general;

d) a los litigios entre comerciantes;

e) a la negociación directa entre el consumidor y el comerciante;

f) a los intentos realizados por un juez para resolver un litigio en el marco de un procedimiento judicial relativo a dicho litigio; g) a los procedimientos iniciados por un comerciante contra un consumidor;

h) a los servicios relacionados con la salud prestados por un profesional sanitario a pacientes para evaluar,

mantener o restablecer su estado de salud, como la receta, dispensación y provisión de medicamentos y productos sanitarios; i) a los prestadores públicos de enseñanza complementaria o superior”.

No obstante, de acuerdo con la lectura del artículo 4.1-e-f) de la Directiva 2013/11/UE, esta norma se aplicara a los siguientes contratos³⁴:

1.- “Contratos de consumo intracomunitarios”, los cuales guardan una relación estrecha con otro Estado miembro de la Unión Europea. Estos contratos pueden tener una naturaleza personal o real. Por otro lado, en los últimos años se han experimentado avances tecnológicos, razón por la que se ha creado un marco jurídico de la contratación electrónica, lo cual tiene como consecuencia que figuras como la del consumidor pasivo o activo hayan

³⁴ e) “litigio nacional”: litigio contractual derivado de un contrato de compraventa o de servicios en el que el consumidor, en el momento de realizar la orden de pedido, tiene su residencia en el mismo Estado miembro en el que está establecido el comerciante;

f) “litigio transfronterizo”: litigio contractual derivado de un contrato de compraventa o de servicios en el que el consumidor, en el momento de realizar la orden de pedido, tiene su residencia en un Estado miembro distinto de aquel en que está establecido el comerciante.

entrado en crisis³⁵, debido a que cuando utilizamos Internet para contratar a través de páginas web, por regla general, todos somos consumidores activos al desaparecer las fronteras geográficas para la compra de bienes y productos. A su vez la red de redes se convierte en un mercado mundial, por medio del cual, las grandes empresas ofrecen sus productos.

En este contexto, el legislador europeo ha dictado normas en materia procesal y foro de competencia, cuya finalidad es la de proteger al consumidor, sobre todo cuando éste contrate por medios electrónicos. De esta manera, se promulga el *Reglamento Núm. 1215/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo de 12 de diciembre de 2012 relativo a la competencia judicial, el reconocimiento y la ejecución de resoluciones judiciales en materia civil y mercantil* (en adelante Reglamento

1215/2012³⁶) y el *Reglamento (CE) N° 593/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo de 17 de junio de 2008, sobre Ley aplicable a las obligaciones contractuales (Roma I)*³⁷, el cual entró en vigor el 17 de diciembre de 2009 (en adelante Reglamento Roma I). Asimismo, con este tipo de medidas se tratan de evitar prácticas comerciales desleales como las cláusulas abusivas, y la competencia desleal.

En los contratos *Business to Consumer*, el Reglamento 1215/2012 aclara que la acción entablada por un consumidor contra el vendedor, podrá interponerse ante los Tribunales del Estado miembro en que estuviere domiciliada dicha parte, o ante el Tribunal del lugar en que estuviere domiciliado el consumidor. Por otro lado, la acción entablada contra el consumidor por parte del vendedor sólo podrá interponerse ante los Tribunales del Estado miembro en

³⁵ El consumidor activo es aquel que se desplaza de su lugar de residencia para adquirir productos, ya sea a nivel internacional o nacional. Mientras tanto, el consumidor pasivo es aquel que estando en su lugar de residencia el empresario le propone una oferta para contratar. Esta diferencia es de suma

importancia sobre todo en el ámbito del Derecho internacional privado, para determinar la Ley y el foro en materia de contratos de consumo.

³⁶ Vid. DOCE núm. L 351/1, de 20-XII-2012.

³⁷ Vid. DOCE núm. L 176, de 4-VII-2008.

que estuviere domiciliado el consumidor (art. 18.1.2.).

Sin embargo, la norma comentada considera admisibles tres cláusulas para el caso del juego de la autonomía de la voluntad en los contratos con consumidores en la elección del foro (art. 19). La primera regla señala que es válido el acuerdo de elegir un foro diferente al del consumidor, siempre y cuando la elección del foro se da con posterioridad al litigio, es decir, una vez que haya empezado la controversia. En el segundo supuesto, se admiten cláusulas de sumisión, con la condición de que se amplíe a favor del consumidor la elección de foros; y la tercera excepción se da cuando en una cláusula contractual se atribuye competencia al tribunal de un Estado miembro en donde residen ambas partes (vendedor y consumidor).

La clasificación comentada cobra relevancia sobre todo a la hora de producir sus efectos el Reglamento

1215/2012 (art. 17.1.c), el cual exige que se cumplan los siguientes presupuestos: (1) que el empresario ejerza actividades empresariales en el Estado donde se encuentra el domicilio del consumidor, (se trata del principio *Doing Business*), el cual fue importado del Derecho Privado Internacional estadounidense; y (2) que el empresario dirija sus actividades comerciales al Estado miembro, en donde, el consumidor tenga su domicilio (se trata del principio *Stream-of-commerce*, también importado del Derecho americano)³⁸. Asimismo quedan excluidos del concepto contrato de consumo los contratos relativos a transporte, salvo que se trate de un contrato de viaje combinado.

La delimitación del foro de competencia cobra importancia sobre todo cuando el consumidor contrata a través de Internet, por medio de páginas web, puesto que la publicación de una página web en Internet, aunque sea accesible desde cualquier parte del mundo, no

³⁸ Vid. HERNANDEZ FERNÁNDEZ (2006), en: <http://www.consumo-inc.es/>. [Con acceso el 1-VI-2022].

significa que el empresario quiera contratar con todos los países. Esta aclaración fue hecha por la Comisión y el Consejo el 24 de noviembre del año 2000, debido a que la redacción del artículo 15 de la normativa comentada resultaba de amplia aplicación, por lo tanto no se sabía cuándo estábamos ante una página web pasiva y cuándo nos encontrábamos ante una página web activa. Aunque si una página web es pasiva, pero invita al consumidor a realizar su pedido a través de fax o un número de teléfono gratuito, éste gozará de la protección que le brinda la ley, tal y como aclara la sentencia del Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas (TJCE) dictada el 7-XII-2010 C-585/08 (asunto *Pammer*), la cual en sus conclusiones aclara:

2) “Con el fin de determinar si puede considerarse que un vendedor, cuya actividad se presenta en su página web o en la de un intermediario, «dirige» su actividad al Estado miembro del domicilio del consumidor, en el sentido del artículo 15, apartado 1, letra c), del Reglamento nº 44/2001, procede

comprobar si, antes de la celebración del contrato con el consumidor, de las citadas páginas web y de la actividad global del vendedor se desprendía que este último tenía intención de comerciar con consumidores domiciliados en otro u otros Estados miembros, entre ellos el del domicilio del consumidor, en el sentido de que estaba dispuesto a celebrar un contrato con ellos.

Los siguientes elementos, cuya lista no es exhaustiva, pueden constituir indicios que permiten considerar que la actividad del vendedor está dirigida al Estado miembro del domicilio del consumidor: el carácter internacional de la actividad, la descripción de itinerarios desde otros Estados miembros al lugar en que está establecido el vendedor, la utilización de una lengua o de una divisa distintas de la lengua o la divisa habitualmente empleadas en el Estado miembro en el que está establecido el vendedor, con la posibilidad de reservar y de confirmar la reserva en esa otra lengua, la mención de números de teléfono con indicación de un prefijo internacional, los gastos en un servicio de remisión a páginas web en Internet

con el fin de facilitar el acceso al sitio del vendedor o al de su intermediario a consumidores domiciliados en otros Estados miembros, la utilización de un nombre de dominio de primer nivel distinto al del Estado miembro en que está establecido el vendedor y la mención de una clientela internacional formada por clientes domiciliados en diferentes Estados miembros. Corresponde al juez nacional comprobar si existen esos indicios.

En cambio, el mero hecho de que pueda accederse a la página web del vendedor o del intermediario en el Estado miembro del domicilio del consumidor es insuficiente. Lo mismo ocurre con la mención de una dirección electrónica y de otros datos o con la utilización de una lengua o de una divisa que son las habitualmente empleadas en el Estado miembro en el que está establecido el vendedor”.

En lo tocante a la protección de los consumidores, en cuanto al foro judicial internacional se refiere el, TJCE, ha delimitado el ámbito de aplicación de la siguiente manera:

1. “Interpretación autónoma” del consumidor, la cual comprende sólo a las personas físicas, excluyéndose, por lo tanto, las personas jurídicas.
2. “Interpretación restrictiva”, en el sentido de favorecer al consumidor desplazando la generalidad del *fórum actoris*, evitándole desplazarse de su domicilio.
3. “Interpretación teleológica”, con esta interpretación, se trata de incentivar al consumidor hacer valer sus derechos procesales al favorecerle con la cercanía de los tribunales, con el fin de evitarle un perjuicio económico y jurídico³⁹.

Hay que dejar claro también que el Reglamento Roma I adapta su regulación a la nueva realidad tecnológica, es decir, prevé la contratación electrónica, pues el derogado Convenio de Roma de 1980 excluía de su ámbito de aplicación (art.

³⁹ Vid. DURÁN AYAGO (2008) p. 51.

5) los contratos celebrados *on line*. Por otro lado, tampoco existía una delimitación de los conceptos de consumidor activo y pasivo, lo cual provocaba incertidumbre jurídica. De ahí que el legislador comunitario se preocupara por cubrir este vacío legal al prever en el artículo 6 del Reglamento Roma I la contratación de bienes intangibles.

2.- “*Contratos de consumo extracomunitarios*”. Con la regulación de estos contratos se pretende proteger al consumidor pasivo en aquellos contratos de consumo que se excluyen de la normativa (art. 3.4 del Reglamento Roma I), ya sea por razón de materia o porque la elección por las partes de una ley no sea la de un Estado miembro. Además, el artículo 23 de la normativa comentada prevé la aplicación conjunta de otras disposiciones de derecho comunitario⁴⁰, las cuales han introducido normas de Derecho Internacional Privado, esto con el

propósito de impedir que se prive al consumidor europeo de la protección jurídica, sobre todo cuando un contrato no tenga la calidad de intracomunitario⁴¹.

La clasificación mencionada cobra relevancia, debido a que el ámbito subjetivo del Reglamento 524/2013, sólo se aplicara en la resolución extrajudicial de litigios relativos a obligaciones contractuales derivadas de contratos de compraventa o de prestación de servicios celebrados en línea entre un consumidor residente en la Unión y un comerciante establecido en la Unión mediante la intervención de una entidad de resolución alternativa incluida en la lista con arreglo al artículo 20, apartado 2, de la Directiva 2013/11/UE en la que intervenga una plataforma de resolución de litigios en línea (art. 2.1). Asimismo, la norma comentada delimita su ámbito objetivo al señala: “el presente Reglamento se aplicará a la resolución extrajudicial de

⁴⁰ Vid. Artículo 6.2 de la Directiva 93/13/CEE, de cláusulas abusivas; artículo 12 de la Directiva 122/2008/CE, de tiempo compartido; artículo 12 de la Directiva 48/2008/CE, de crédito al

consumo; artículo 3 de la Directiva 2000/31/CE, de comercio electrónico (la cual introduce la cláusula de mercado interior); artículo 7 de la Directiva 1999/44/CE, de compraventa.

⁴¹ Cfr. AÑOVEROS TERRADAS (2003) p. 59.

los litigios contemplados en el apartado 1 iniciados por un comerciante frente a un consumidor, en la medida en que la legislación del Estado miembro de residencia habitual del consumidor admita que tales litigios se resuelvan a través de la intervención de una entidad de resolución alternativa" (art. 2.2)⁴².

CASO PRÁCTICO

A continuación, analizaremos las condiciones generales de Amazon España, ya que, dentro de sus condiciones generales, estipuladas en su página web activa en el punto 14 y 15, señala lo siguiente:

14. Ley aplicable

⁴² El Reglamento 524/2013 en su artículo 4 contiene las siguientes definiciones, las cuales ayudan a delimitar su ámbito objetivo y subjetivo:

"*Medio electrónico: un equipo electrónico de tratamiento (incluida la compresión digital) y almacenamiento de datos en el que todas las operaciones de transmisión, envío y recepción se hagan por medios alámbricos, radiofónicos, ópticos u otros medios electromagnéticos;*
Procedimiento de resolución alternativa de litigios (en lo sucesivo, «procedimiento de resolución alternativa»): procedimiento de resolución extrajudicial de litigios a que se refiere el artículo 2; i)

Entidad de resolución alternativa de litigios (en lo sucesivo, «entidad de resolución alternativa»): una entidad de resolución alternativa con arreglo a la definición del artículo 4, apartado 1, letra h), de la Directiva 2013/11/UE;

Las presentes condiciones se regirán e interpretarán de conformidad con las leyes del Gran Ducado de Luxemburgo (a excepción de sus disposiciones sobre conflicto de leyes), excluyéndose expresamente la aplicación de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías. Si eres un consumidor y tienes tu residencia habitual en la Unión Europea, también contarás con la protección que pueda ofrecerte cualquier disposición imperativa de la legislación de tu país de residencia. Ambas partes acordamos someternos a la jurisdicción no exclusiva de los tribunales de distrito

Parte reclamante: consumidor o comerciante que haya presentado una reclamación a través de la plataforma de resolución de litigios en línea;

Parte reclamada: consumidor o comerciante contra quien se haya presentado una reclamación a través de la plataforma de resolución de litigios en línea;

Autoridad competente: una autoridad con arreglo a la definición del artículo 4, apartado 1, letra i), de la Directiva 2013/11/UE;

Datos personales: toda información sobre una persona física identificada o identificable (en lo sucesivo, «titular de los datos»). Se considerará identificable toda persona cuya identidad pueda determinarse, directa o indirectamente, en particular mediante un número de identificación o uno o varios elementos específicos, característicos de su identidad física, fisiológica, psíquica, económica, cultural o social".

de la ciudad de Luxemburgo, lo que significa que podrás reclamar tus derechos como consumidor en relación con las presentes Condiciones de Uso tanto en Luxemburgo como en tu Estado Miembro de residencia en la Unión Europea.

La Comisión Europea ofrece una plataforma para la resolución alternativa de conflictos, a la cual puedes acceder aquí: <https://ec.europa.eu/consumers/ordr/>. Si quieres comunicarnos cualquier asunto, por favor, contáctanos.

15. Modificación del Servicio o Variación de las Condiciones

Nos reservamos el derecho a realizar cambios en los Servicios de Amazon, en nuestras políticas y en nuestros términos y condiciones, incluyendo las presentes Condiciones de Uso y las Condiciones Generales de los Servicios, en cualquier momento. Quedarás sujeto a los términos y condiciones, políticas, Condiciones de

Uso y Condiciones Generales de los Servicios vigentes a la fecha en que utilices los Servicios de Amazon. Si alguna de las presentes Condiciones de Uso o de las Condiciones Generales de los Servicios fuera declarada inválida, nula o por cualquier causa ineficaz, dicha condición se entenderá excluida sin que dicha declaración pueda afectar a la validez ni a la exigibilidad del resto de condiciones⁴³.

Las cláusulas comentadas son discutibles, supongamos que Juan x compra un producto a través de Amazon España, tal relación entraría dentro de los contratos *Business to Consumer*, razón por la cual, en caso de haber un incumplimiento contractual por parte de Amazon, el consumidor Juan x podría interponer su demanda de resolución del contrato en su país de residencia, tal y como lo vimos líneas arriba. Por lo tanto, Amazon España, debería modificar la redacción de sus cláusulas señalando solo lo siguiente: “Si eres un consumidor y tienes tu

⁴³<https://www.amazon.es/gp/help/customer/display.html?ie=UTF8&nodeld=20190900>

0&ref_=footer_cou. [Con acceso el 3-VI-2022].

residencia habitual en la Unión Europea, también contará con la protección que pueda ofrecerte cualquier disposición imperativa de la legislación de tu país de residencia". Lo demás sale sobrando, ya que se considera una cláusula abusiva y podrá dar lugar a una práctica comercial desleal.

Como podemos ver en Europa la legislación es muy clara a la hora de regular el foro y ley aplicable a los contratos de consumo cuando se celebren por vía electrónica. Sin embargo, en México las cosas se complican más, ya que como veremos no se regula de manera expresa en ninguna ley la Ley y el foro aplicable a contrato celebrados por consumidores por vía electrónica.

Ahora bien, supongamos que Juan x combre un producto o contrate un servicio a través de Amazon México ¿Qué ley y qué foro se aplicara al contrato en caso de que Amazon incumpla con el contrato?

Para responder a la interrogante planteada analizaremos las

condiciones generales de Amazon México la cual señala lo siguiente:

CONTROVERSIAS

Cualquier disputa o reclamación relacionada con el uso de los Servicios Amazon, los productos o servicios vendidos o distribuidos por Amazon o a través de Amazon.com.mx o las presentes Condiciones De Servicio será sometida y resuelta a su elección, ya sea a través de la jurisdicción administrativa de la Procuraduría Federal del Consumidor ("PROFECO") o bien a través de un arbitraje obligatorio conducido por la Comisión de Mediación y Arbitraje de la Cámara Nacional de Comercio ("CANACO") por lo que Usted y nosotros renunciamos a cualquier otra jurisdicción que pudiera corresponder por razón de domicilios o por cualquier otra causa. Usted y nosotros acordamos que tanto usted como nosotros podemos iniciar una demanda ante las cortes competentes a fin de impedir violaciones o el uso indebido de derechos de propiedad intelectual.

En el procedimiento arbitral no hay juez ni jurado y la revisión que una corte puede hacer de un laudo arbitral es limitada. Sin embargo, un árbitro puede hacer una condena individual a daños y demás prestaciones, en los mismos términos que una corte, y además debe seguir los términos y condiciones de las Tarjetas de Regalo como lo haría una corte.

Para iniciar un procedimiento arbitral, usted debe enviar una carta solicitando un arbitraje y describiendo su reclamación, a la atención de: Attn: Departamento Jurídico, Juan Salvador Agraz No. 73, Piso 7, Colonia Lomas de Santa Fe, Delegación Cuajimalpa de Morelos, C.P. 05348 Ciudad de México. El arbitraje será administrado por la CANACO bajo sus reglas. Las reglas de la CANACO están disponibles en <http://www.arbitrajecanaco.com.mx/> por teléfono llamando al 36852269, ext. 1309 o 1310. El pago de todas las cuotas de presentación de la solicitud, gastos administrativos y de los árbitros estarán gobernados

por las reglas de la CANACO. Nosotros nos comprometemos a reembolsar todas las cuotas por reclamaciones menores a \$145,000 (MXN), a menos que el árbitro determine que la reclamación es frívola. Del mismo modo, nos comprometemos a no demandar costas en el arbitraje, a menos que el árbitro determine que la reclamación es frívola. Usted puede escoger que el arbitraje se conduzca exclusivamente por teléfono o que se base únicamente en la presentación de argumentos y pruebas por escrito; sin embargo, en todos los casos, la sede del arbitraje será la Ciudad de México, Distrito Federal. El arbitraje será conducido en español por un solo árbitro y las leyes aplicables serán las de México. Acordamos que cualquier procedimiento de solución de controversias se llevará a cabo sólo de manera individual y no en acciones colectivas, de clase, o acción representativa.

Tal cláusula es nula por completo, ya que no da opción al consumidor de interponer su demanda por la vía civil

cuando haya un incumplimiento contractual por parte del empresario, lo cual es grave, ya que deja en indefensión al consumidor al dejarle solo la vía administrativa sin opción de reclamar daños y perjuicios cuando el incumplimiento sea grave, ya que la PROFECO solo impone multas, las cuales se clasifican en leves, graves o muy graves. Por lo tanto, existe un vacío legal, el cual el legislador mexicano debería resolver de manera urgente, pues como hemos visto la contratación electrónica va en aumento, razón por la cual un mayor numero de empresas ofrecen sus productos y servicios, a través de páginas web activas . Por lo tanto, la LFPC debería de reformarse y adicionar un artículo, en donde se señale expresamente que cuando la contratación se realice por medios electrónico la ley y foro aplicable al contratos será la residencia habitual del consumidor, tal y como se encuentra regulado en la Unión Europea.

CONCLUSIÓN

El concepto de consumidor ha sido delimitado tanto en el ordenamiento

jurídico europeo como nacional, en el sentido de excluirse a las personas físicas o jurídicas que adquieran bienes o contraten servicios con fines de lucro. Cuestión distinta ocurre con el concepto de empresario, ya que dependiendo de la forma de conclusión en la que nos encontremos adquiere una connotación diferente: por ejemplo, detallista, prestamista, Prestador de Servicio, etc.

La *contratación electrónica* tiene su propio ámbito objetivo y subjetivo. Tal dato cobra importancia, puesto que el presente estudio tomó en cuenta únicamente las relaciones *Business to Consumer*, es decir, las relaciones entre empresario y consumidor.

A pesar de tener un régimen jurídico y unos principios propios, la contratación electrónica no es una materia alejada de la Teoría de las obligaciones y contratos; por el contrario, encuadra perfectamente dentro de ésta, y resultarán aplicables las normas de Derecho común en las cuestiones no previstas por la Ley especial. No nos queda la menor duda de que principios como el de *equivalencia funcional*,

neutralidad tecnológica e inalteración del Derecho preexistente de obligaciones y contratos tienen, como fin principal, otorgar validez a los contratos electrónicos. En esta misma línea, el soporte duradero se equipará al documento en papel, y la firma electrónica a la firma manuscrita. De esta manera, no importa que el contrato se haya celebrado a través de una página web, correo electrónico o telefonía móvil, siempre y cuando se cumplan con los requisitos que exige la Ley para su validez.

En la Unión Europea, tal y como vimos la Ley y el Foro aplicable al contrato

será siempre el de la residencia habitual del consumidor. Sin embargo, en México existe un vacío legal a pesar de que la protección del consumidor es un principio constitucional contemplado en el artículo 28 párrafo tercero de la constitución. Por lo tanto, debería el legislador mexicano de manera urgente regular sobre la ley y el foro aplicable al contrato con consumidores, ya que la contratación electrónica no conoce fronteras y cualquiera que tenga acceso a los medios telemáticos puede comprar y contratar servicios.

LITERATURA CITADA.

- AÑOVEROS TERRADAS, BEATRIZ (2003): *Los contratos de consumo intracomunitarios*, Madrid, Marcial Pons.
- BERCOVITZ RODRÍGUEZ-CANO, ALBERTO (1987a): “Ámbito de aplicación y derechos de los consumidores”, en BERCOVITZ/BERCOVITZ: *Estudios jurídicos sobre protección de los consumidores*, Tecnos, Madrid, pp. 100-140.
- (1992b): “Comentario al artículo 1 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios”, en BERCOVITZ RODRÍGUEZ-CANO, R y SALAS HERNANDEZ, J., (Coords.): *Comentarios a la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios Civitas*, Madrid, pp. 1-43.

- (2005c): “*El concepto de consumidor*”, en AZPARREN LUCAS, A., (Dir.): *Hacia un código del consumidor, Manuales de Formación continuada*, núm. 34, Consejo General del Poder Judicial, pp. 17-38.

CÁMARA LAPUENTE, SERGIO (2011): “Comentarios a los artículos 1-7 del TRLGDCU”, en CAMARA LAPUENTE, S., (Dir.): *Comentarios a las normas de protección de los consumidores: Texto Refundido (RDL 1/2007 y otras leyes y reglamentos vigentes en España y en la Unión Europea*, Colex, Madrid, pp. 77-203.

DURÁN AYAGO, ANTONIA (2008): *La protección de las PYMES en el comercio internacional: Propuestas de Regulación*, Atelier, Barcelona.

FERNÁNDEZ GIMENO, JÓSE PASCUAL (2005): “Los consumidores y usuarios como sujetos afectos a una especial tutela jurídica”, en REYES LÓPEZ, MARIA JOSE., (Coord.): *Derecho Privado de Consumo*, Tirant lo Blanch, Valencia, pp. 95-120.

GÓMEZ CALERO, JUAN (1994): *Los derechos de los consumidores y Usuarios*, Dykinson, Madrid.

HERNANDEZ FERNÁNDEZ, ANTONIO (2006): “La protección del consumidor transfronterizo intracomunitario. Cuestiones de Derecho Internacional Privado”, *Estudios Sobre Consumo*, núm. 9, 2006, en: <http://www.consumo-inc.es/>. [Con acceso el 1-VI-2022].

ILLESCAS ORTIZ, RAFAEL (2007): “Los principios de la contratación electrónica, revisitados”, en MADRID PARRA, A., (Dir.): *Derecho Patrimonial y tecnología*, Marcial Pons, Madrid, pp. 21-38.

LASARTE ÁLVAREZ, CARLOS (2007):. *Manual sobre protección de consumidores y usuarios*, 3^a ed., Dikinson, Madri.

LETE ACHIRICA, JAVIER (1998): “La armonización de las legislaciones europeas sobre protección de los consumidores a la luz del derecho comunitario, *Actualidad Civil*, 1998, núm. 1, pp. 183-201.

MADRID PARRA AGUSTIN (2003): “Regulación del comercio electrónico: examen comparado de las leyes modelo uncitral”, *Revista de Derecho y Nuevas Tecnologías*, núm. 2, 2003, pp. 15-41.

REYES LÓPEZ, MARIA JOSE (2009): *Manual del Derecho Privado de Consumo*, La Ley, Madrid.

RICO CARRILLO MARILIANA (2007): "Aspectos jurídicos de la contratación electrónica", en RICO CARRILLO, M., (Dir.): *Derecho de las nuevas tecnologías*, La Rocca, Buenos Aires.

RINCON CARDENAS, ERICK (2006): *Contratación electrónica*, Universidad del Rosario, Bogotá.

GESTIÓN DIRECTIVA PARA LA CONVIVENCIA DOCENTE EN INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN BÁSICA.

*DAVID MORENO RUIZ.

** KLEEDER JOSÉ BRACHO PÉREZ.

*** JORGE LUIS ESCALONA LINARES.

Artículo Recibido: 27 de Mayo 2023. Aceptado: 12 de Junio 2023.

*Magister en Educación Mención Gerencia Educativa, Docente, Universidad Rafael Belloso Chacín, Maracaibo – Venezuela.

**Doctor en Ciencias de la Educación, Docente- Investigador, Universidad de Pamplona Pamplona – Colombia.

***Especialista en Orientación Vocacional y Ocupacional, Docente de la Universidad de Pamplona, Colombia.

RESUMEN. Actualmente enfrentamos en un mundo globalizado, en el que las organizaciones han adoptado estilos de gestión básicamente flexibles y muy dinámicos, que han permitido obtener grandes ventajas competitivas y que han sido sustentables con el tiempo. Por tal motivo la gestión directiva es la base fundamental para toda organización, en función de optimizar resultados y planear en cualquier contexto, siendo esta prioridad de cada gestor al tratar de desenvolverse día a día. De esta manera, una gestión eficiente debe de ejecutarse en función a una muy buena comunicación entre las personas activas del entorno compartido logrando así, solventar inconvenientes que se generan a lo largo de la vida.

Palabras Clave: Educación; Básica; Docente.

INTRODUCCIÓN.

Al hablar de la gestión directiva para la convivencia docente se pueden considerar cuatro aspectos muy resaltantes como es los estilos de liderazgo, las competencias gerenciales, los valores de convivencia

y las estrategias de convivencia. De esta forma, la gestión directiva para la convivencia explora las respuestas a las imperantes necesidades reales y ser un ente dinamizador, motivador, intrínseco de las actividades del campo educativo y donde lo esencial y más

Importante lo constituyen los primordiales actores educativos, que toman en cuenta los aspectos notables, sobre todo los principales escenarios que se presentan centralmente del ámbito educativo.

En tal sentido, la gestión directiva es donde cada uno de los encargados se sienten creadores de su propia acción tanto profesional como en lo personal. De igual manera, la UNESCO (2010) expresa que a nivel mundial que la gestión del director en las instituciones muestra una serie de cambios, con la finalidad de mejorar en el sector educativo, estos cambios son muy radicales, el cual se han establecido en el sector escolar. De igual manera, estas variaciones han generado restructuraciones en los aspectos económicos, sociales, y políticos, que han conducido al sistema educativo actual de estos países a lograr beneficios significativos en cuanto a los procesos relacionados con la gerencia en las instituciones educativas.

En ese orden de ideas, se han producido modificaciones significativas,

cristalizándose como un verdadero desafío para la nueva gerencia, considerando primero que se debe aprender cómo trabajar eficazmente en equipo, interceder para dar solución a problemas, desplegar una reputación con los colegas, todo lo cual establece actualmente los aspectos de suma importancia para un gerente.

Por su parte, Castillo (2008), explica que las instituciones escolares se consideran como una empresa, su esquema de gestión debe estar dirigido sus acciones, al logro de los objetivos planteados, pues se considera a los directivos como sus gerentes, quienes deben congregar un cumulo de cualidades y requisitos, entre las que se pueden nombrar el estilo de un liderazgo que le acceda no sólo desempeñarse con el ejercicio de las funciones como gerente elementales como son el autocrático, Visionario, Laisser – Faire y Democrático, sino también llevar al capital humano de su institución educativa para la optimización de su ejercicio laboral como mecanismo esencial para alcanzar las metas planteadas.

Visto de esta forma, la gestión gerencial del rector o directivo debe estar sostenida en un liderazgo idóneo de dar objeción a las circunstancias presentes en la organización, el cual se adecúe a los cambios que se producen perenemente en el ámbito educativo, así como fundar estrategias seguras para propiciar la optimización del ejercicio y la convivencia del personal. Así mismo Peter Drucker (2005) propone que "el desempeño de un gerente sea juzgado mediante el doble criterio de la eficacia - la habilidad para hacer las cosas correctas y la eficiencia, la habilidad para hacerlas correctamente". Por esa razón, la gerencia directiva debe organizarse de manera que el gerente actual no persista aferrados a los esquemas viejos de la gerencia, sino a ejercer un liderazgo en sus organizaciones, el cual les permita llevar al personal de la organización escolar alcanzar las metas propuestas, en torno a una acción directiva que conozca y maneje un conjunto de técnicas necesarias para lograr los objetivos educacionales, las cuales han de colocar en práctica por

todos aquellos a quienes les corresponde administrar una institución. Por otra parte, Sandoval (2002), analiza el papel de los directivos docentes a través del liderazgo que deben ejercer en la institución. Señala como este liderazgo.

"lo deben desarrollar en la acción y a través de las interacciones con los actores educativos, como resultado de la articulación entre la visión, el poder y el saber. Liderazgo que se demuestra en la medida en que se logre soluciones efectivas y equitativas a los problemas propios de su quehacer y puedan construir escenarios probables y deseables, seleccionando las mejores estrategias y reduciendo al máximo la incertidumbre".

En consecuencia, el papel del rector o director sería el de injerir en la planeación y ejecución de estrategias, enfocadas no sólo a conseguir el máximo beneficio, provocando resultados con individuos autónomos, para lo cual pretende adjudicarse un liderazgo propio a las disímiles situaciones laborales que se le

presentan, atenuando así la optimización del ejercicio laboral del personal.

Así lo plantea la Red de Observatorio de la Educación Iberoamericana para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI, 2007) quien sitúa su acción en la idea de proveer, formas de pensamiento y conocimiento sobre la educación latinoamericana, a través de la cimentación vinculada y creciente del análisis de la realidad educativa con el objeto de extender la perspectiva acerca de la manera cómo se vienen llevando las organizaciones escolares en los países de América Latina.

Lo anteriormente expuesto se realiza, según el organismo mencionado, con el propósito de tomar acciones convenientes no sólo a mejorar los procesos, sino a fundar un estilo de gestión gerencial asentado en un liderazgo competente de llevar a la institución al logro de los fines previstos, tomando como pilar esencial al personal que rige, a través de la optimización de su ejercicio laboral.

Por tal razón, señala Finol (2007), la educación declara un interés cada vez mayor en la gestión del rector o director educativo, al cual se le requiere dominar un cumulo de habilidades y competencias determinadas que le permitan desplegar las funciones, procesos inseparables de su cargo. Desde esa perspectiva, se ha dispuesto imperiosa la necesidad de optimizar la acción gerencial en el sistema educativo, por ser esta delegada de planear, organizar, dirigir, controlar lo referente a la organización escolar.

Evidentemente, todo establecimiento escolar debe ser dirigida por un docente director, quien es el garante de operacionalizar el progreso o desarrollo de la acción educativa con la intención de conseguir la excelencia en el proceso que ésta lleva a cabo. Por esa razón, es preciso registrar que las diferentes actividades del gerente educativo son primordiales en el desarrollo de las instituciones escolares por cuanto la marcha de ellas reposa en la adecuada labor del personal.

En ese contexto, Medina (2010), considera que resulta primordial de quienes ejercen puestos directivos el conocimiento ineludible en materia gerencial, el cual le suministre las herramientas necesarias para llevar adecuadamente la organización de modo que le permita atenuar un progreso del desempeño y la convivencia laboral del docente. De acuerdo con lo antes expuesto, el director debe ser competente para tomar las decisiones más pertinentes, ser apto y capaz de motivar, accionar, gerenciar, asignar responsabilidades e inspirar respeto, confianza, cooperación, compendios claves para influir en el comportamiento de los docentes optimizando su ejercicio laboral.

En consideración, Laval (2004, p. 23), señala en el campo educativo se han ido insertando estos conceptos indagando un punto de choque entre funciones gerenciales y procesos educativos, esta conexión ha permitido que los autores que se han dedicado al estudio de conocimientos gerenciales en el campo educativo.

Teniendo en cuenta todo lo expuesto la situación en Colombia y Venezuela no es muy desigual a la del resto de los países latinoamericanos, ya que los requerimientos educativos, están representadas por los cambios de paradigmas e innovaciones que se originan día a día, las cuales requieren una adecuación de la estructura y marcha de las organizaciones escolares referentes a la gestión directiva para la convivencia docente.

Para ello, el Ministerio de Educación Nacional (MEN) en Colombia y el Ministerio del Poder para la Educación en Venezuela vienen haciendo todos los cambios estructurales y de fundamentación de las políticas educativas encaminadas a actualizar el sistema educativo en pleno. Dentro de ese contexto, se dice la exigencia de un gerente educativo con habilidades, competencias, competente de afrontar los retos trazados al mismo, es decir, su interés no solo debe encauzarse en dirigir, sino responsabilizarse por la institución mediante una sólida alineación que le permita descifrar un estilo de gestión en los procesos coherentes con su cargo.

Esta actualización ha convertido progresivamente la gestión de la dirección y el conjunto de interacciones que se fundan en las instituciones educativas, la cual según Graffe (2005, p.487), “ejerce la dirección y orientación de los diferentes actores de la comunidad educativa, así como la administración de los recursos con el fin de asegurar la calidad del servicio”.

En ese orden de ideas, es necesario recalcar que en el caso de Colombia, la educación se encuentra centrada en el Plan Nacional de Desarrollo (2015 - 2019), enfocado así Todos por un nuevo País, lema bajo el cual, el gobierno de turno enfoca un estado social donde todos participen, de tal manera que se considera la educación impartida como herramienta fundamental cuyo objetivo es poder reducir la inequidad, garantizando la igualdad de condiciones para generar ingresos, es decir, propiciar que todos los ciudadanos cuente con los conocimientos necesarios para que se puedan desenvolver en la vida.

Por su parte, en el caso de Venezuela, se destaca que el marco Educativo se encuentra apegado al Plan de la Patria (2013 - 2019), donde se destaca la Suprema felicidad social, el cual busca construir de forma socialmente incluyente al modelo social, productivo, socialista, humanista y endógeno con el fin de garantizar que todos los individuos vivan en similares condiciones sin recriminación de nada. Desde otra perspectiva, citando a Meza (2005), estima que las consecuencias del conflicto escolar entre directivos y docentes, de manera permanente, estarían reflejándose en el florecimiento de sentimientos de frustración, hostilidad y ansiedad, tensión, fricción en relaciones interpersonales, bloqueo de iniciativas, desvío de energías productivas, relaciones jefe-subordinado o entre el personal del mismo rango que se tornan irreconciliables e incómodas, comunicación tensa que origina desmotivación, apatía, además de la percepción de intereses excluyentes que conllevan a crear ambientes poco favorables a la organización educativa.

Es por esa razón, señala el autor, que este subsistema demanda de directivos con conocimientos gerenciales que le consientan el logro de labores para llevar con acierto las instituciones enviando al personal a optimizar su desempeño, así como beneficiario de una actitud positiva ante los cambios educativos y con habilidad a una formación permanente. Esto se sustenta en lo expresado por Sambrano y Steiner (2006, p.19) “la educación exige profesionales capaces de continuar su actualización. Aprendices permanentes con habilidades para aprender - aprender, capacidad de producir o utilizar conocimientos”.

Las conjeturas preliminares acceden deducir que la gestión gerencial del directivo es un segmento clave para una excelente experiencia educativa, al establecer un proceso educativo el cual cumpla con los requerimientos sociales de las organizaciones, pues según Alles (2006, p. 27): El análisis del ejercicio o de la gestión de una persona es una herramienta para dirigir o supervisar al personal. Entre sus primordiales objetivos logramos señalar el desarrollo

personal y profesional de colaboradores, el adelanto permanente de resultados de las organizaciones y la conveniencia adecuada de los recursos humanos.

No obstante, observando el contexto de las instituciones educativas colombianas, en especial las que pertenecen al sector público, evidencia el investigador, que, de acuerdo con entrevistas informales, previas a este estudio, realizadas a docentes y directivos, se manifiesta un espacio educativo en el cual se nota que el deterioro en los valores de convivencia es el denominador común. Así, la realidad de algunos centros educativos en el Departamento del Cesar, y más específicamente en el Municipio de Chiriguaná, en las Instituciones Educativas: Juan Mejía Gómez y Rafael Argote Vega muestran que los actores educativos parecieran tener objetivos personales distintos, no tomando en cuenta las metas institucionales que deben ser cumplidas.

A la vez, se observa: ausencia de justicia en las decisiones de los

directivos (discriminación para con algunos docentes, inequidad en la distribución de elementos de trabajo, la participación en organismos escolares, la asignación de carga académicas, y más); amenazas de reporte disciplinarios ante superiores administrativos; no notificación de algunos actos académicos (lo cual dificulta el cumplimiento de los docentes a reuniones o celebraciones escolares); desacuerdos conciliatorios sobre las dificultades existentes entre los actores educativos; entre otros.

De la misma manera, el contexto social de las instituciones educativas venezolanas, y más concretamente del Municipio Maracaibo, en la Esc. Bas. "Santo Domingo" y la Esc. Bas. "Atanasio Giraldot", no escapan de esta realidad, donde el investigador observa desacuerdos con decisiones y por ende, enfrentamientos entre directivos y docentes con mucha frecuencia, siendo esto uno de los problemas más álgidos que aquejan a diario a la población educativa y a la sociedad en general, afectando la convivencia y el adecuado

manejo gerencial de la acción educativa.

Se observa, en este sentido, entre los directivos de algunas escuelas, y el personal docente de las mismas, un diálogo agresivo, la negatividad para aceptar la diversidad de opiniones, las discusiones entre los pares, el rumor mal intencionado, las fricciones interpersonales, la rabia, frustración, tristeza, y sobre todo el poco asertividad para solucionar situaciones problemáticas que afectan a la comunidad educativa.

En este contexto de la problemática, se vislumbran otros síntomas que se enmarcan en el rol de los docentes como actuantes, pues es perceptible en la mayoría de ellos estrategias de convivencias que conlleven a indicadores como las reflexión, inteligencia emocional, aprendizaje cooperativo y la adaptación a un reglamento interno debido , que existen graves problemas con respecto a la falta de respeto entre directivos y docentes, como también entre los mismos docentes, a esto se suma la

poca responsabilidad para con las actividades programadas, un alto índice en el no saber escuchar y la rápida intensificación de disputas sencillas o roces, además de enfrentamiento serios, muchas veces, porque no se han formado hábitos ni se han dado orientaciones para el manejo de los mismos.

Lo planteado se ha discutido en repetidas ocasiones desde el mismo seno del conglomerado docente, intentando la procura de disminuir las problemáticas descritas, sin embargo, los enfrentamientos descritos siguen latentes en las instituciones educativas de los municipios de Chiriguaná en el Departamento del Cesar - Colombia y Maracaibo - Venezuela.

De acuerdo a lo planteado, de no darle pronta solución a esta problemática, con las aparentes desavenencias en el personal directivo y docente en las instituciones educativas de básica primaria nombradas, pudiera incrementarse la ausencia de la cultura de paz social, con franco deterioro y vulnerabilidad de los derechos

humanos de los actores educativos, generándose a la vez, una crisis social en las comunidades de Chiriguaná - Colombia y Maracaibo - Venezuela, mucho mayor que la que se vive en la actualidad.

Por lo tanto, se hace pertinente, a través de este estudio, Proponer lineamientos prácticos para fortalecer la gestión directiva para la convivencia docente en instituciones de educación básica primaria de Chiriguaná – Colombia y Maracaibo - Venezuela con la finalidad de derivar conclusiones y recomendaciones con base en los resultados dados para el fortalecimiento y la consecución de estrategias a fin de aminorar las desavenencias escolares evidenciadas.

DESARROLLO TEÓRICO.

Gestión Directiva para la Convivencia Docente.

La gestión directiva definida como la misión orientadora, requiere de un liderazgo claro y compartido para dirigir al equipo humano en el diseño, implementación y apropiación del horizonte institucional: visión, misión,

valores y principios institucionales. Para la formulación de las metas; la articulación de planes, programas y proyectos. Para la definición de una cultura organizacional que incida en el logro de los objetivos institucionales y para lograr la apropiación del direccionamiento estratégico y el horizonte institucional por parte de la comunidad educativa, al respecto, Santillán (2012, p.36), refiere que: Es el conjunto de procesos y sistemas que permiten que el capital intelectual de una organización aumente de forma significativa mediante la gestión de sus capacidades de resolución de problemas de forma eficiente de manera de generar ventajas.

En tal sentido, la gestión directiva exige actuar eficazmente en una variedad de situaciones, las cuales pueden ser medidas en proporción a la capacidad de adoptar su estilo, de manera apropiada, a la situación de cambio. Lo antes señalado, permite suponer que la educación actual se ha visto influida por la necesidad de cambios en las instituciones escolares, por

consiguiente, el gerente educativo debe adaptar su gestión a los mismos.

Por otra parte, como la concepción de la nueva gestión directiva, requiere de un director capaz de planificar, organizar, coordinar, dirigir y controlar en atención a un trabajo en equipo, que conlleve a una mejor productividad del personal, es lógico suponer que en sus funciones administrativas deben prevalecer la eficacia y la eficiencia para lograr así una gestión efectiva. Bracho (2006).

Asimismo, Pérez (2008), considera que el enfoque sistemático de la gestión directiva de calidad para procesar y analizar datos inductores de burocracia que para justificarse ha de servir para añadir valor y mejorar la institución. Es decir, la eficacia de la gestión se basa en el hecho de que al gerente se le exige actuar eficazmente en una variedad de situaciones, las cuales pueden ser medidas en proporción a la capacidad de adoptar su estilo, de manera apropiada y basada en las necesidades de la institución que dirige. En relación con el estudio de la gestión directiva se comprende que el director

en las organizaciones educativas debe ser eficiente, utilizando los recursos humanos disponibles, para proporcionar una educación de calidad; y su eficiencia estará referida en cuanto a los métodos que utilice, es decir, la planeación y organización del personal en equipo para lograr a través de la cooperación y participación obtener un servicio óptimo. Morillo & Durán. (2021). Al mismo tiempo, este fundamento teórico, desde el punto de vista de la eficiencia y la eficacia, considera que la primera consiste en utilizar los recursos disponibles en base a los costos y beneficios entre insumos y productos y la segunda se refiere a los medios, métodos y procedimientos más indicados que deben ser organizados, para asegurar el uso óptimo de los recursos disponibles.

Por su parte, Ramírez (2007, p.14), refiere que “la palabra gerencia significa para real academia administrar. Es decir, hacer diligencias conducentes al logro de unos objetivos”. Lo referido por el autor permite inferir que, implica una serie de procesos, los cuales merecen ser atendidos a fin de tomar en cuenta

el control de la variabilidad de cada una de las partes o subprocessos.

De tal forma que, en el caso de las instituciones escolares no hay unanimidad para determinar cuál de las funciones que conducen a un proceso de gestión eficiente es la más importante, por tanto, corresponde al directivo ser solicto en el cumplimiento de cada una de las acciones consideradas esenciales para los beneficios de la institución.

Por consiguiente, el término gestión constituye uno de los aspectos más relevantes del proceso de globalización de las organizaciones, toda vez que el gerente y la organización comienza a enfrentar complejas situaciones de cambio en su entorno, el cual no debe ser atendidas de manera dispersa, requiriendo para esto de una plataforma mínima para asegurar con éxito el cambio de la organización.

En tal sentido, el gestor directivo de una organización educativa está llamado a hacer uso de todo su potencial cognitivo, capacidad resolutiva,

negociadora, comunicativa, así como el dominio de nuevas estrategias y tecnología que le permitan realizar una gestión contextualizada en los procesos de solución de problemas y toma de decisiones diarias.

De allí pues, que dichas cualidades desde la proyección laboral sustentan y posibilitan el desempeño laboral satisfactorio y la aplicación de nuevos procesos o procedimientos administrativos eficaces y oportunos. De forma similar considera que el director debe poseer habilidades que permitan ser la vía más adecuada en el desempeño de sus funciones para no caer en errores que interfieran negativamente en la productividad y en la eficacia de su gestión y la de sus compañeros.

Estilo de Liderazgo.

Los estilos de liderazgo son las diversas opciones que tiene un directivo para lograr captar la atención del personal, en función de la consecución de los objetivos organizacionales, existiendo diversos tipos de los cuales, según Munch y García (2008) variará el grado

de efectividad y productividad dentro de la institución. Por lo tanto, dependiendo del estilo de liderazgo, la organización funcionará en distintos grados, es decir, según el estilo que tenga con del personal docente se logran eficazmente los objetivos trazados, como una comunicación efectiva, las relaciones interpersonales entre los miembros del plantel.

Ahora bien, la relación entre el estilo del liderazgo y la eficacia indica que, para cada situación existe uno apropiado, señalando Mendoza (2009) la presencia de dos dimensiones, las cuales se basan en la conducta del líder denominadas orientación al empleado, orientación a la producción. Los primeros, dan mayor importancia a las relaciones interpersonales, muestran interés por las necesidades de sus seguidores, aceptando sus diferencias individuales; los segundos dan prioridad a los aspectos técnicos o de tarea de su trabajo, centran su interés en efectuar las tareas del grupo, viendo en los miembros un medio para alcanzar esos fines. Montiel y Bracho (2018).

Autocrático.

Existe mucha diversidad de autores que coinciden en plantear que este estilo de liderazgo es aquel donde todo el poder y la autoridad se centran en una sola persona, es quien toma las decisiones, los subordinados son muy dependientes y la estructura organizativa es rígida. Los líderes son controladores y los subordinados asumen actitudes de sumisión o rebeldía. En se orden de ideas Alvarez (2003; p. 20), plantea, “Toda la dinámica del grupo se estructura desde el líder que fija los objetivos y decide los recursos a aplicar”. El líder así concebido centraliza totalmente la autoridad y las decisiones. Los subordinados no tienen ninguna libertad para elegir. El líder autocrático es dominante, imparte órdenes y espera obediencia plena y ciega de los subordinados.

Visionario.

Muchos líderes opinan que el desarrollo de una visión es una labor sencilla, y que reside en articular un manjo de creencias, para luego implementarlas. Sin embargo, algunos estudios

proponen que una visión es más bien un proceso progresivo que un evento singular; un proceso que requiere incesante reflexión, acción y evaluación. Según Millán (2007), los líderes de toda institución deben fundar una clara y manifiesta dirección, crear un clima favorable para el estudiante y su aprendizaje, así como altas perspectivas. Estos líderes deben participar en el desarrollo de sistemas, estrategias y métodos para obtener la excelencia de su institución, incitar la innovación, e infundir conocimientos y habilidades críticas.

Así mismo, Méndez (2010), plantea, que el liderazgo visionario se enfoca principalmente en lograr que todos los miembros de la organización adopten una visión compartida y se sientan parte activa de ella. El liderazgo inspirado motiva a todos los miembros de la organización y crea de nuevo la confianza en sí mismo a los que la habían perdido. Por tal motivo, en función de lo antes planteado la visión se considera una meta; en la empresa se refiere a la o las ideas de lo que pretende alcanzar a futuro. Una visión

compartida se considera como tal cuando logramos que nuestra visión se convierta en la visión de todos. Esto quiere decir que no solo la acepten como mi visión, si no que la adopten como propia y se identifiquen con ella.

Laissez Faire.

Este estilo de liderazgo, el laissez faire, se describe porque el líder no se incluye en los procesos de toma de decisiones de la organización que dirige, se mantiene al margen, no suele desplegar ningún tipo de supervisión y las normas surgen naturalmente del grupo, nadie las controla, es un estilo generador de incertidumbre entre los practicantes y da impresión de ineeficacia.

De ahí, Chiavenato (2010), plantea que el líder consiente total libertad para la toma de decisiones individuales o grupales, anunciando en ellas sólo cuando el grupo lo requiere, de allí que la actuación del líder es evasivo y sin estabilidad. Los grupos sometidos a liderazgo laissez faire no se desempeñan bien en cuanto a la cantidad ni en cuanto a la calidad del trabajo, y muestran fuertes señales de

individualismo, división del grupo, insatisfacción, agresividad y escaso respeto hacia el líder, el cual es desconocido por el grupo.

Davis y Newstrom (2008), narran a estos líderes como personas que evitan el poder y la responsabilidad, dependen en gran medida del grupo para fundar las metas y corregir los problemas. Los miembros del grupo se delegan para capacitarse y motivarse, el líder tiene un papel pequeño, el personal sometido a este tipo liderazgo desconoce la contribución del líder, más o menos de la misma manera como el liderazgo autocrático desconoce el grupo.

Democrático.

Si bien es cierto, el liderazgo autocrático es aquel cuyo poder se concentra en una sola persona el liderazgo democrático se imputa todo lo contrario, por cuanto el líder no tiene todo el poder, éste encarna al grupo o equipo que decidió seguirlo, bien lo señala Álvarez (2007; p. 21), “Promueve la iniciativa personal de cada grupo y la creatividad, provocando un feed - back entre las mínimas

normativas que hace que todo el mundo respete". Este autor caracterizó el perfil del líder democrático destacándose entre estos las siguientes: (a) Favorece las conductas cooperativas, creando y promoviendo estructuras de apoyo y participación, (b) Ejerce el control y la supervisión de las tareas individuales. (c) El director es el líder institucional elegido por la mayoría de su grupo, lo representa en otras instancias (d) Ejerce la autoridad delegada por el grupo convencido con razones y respetando tanto la opinión de las minorías como las decisiones mayoritarias.

En este orden de ideas, Chiavenato (2010), señala que, en este estilo, el líder es comunicativo, motiva la participación de las personas y se inquieta igualmente por el trabajo y por el grupo. Procede como facilitador para orientar el grupo, colaborándole en la definición de los problemas y en las soluciones, coordinando actividades y apuntando ideas.

Competencias Gerenciales.

Cada ser humano posee una serie de características y cualidades de conocimientos obtenidos o innatos, con las que lograran identificar sus competencias para una determinada actividad que le permita ser más fuerte dentro de la organización. Según Londoño (2006) son las competencias propias de toda dirección, sea cual sea su nivel, teniendo como fin el desarrollo de personas, la dirección de personas, el trabajo en equipo y el liderazgo.

De acuerdo con, Palomo (2008), expone que las competencias gerenciales pasan a llamarse gestión del equipo, son aquellas capacidades para compartir ciertos conocimientos y experiencias que en conjunto logran un fin común. Teniendo en cuenta lo antes expuesto se afirma que la competencia gerencial es la capacidad de un individuo para desempeñar un cargo, no obstante, esta habilidad o destreza puede estar presente en un gerente sin embargo al no ser productiva llevaría al fracaso a cualquier organización.

Siguiendo este orden de ideas, las competencias del gerente son aquellas actividades o capacidades que este debe aplicar dentro de su desempeño educativo para dirigir, planificar, organizar, controlar, la estructura y la pertenencia de los objetivos que orienten los logros de la organización. Las competencias del gerente permiten elaborar las acciones que desembolsan una serie de pasos que posibilitan el acceso progresivamente en las competencias que la profesión le exige; así lo expone Palomo (2008).

Efectividad Personal.

Enfrentar la organización desde la efectividad personal significa proponerse un sentido, idear metas y responsabilizarse por el logro de ellas. Significa recorrer el camino del desarrollo personal, construyendo la existencia en función de un horizonte de mediano y largo plazo, haciéndose cargo de un compromiso con uno mismo. Este camino tiene que ver con la propia superación, potenciando circunstancias favorables y gestionando aquellas que son adversas.

Por tal motivo señala Chiavenato (2010), El ser humano es eminentemente social e interactivo, no vive aislado sino en convivencia y en relación constante con otros semejantes, con los que, debido a sus limitaciones individuales, se ve obligado a cooperar unos con otros, formando organizaciones para lograr ciertos objetivos que la acción individual aislada no podría alcanzar.

Dentro de ese contexto Levy Leboyer citado por Alles (2009), la efectividad personal son rasgos de unión entre las características personales y las cualidades requeridas para desempeñar actividades gerenciales, estas cualidades que diferencian a las personas se fortalecen mediante su uso y puede desarrollar nuevas de acuerdo con las necesidades de la organización.

Adaptabilidad.

La adaptabilidad es un término que se refiere a la flexibilidad de un individuo al ajustarse a distintas situaciones y circunstancias de forma efectiva. Es esa capacidad de asimilar un nuevo estilo de supervivencia, acogiendo

nuevas formas de interrelación con las personas que lo rodean. Es por ello, que las habilidades sociales o formas de establecer relaciones interpersonales se vuelven imprescindibles en la organización y para vivir en sociedad.

En este aspecto, Alles (2009), afirma que la competencia de adaptabilidad es la capacidad de modificar la propia conducta para superar determinados objetivos, cuando surgen dificultades o cambios de entorno. Por esta razón tiene relación con la versatilidad del comportamiento para adaptarse a distintos contextos, situaciones, medios y personas de forma rápida y adecuada.

Desarrollo de Estrategias.

El desarrollo estratégico, en el concepto de Davis y Newstrom (2008), incluye la capacidad de hacer participar al personal de la organización en la formulación y culminación de las estrategias que serán utilizadas como canal conductor de acciones de la organización; no obstante, tiene la capacidad de motivar a los demás a participar de la visión de la empresa.

Según Lusthans (2007, p. 52), el desarrollo estratégico se define como todas “las actividades que fijan el rumbo para la organización y la ayudan a mantenerse en el servicio de su misión”. Interpreta la creación de estrategias las cuales motivan a sus miembros y así mismo a los interesados directos para desempeñarse. De tal modo, que avancen hacia la culminación de la misión de la escuela mientras se adaptan a futuras situaciones o escenarios profesionales.

En este sentido, Mintzberg citado por Davis y Newstroms (2008), con un concepto similar, identifican cinco modelos o formas de actuar de los líderes estrategas, donde se tiene en cuenta el estratega como actor racional, quien es como un comandante con poder de información; de tal modo, usa este dominio para realizar análisis racionales antes de tomar una decisión; de esta misma forma, sus objetivos orientan los actos de la organización; concede más importancia al análisis que a la acción clasificando a los miembros en dos tipos: los estrategas y los operativos, por lo cual es posible

bloquear las acciones de innovación y la generación de ideas creativas.

Dialógica

Hoy día las organizaciones desarrollan acciones específicas para escuchar a sus miembros, puesto que tienen el compromiso de responder a sus requerimientos, para ello deben crear un mecanismo de diálogo y entendimiento mutuo para que las necesidades de todos sean tomadas en cuenta en la formulación de estrategias y en su operatividad diaria.

Para Fernández (2007, p.23) la dialógica es “la capacidad de los miembros del equipo para suspender los supuestos e ingresar a un auténtico pensamiento conjunto”. Dialogar significa dejar fluir libremente el significado a través del grupo, lo cual permite que este descubra percepciones que no se logran individualmente.

Señala el autor, es una manera de ayudar a la gente a ver la naturaleza respectiva, colectiva del pensamiento pues diferentes visiones son presentadas hacia el descubrimiento de una nueva visión; en una discusión se

toman decisiones, en un diálogo el grupo explora asuntos complejos, dificultosos desde muchos puntos de vista.

Con referencia a lo anterior, Bolívar y francés (2007, p.208) “el sujeto que aprende es el sujeto dialógico, abierto a la comunicación, a ser premiado por grandes cantidades de información y dispuesto a la reelaboración del conocimiento”. Lo mencionado en la cita conlleva a concluir que el sujeto epistémico se construye a partir del sujeto dialógico, quien es el encargado de interactuar con todos los miembros de la organización.

Valores de Convivencia.

El enfoque de liderazgo basado en valores se determina como la relación entre los líderes con los seguidores, teniendo en cuenta los valores compartidos, fuertemente interiorizados, los cuales el líder defiende y los lleva a la práctica. Por otra parte, Daft (2007, p. 598) considera que, es frecuente que en una organización la cultura se caracterice por lo dicho por las personas que por lo

realizado por ellas “cuando esto ocurre hay una brecha entre los valores que abrazan los líderes y los que se ponen en práctica en la compañía”.

Por lo tanto, el principal aspecto para desarrollar o reforzar los valores éticos de una escuela, es el liderazgo basado en valores, en otras palabras, la relación basada en valores éticos, se determinan como aquellos que son trasmítidos por los líderes, en este caso, por los gerentes educativos en vista del comportamiento personal, los sistemas y las políticas de la organización.

Igualmente, Vázquez (2008, p. 115), afirma que “se deben utilizar los valores humanos para que las personas no decaigan en su empeño por alcanzar los objetivos, transmitiendo energía positiva”. Esto quiere decir, poseer una perspectiva o visión de desempeño, en la cual los valores influyen interiormente en las decisiones de los integrantes intervenientes en las organizaciones educativas, donde son necesarios los juicios de valor para la consolidación de objetivos, el desarrollo de alternativas y la toma de decisiones.

Convivencia a la Diversidad.

En las entidades educativas, es necesario desarrollar profundos cambios para transformar las escuelas originalmente diseñadas para atender a una minoría de población, es evidente que nada de esto es fácil, pues es fundamental que todas las organizaciones lleven a cabo una formación de calidad y una excelente convivencia en la diversidad.

Como plantea Aincow (2009), estos cambios deben tomarse en consideración a la relación con las tensiones y dilemas derivados de lo que algunas personas perciben como contradicciones. Esto se debe en gran parte a las desigualdades que presentan los estudiantes en su vida, aunado en ello el fenómeno de la interculturalidad es principio de convivencia como elementos propios de la diversidad. Por esta razón, la necesidad de contar con espacios en el que todos puedan interactuar libremente como una gran familia integrada, es indispensable en estos contextos. Al parecer, la cultura que caracteriza al lugar de trabajo pues

influye en la percepción que el docente tiene acerca de su trabajo y acerca de sus estudiantes.

De otro modo Bazán y Manosalva (2007) mencionan que la escuela, al igual que los profesores necesitan deconstruir y transformar el conjunto de creencias y valoraciones que poseen, en este aspecto, una de ellas es la noción que se tiene de diversidad, pues lo que se vive en los espacios educativos actualmente son tensiones que encierran una contradicción por cuanto esto debe ser implementado desde un pensamiento crítico y dialéctico, con el fin de entender las diferencias que se presentan en estos contextos.

Desarrollo de la Personalidad.

Existe un consenso en que el desarrollo de personas permite al hombre ubicarse a sí mismos en relación con los demás, resulta ser fundamental para la vida humana. De esta forma, Blanco (2007), la define como la capacidad para comprender y entender las acciones eficaces con el objetivo de mejorar el talento, las habilidades de

otras personas. Tomando como referente lo expuesto anteriormente, el desarrollo de personas se comporta como actitudes generales que identifican el comportamiento de las personas y de las instituciones, destacando las competencias personales tales como las habilidades individuales que el ser humano tiene, estas aportan al ejercicio de una misión que le ha sido encargado para realizarla de la mejor forma.

Tal como expresa González (2008) es la habilidad para identificar, de manera recurrente, oportunidades para aumentar las capacidades de las personas, y de esta manera cumplir con las acciones tomadas pertinentemente. En otras palabras, es el comportamiento que las personas poseen más que otras le varía, permitiéndole transformarlos en miembros más eficaces ante una situación de acuerdo con su personalidad, esto les ayudara a alcanzar lo que se les ha designado.

Solidaridad.

Consiste en la cooperación mutua entre las personas, donde se demuestra aquel afecto que mantiene unidas a las personas en un problema puntual o situación, sobre todo cuando se vivencian experiencias difíciles que resulta complejo salir. La enseñanza para la solidaridad debe establecer las condiciones para la creación de acciones positivas hacia la intervención social para poderla transformar.

Como punto de partida de lo anterior, Amado (2009), la define como uno de los principios básicos de la concepción cristiana de la organización social y política, que constituye la base primordial de la organización social. Su importancia se fundamenta en el buen desarrollo de doctrina social sana, de tal modo que es de gran interés para el estudio del hombre en sociedad, así como, de la sociedad misma.

Desde otra perspectiva, Pérez (2008), la define como el acto donde una persona realiza acciones en beneficio de otro sin recibir nada a cambio. La solidaridad es, realmente, la base de la

sociedad humana. Sin embargo, en los días actuales la solidaridad suele pasar desapercibida o no ocupar tanto espacio en nuestras vidas debido a todas las ocupaciones y temas a resolver que solemos tener.

Tolerancia.

La tolerancia es un dominante moralista por el cual evoluciona la personalidad, por razones éticas, independientemente de las creencias o prácticas políticas, culturales, religiosas, sociales. Se reconoce al otro, en cuanto a semejanza, base de todo principio ético. Ahora bien, la tolerancia para Luque (2006, p. 19), alude a la diferencia, a la distancia "y el saber de la diferencia y de la otra edad, al mismo tiempo que de la semejanza y la igualdad radicales, la cual funda la tolerancia como virtud ética". Como se puede observar, la tolerancia es una concepción de la vida, un estilo que guías prácticas, ideas y actitudes, que tienen que ver con el respeto que se le guarda a los demás cuando manifiestan formas de vida diferentes a las propias. La labor docente se mueve en la tolerancia o en la intolerancia, pero en

ambos casos es una reacción activa. Es decir, se comprenden además de aceptar, los diversos instantes de sentimientos, conductas, aprendizaje, necesidades, que evidencian los estudiantes, como producto de sus distintas históricas e individuales. En otro caso, se asumen posturas, como hostilidad, rechazo e intransigencia frente a sus diferentes formas de actuar, vestir y pensar; Frente a la desigualdad se responde con actitudes intolerantes como la discriminación, los estereotipos y los prejuicios. Aunado a esto, Aranguren (2005, p. 77), expresa que: el rasgo común de las actitudes intolerantes es que los sentimientos que las caracterizan son la desconfianza, la inseguridad y el temor ante la amenaza imaginaria que representan los grupos humanos hacia los que se experimentan esas actitudes; Para sobreponerse a esos sentimientos negativos, la personal que los experimenta suele reaccionar de manera defensiva con otros sentimientos auto afirmativos, que van desde el menoscenso hacia esas personas por la situación de su debilidad, inferioridad, discriminación o

explotación que sufren, hasta la hostilidad agresiva. Durán, Parra, y Chamba. (2020).

En vista de lo planteado, la intolerancia es un asunto moral donde se requiere compresión antes que explicación, como una manera de enfrentarla. De acuerdo, con González (2005, p. 20), la tolerancia “es respeto al otro la esencia de la tolerancia está en el reconocimiento simultaneo de la alteridad y la igualdad semejanza del otro, que permite verlo como literal otro-yo: Alter- ego”. En otras palabras, haciendo uso de la razón del docente es que se puede tener tolerancia, ya que permiten manifestar su modo de ser, dándose así la convivencia múltiple en el equipo. Lo anterior, significa que en el salón de clases el yo del educador es relativo ya que debe reconocer al estudiante como parte del equipo. Explorar al otro envuelve reconocer que hay demarcaciones en el aula.

Estrategias de Convivencia.

Las estrategias de convivencia son conceptualizadas como la interrelación entre los diferentes miembros de un

establecimiento educacional. No se limita a la relación entre personas, sino que incluye las formas de interacción entre los diferentes estamentos que conforman una comunidad educativa, por lo que constituye una construcción colectiva y es responsabilidad de todos los miembros y actores educativos sin excepción.

En este aspecto Lanni (2008 p.18), expresa que para aprender a convivir es necesario cumplirse determinadas estrategias que constituyen toda convivencia democrática, su ausencia dificulta (y obstruye) su construcción; simplemente las enumero: Interacción (intercambiar acciones con los demás). Dialogar (fundamentalmente ESCUCHAR, también hablar con otros). Participar (actuar con otros). Comprometerse (asumir con responsabilidad las acciones con otros). Disentir (aceptar que mis ideas o las de los otros pueden ser distintas). Acordar (encontrar las características comunes, implica pérdida y ganancia). Reflexionar (meditar sobre lo actuado, lo ocurrido. “Producir Pensamiento”

conceptualizar sobre las acciones e ideas.)

Todas estas condiciones en la institución, de acuerdo con Lanni (2003), se conjugan y se transforman en práctica cotidiana a través de proyectos institucionales que resulten organizados y significativos para todos los actores institucionales, así mismo deben responder a las necesidades y demandas institucionales. Estos proyectos incluyen y superar los contenidos singulares de las asignaturas, también trasciende al currículo oculto el cual también es parte de la formación de los estudiantes dentro de una institución educativa.

Reflexión.

Es la capacidad que tiene y permite al ser humano reflexionar y actuar razonadamente, con respecto a construir un sistema de convivencia en la escuela, el cual puede surgir como iniciativa de cualquier integrante o grupo institucional. Tal como afirma Merma (2012, p. 148), la responsabilidad de innovar debe ser de todos los miembros participantes en su

construcción, cuando en una institución educativa se convoca a reflexionar a todos para mejorar los vínculos y la vida institucional en general, de esta forma se logrará producir una gran movilización que se exprese a través de proyectos, que permitan la transformación de un sistema de convivencia institucional.

Para, Sanchis (2005, p. 98), al hablar de reflexión en los ambientes escolares, es reconocer que las instituciones educativas son un camino para la relación necesaria con otras instancias sociales, por esta razón al establecer normas de convivencia escolar se deben destacar la tolerancia, la participación y el respeto a las reglas es necesario reflexionar acerca de que las instituciones educativas sólo tienen capacidad de intervención en las variables que puede controlar dentro de su contexto.

Inteligencia Emocional.

En este ambiente también es importante saber reconocer y apreciar los sentimientos, tanto en sí mismo como en los otros, es decir reaccionar

ante ellos correctamente; el tener dominio de esta situación es lo que se llamaría un buen desarrollo de la inteligencia emocional puesto que lleva a mantener la armonía y el buen desempeño de la empresa.

Por ello, Goleman (2010, p. 385) menciona que la inteligencia emocional se basa en la capacidad de reconocer los sentimientos propios y los ajenos; con el fin de motivar y manejar bien las emociones, tanto a nivel personal como la interacción con los demás, esto quiere decir que la persona está en capacidad de conocerse así misma haciendo reflexión de sus propios actos, con la habilidad de orientar adecuadamente las características de la propia personalidad.

En este sentido, Olvera (2007), expone que la Inteligencia emocional es la capacidad que tiene una persona para desempeñar habilidades, tales como observar y valorar sus emociones y las de los demás, así mismo para regular las suyas propias, donde puedan ser capaces de expresar oportunamente ideas, compartir sus dificultades,

poseer un estilo de afrontamiento adaptativo, manteniendo una elevada motivación y perseverar en el logro de las metas planificadas.

En la misma línea, Casado (2009, p. 16) se refiere a la inteligencia emocional como una capacidad o habilidad caracterizada por manejar adecuadamente las emociones propias y ajenas. Por esta razón, las personas con una inteligencia emocional desarrollada son capaces de comprender la naturaleza de sus sentimientos. Como resultado, pueden expresar y controlar según las necesidades de la situación e incluso predecir cómo se sentirán.

Aprendizaje Cooperativo.

Es una tecnología educativa que mejora el rendimiento escolar y mejora las habilidades intelectuales y sociales de los alumnos (Owejero, 1990). También se ofrece como una alternativa para satisfacer las necesidades educativas, brindando un espacio de aprendizaje mutuo y socialización, promoviendo

actitudes de aprendizaje más positivas, sentido de responsabilidad, autoeficacia y cooperación.

En este mismo sentido tiene las características básicas del trabajo en grupo. Bany y Johnson (2006) sugieren que es conveniente pensar en los grupos de aula como "colecciones de personas en situaciones de interacción social". No se trata de la cantidad de personas que figuran en el formulario de registro de la clase, se trata de la comunidad de personas que tienen algún grado de toma y daca. Se trata de comunicarse a través de gestos o palabras o ambos. Sus componentes pueden compartir metas grupales y obtener satisfacción personal de las actividades conjuntas. De igual forma, Bany y Johnson (2006) entienden el aula como un grupo de trabajo y sugieren características como: el propósito o meta que el equipo logra es aprender. La membresía en un grupo es obligatoria, al igual que las metas, y los miembros del grupo no pueden elegir liderar o

abordar la administración, otros individuos y grupos, las presiones e influencias percibidas por los miembros del grupo.

Reglamento Interno.

En relación al reglamento interno, según Lardiés (2008), se establece un reglamento Interno con la finalidad de fijar las acciones entre docentes, padres, apoderados y alumnos para una mejor convivencia en relación a los deberes y derechos, permanencia en la escuela y lograr con ello un mejoramiento en la calidad de la educación, para ello se deben considerar aspectos como normas generales de carácter técnico pedagógico, normas técnico administrativas y normas de prevención de riesgos, higiene y seguridad.

Igualmente, son establecidos con el propósito de disminuir las circunstancias y situaciones problemáticas que muchas veces limitan la equidad, la participación, la pertinencia social y la descentralización administrativa y pedagógica y poder facilitar el

desarrollo armónico del proceso educativo de cualquier establecimiento educacional y en las relaciones de éste con la comunidad. Andrade & Bracho (2019).

Para su actualización, se consideran aspectos positivos, para un mejor desarrollo de las actividades escolares, persiguiendo el objetivo de entregar un proceso educativo participativo de calidad dirigido al desarrollo integral de los niños de la escuela, interactuando en forma permanente con todos los actores educativos. Refiere el autor, que el reglamento interno, es el documento en el cual se agrupan las normas que desarrollan las reglas que van a regir en Ley de Protección del Niño y del Adolescente, señalando detalles, así como situaciones particulares, que pueden darse al interior del servicio o en su interrelación con terceros; pero sin transgredir, exceder ni desnaturalizar la Ley.

Para López (2008), organizar la actuación de los alumnos en una institución escolar, implica seleccionar la estructura organizativa interna de

la institución, establecer las distintas funciones de cada cargo, pero además, a través de este proceso de organización, establece también el uso y distribución de la planta física, la elaboración del reglamento interno y horario de la institución educativa, la organización de comisiones de trabajo, todo ello según necesidades institucionales.

METODOLOGÍA

Naturaleza y tipo Investigación.

El estudio se encuentra fundamentado bajo la filosofía positivista, el cual busca el objeto de los supuestos teóricos y empírico que constituye un todo sobre el estado actual de un hecho, situación o persona. Pérez (2005) "esta tendencia sigue un enfoque que se orienta al método empírico experimental. Sostiene que fuera del ser humano no existe una realidad social externa y objetiva ya concebida. Su objetivo se basa en manifestar la realidad existente sin modificarla". (28 p).

Del mismo modo, funciona de acuerdo con el método descriptivo

porque el objetivo es describir la situación y los hechos, como de hecho durante el estudio, por cuanto permitió describir la gestión directiva para la convivencia docente en instituciones de educación básica primaria. En tal sentido Bavaresco (2008) "la investigación descriptiva consiste en describir sistemáticamente características homogéneas de los fenómenos estudiados sobre la realidad" (26 p). De esta forma se orienta a seleccionar la información relacionada con el estado real de las situaciones en que ocurre el fenómeno.

Diseño de Investigación.

El diseño de la investigación se refiere a Hernández, Fernández y Baptista (2010), y "un plan o estrategia de desarrollo es obtener la información necesaria en el estudio" (p. 185). Por lo tanto, este tipo de diseño es en este sentido de experiencia en campo sin transmisión, y Hernández y otros ocurren en un contexto natural y luego se analizan. Y (pág. 269). En este caso, la variable se observa en el contexto dado y no se manipula. Nuevamente, el estudio fue

identificado como un tipo de diseño transaccional. Al respecto, Vieytes (2004) plantea que un estudio transversal o de corte transversal concreta datos recogidos una vez (p. 119), que tiene como objetivo analizar su ocurrencia en un momento dado en el sentido de que Sig. la herramienta se usa una vez. Del mismo modo, el estudio es de campo, porque se verifican los hechos en un lugar determinado. Al respecto, señala Arias (2004) señala que “la investigación de campo consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados o de la realidad donde ocurren los hechos sin manipular las variables” (p. 28). En líneas generales, el comportamiento de los individuos se detecta verazmente en el lugar donde ocurren los hechos, en este aspecto las Instituciones de Educación Básica Primaria de Chiriguaná – Colombia y Maracaibo - Venezuela.

Población y Muestra.

Población.

Se puede definir como un universo formado por un conjunto de elementos con propiedades y características similares.

Raise, Tamayo y Tamayo (2007) argumentaron que “una población consiste en un conjunto de fenómenos de investigación con elementos que comparten características comunes” (p. 176), y una población es un conjunto de fenómenos de investigación, para la presente investigación la población está representada por el personal directivo y docente de las Instituciones de Educación Básica Primaria de Chiriguaná – Colombia y Maracaibo - Venezuela.

Considerando el número de los directivos y docentes, se sugiere que la muestra sea representativa de la población que se estudia; para Tamayo y Tamayo (2007, p. 64) plantea que el censo poblacional es la muestra en la cual entran todos los miembros de la población y es el tipo de muestra más representativo. Esto deduce que la investigación utilizó un censo poblacional debido que la población sometida al estudio es manejable en cuanto al número de estratos.

Distribución de la Población 1

Fuente: Elaboración Propia

N.º	Instituciones de Educación Primaria Chiriguaná - Colombia	Directivos	Docente	Total
01	Esc. Bas. "Juan Mejía Gómez"	3	28	31
02	Esc. Bas. "Rafael Argote Vega"	3	18	21
03	Esc. Bas. "Despertar"	3	16	19
Total		9	62	71

Distribución de la Población 2

N.º	Instituciones de Educación Primaria Maracaibo -Venezuela	Directivos	Docente	Total
01	Esc. Bas. "Santo Domingo"	2	12	14
02	Esc. Bas. "Atanasio Giraldot"	2	14	16
Total		4	26	30

Fuente: Elaboración Propia

Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos.

Técnica.

Se refieren a los procedimientos que originan información valida y confiable que es utilizada como dato científico importante. Para el presente estudio de la gestión directiva para la convivencia docente en instituciones de educación básica primaria de Chiriguaná-Colombia y Maracaibo-Venezuela, se utilizó la técnica de la encuesta, para Bavaresco (2008), la encuesta “es la

recopilación de datos concretos dentro de un tópico específico y mediante el uso de cuestionarios o entrevista con preguntas y respuestas precisas que permiten hacer una rápida tabulación y análisis de esta información”, (p. 56), Esto permitió que el proceso de recopilación de datos sea detallado y relevante.

Instrumento.

Al momento de medir la variable gestión directiva para la convivencia docente en instituciones de educación básica primaria, se aplicó un cuestionario, por el investigador, para Hernández, Fernández y Baptista (2010), confirmaron que los cuestionarios “son aquellos que permiten recolectar información sobre el fenómeno en estudio a través de un instrumento estructurado con un conjunto de preguntas relativas a la investigación” (p.391), este cuestionario estuvo versionado para los estratos directivos y docentes, El cual se encontró estructurado en tres apartados: la primera referida a la presentación, la institución que la avala y a quien va dirigido, el segundo apartado contuvo las instrucciones

generales para su aplicación y la tercera los ítems para medir los indicadores, utilizando la escala Likert con cuatro (4) alternativas de respuestas: siempre, casi siempre, casi nunca y nunca, contando además con cuarenta y ocho ítems, que componen la parte central del instrumento.

Validez y Confiabilidad del Instrumento.

Validez.

La validez del instrumento estuvo a cargo de cinco (5) expertos, quienes determinaron los elementos necesarios para comprobar es pertinente su aplicación, mide la variable o presenta alguna diferencia en cuando al sustento de la investigación. En tal sentido, Hernández, Fernández y Baptista (2010), exponen que “la validez es el grado en que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir. (p. 278). Una vez, sometido el instrumento a este procedimiento de validación se recurre a su confiabilidad.

Confiabilidad.

La confiabilidad es referida a la consistencia de los resultados, Según

Hernández, Fernández y Baptista (2010), la confiabilidad es un instrumento de medición que se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce los mismos resultados” (346 p), Para determinar la confiabilidad de la herramienta, realizamos una prueba piloto con características similares de administradores y docentes que trabajan en instituciones de educación primaria. Para lograr grado de confiabilidad se utilizó el coeficiente de Alfa Cronbach a través del software (SPSS. versión 19.0). Los investigadores pueden usarlo.

Técnicas de Análisis de Datos.

Para el procesamiento de los datos se organizó en dos matrices de tabulación de doble entrada de filas por columnas, conteniendo la información obtenida de la aplicación de los instrumentos o cuestionarios, en atención a la sistematización de la variable. Considerando la naturaleza del estudio descriptivo, se empleó la estadística descriptiva empleando la distribución frecuencial, porcentual y el cálculo de las medias de tendencia central, con la

ayuda del paquete computarizado SPSS (Versión 19.0). Asimismo, para la discusión de los resultados, se elaboraron tablas de distribución de medias aritméticas por dimensiones, indicadores y variables; las cuales fueron categorizadas según un baremo previamente diseñado que construido por el investigador en base a categorías y rangos.

Baremo para la categorización de la variable

Fuente: Elaboración Propia

Categoría	Rango
Muy Adecuada	$3,41 \leq x \leq 4,00$
Adecuada	$2,81 \leq x \leq 3,40$
Medianamente Adecuada	$2,21 \leq x < 2,80$
Poco Adecuada	$1,61 \leq x < 2,20$
Nada Adecuada	$1,00 \leq x < 1,60$

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Con la interpretación de todas las respuestas obtenidas del instrumento aplicado para la recolección de la información, se realizó análisis respectivo este contiene la información encontrada durante el proceso de investigación, para dicho análisis, se diseñó un plan general de tabulación que permitió la separación de los datos

de acuerdo con la variables en estudio, siendo estas analizadas de manera tal, que guiará el proceso investigativo hacia la consecución de los objetivos planteados, considerando las teorías abordadas, llevando a concebir conclusiones, recomendaciones y la formulación de lineamientos prácticos para el fortalecimiento de la gestión directiva para la convivencia docente en instituciones de educación básica primaria de Chiriguaná – Colombia.

Tabla 1

Distribución de Frecuencia para la Dimensión: Estilo de Liderazgo

Fuente: Elaboración Propia

Indicadores	Alternativas (%)										Medias	
	Siempre		Casi Siempre		Casi Nunca		Nunca					
	Dir.	Doc.	Dir.	Doc.	Dir.	Doc.	Dir.	Doc.	Dir.	Doc.		
Autocrático	11,4	6,2	47,6	46,9	38,0	38,1	2,5	9,3	1,75	1,78		
Visionario	9,3	5,1	52,3	43,8	33,3	47,3	4,7	4,2	1,62	1,47		
Laisser Faire	13,8	5,0	44,9	47,3	36,6	38,4	4,7	9,3	1,74	1,19		
Democrático	10,9	7,4	38,7	49,7	48,1	34,1	2,3	8,8	1,73	1,52		
Promedio	11,4	5,9	45,9	46,9	39	39,5	3,6	7,9	1,71	1,49		
Medias Dir.	1,71 poco adecuada											
Medias Doc.	1,49 nada adecuada											

En la tabla 1, se muestran los resultados obtenidos para cada uno de los indicadores de la dimensión estilos

de liderazgo. Observando en la misma la frecuencia en relación a cada ítem, determinado en el instrumento de aplicación. Al examinar los porcentajes logrados en el indicador autocrático, se evidencia que un 47,6%, de los directivos se situaron en la alternativa casi siempre, seguido de un 38,0%, que se situaron en la alternativa casi nunca, mientras que el 11,4%, se situaron en la alternativa siempre, quedando un 2,5%, en la alternativa nunca.

De acuerdo con las respuestas de los docentes, el 46,9 % estuvo casi siempre en la lista, seguido del 38,1 % que casi nunca estuvo en la lista, el 9,3 % nunca estuvo en la lista y solo el 6,2 % estuvo en la lista.

Elige siempre. También se puede observar que el puntaje de tendencia central para este indicador es de 1,75 para los directivos y 1,78 para los docentes que se clasifican como inadecuados en la escala.

Del mismo modo, los porcentajes logrados en el indicador visionario, se evidencia que un 52,3%, de los directivos se situaron en la alternativa

casi siempre, seguido de un 33,3%, que se situaron en la alternativa casi nunca, mientras que el 9,3%, Siempre eligen, salen 4,7%, siempre. Según las respuestas de los docentes, el 47,3 % se encontraba en la condición de casi nunca elegir, seguido del 43,8 % en la condición de siempre elegir, el 5,1 % en la condición de siempre elegir y solo el 4,2 % en el estado de elegir. El estado es siempre la elección.

Asimismo, se puede evidenciar que la medida de tendencia central para este indicador por parte de los directivos se situó en un 1,62, categorizándose según el baremo como poco adecuada, mientras que los docentes se ubican en un 1,47, categorizándose según el baremo como nada adecuada.

En relación con los porcentajes obtenidos en el indicador de laissez-faire muestran que el 44,9% de los directores casi siempre están en la alternativa, seguido por el 36,6% que casi nunca y el 13,8% que siempre están en la alternativa. Entre las

variantes, el 4,7% restante está en la eterna elección.

De acuerdo a las respuestas suministradas por los docentes, se demuestra que un 47,3%, se situaron en casi siempre, seguido por el 38,4%, ubicado en casi nunca, por otra parte, el 9,3% se ubica en la alternativa nunca y el 5,0% se ubicaron en la alternativa siempre. Asimismo, se demostró que la medida de tendencia central para este indicador en referente a los directivos se situó en un 1,74, clasificándose de acuerdo con el baremo como poco adecuada, mientras que los profesores se ubican en un 1,19, clasificándose conforme a el baremo como nada adecuada.

Según los porcentajes alcanzados en el indicador democrático, se considera que un 48,1%, de los directivos se encuentran en el aspecto casi nunca, de esta misma manera un 38,7%, que se situaron en el aspecto casi siempre, por otra parte, el 10,9%, se situaron en el aspecto siempre, por último, quedo 2,3%, en el aspecto nunca.

Acorde a las respuestas suministradas por los docentes, se evidencia que un 49,7%, se ubicaron en la alternativa casi siempre, de esta misma forma con un 34,1%, que se situaron en la alternativa casi nunca, a la vez en el 8,8% se ubica en la alternativa nunca y el 7,4% se ubicaron en la alternativa siempre. Evidenciando que la medida de tendencia central para este indicador con respecto a los directivos se ubicó en un 1,73, clasificándose según el baremo como poco adecuada, en tanto, los docentes se situaron en un 1,52, categorizándose según el baremo como nada adecuada.

En la indagación de la dimensión estilo de liderazgo, demuestra contradicciones en los resultados logrados en las perspectivas de los directivos y docentes, considerando un valor en la media para los directivos de 1,71, categorizándose poco adecuada, mientras que los docentes se ubican en un 1,49, categorizándose nada adecuada.

Los resultados, difieren de los postulados de Munch y García (2008)

quienes señalan que el estilo de liderazgo variará el grado de efectividad y productividad dentro de la institución. Por lo tanto, dependiendo del estilo de liderazgo, la organización funcionará en distintos grados, es decir, según el estilo que tenga con del personal docente se logran eficazmente los objetivos trazados, como una comunicación efectiva, las relaciones interpersonales entre los miembros del plantel.

Por otra parte, Molinar y Velásquez (2007) expresan que, para ejercer un tipo de liderazgo de manera formal o informal, las habilidades se pueden aprender y desarrollar con la práctica. En otras palabras, no es que existan varios tipos de liderazgo: el liderazgo es uno y, como los líderes son individuos con características personales definidas, las clasificaciones corresponden a la forma como ejercen o han adquirido la facultad de dirigir, circunstancia que no necesariamente implica que sea un líder.

Tabla 2

Distribución de Frecuencia para la Dimensión: Competencias Gerenciales

Fuente: Elaboración Propia

Indicadores	Alternativas (%)								Medias	
	Siempre		Casi Siempre		Casi Nunca		Nunca			
	Dir.	Doc.	Dir.	Doc.	Dir.	Doc.	Dir.	Doc.	Dir.	Doc.
Efectividad Personal	4,3	2,3	6,6	5,8	31,4	36,5	57,7	55,4	1,38	1,54
Adaptabilidad	5,3	6,6	8,6	6,8	55,7	53,7	30,4	32,9	1,35	1,17
Desarrollo de Estrategias	6,2	2,8	4,7	7,1	55,3	55,6	33,8	34,5	1,59	1,46
Dialógica	5,7	8,6	4,7	7,6	60,5	53,1	29,1	30,7	2,48	1,79
Promedio	5,4	5,1	6,2	6,8	50,7	49,7	37,8	38,4	1,70	1,49
Medias Dir.	1,70 poco adecuada									
Medias Doc.	1,49 nada adecuada									

En la tabla 2, se muestran los resultados obtenidos para cada uno de los indicadores de la dimensión competencias gerenciales. Observando en la misma la frecuencia en relación a cada ítem, determinado en el instrumento de aplicación. Al examinar los porcentajes logrados en el indicador efectividad personal, se demuestra que un 57,7%, de los directivos se ubicaron en la alternativa nunca, así mismo el 31,4%, se ubicó en la alternativa casi nunca, por otro lado, el 6,6%, se situó en la alternativa casi siempre, quedando un 4,3%, en la alternativa siempre.

De acuerdo a las respuestas evidenciadas por los docentes, se mostró que un 55,4%, se situó en la alternativa nunca, mientras que el 36,5%, se ubicó en la alternativa casi nunca, de este mismo modo, el 5,8% se situó en la alternativa casi siempre y el 2,3% se ubicó en la alternativa siempre. Del mismo modo, se puede evidenciar que la medida de tendencia central para este indicador por parte de los directivos se situó en un 1,38, mientras que los docentes se ubican en un 1,54, categorizándose según el baremo como nada adecuada.

Igualmente, los porcentajes alcanzados en el indicador adaptabilidad, se evidencia que el 55,7%, pertenece a los directivos que se ubicaron en la alternativa casi nunca, de igual modo el 30,4% se ubicó en la alternativa nunca, en tanto que el 8,6%, se situaron en la alternativa casi siempre, quedando así un 5,3%, en la alternativa siempre. Conforme a los resultados proporcionados por los docentes, se evidencia que un 53,7%, se situaron en la alternativa casi nunca, seguidamente el 32,9%, se ubicó en la alternativa

nunca, mientras que el 6,8% se ubicaron en la alternativa casi siempre y el 6,6% se ubicaron en la alternativa siempre.

Asimismo, se demuestra que la medida de tendencia central para este indicador de acuerdo a los directivos se situó en un 1,35, mientras que la de los profesores se ubican en un 1,17, categorizándose según el baremo como nada adecuada. En relación con los porcentajes alcanzados en el indicador desarrollo de estrategias, se muestra que un 55,3%, de los directivos se situaron en la alternativa casi nunca, de esta misma forma con un 33,8%, que se ubicaron en la alternativa nunca, mientras que el 6,2%, se situaron en la alternativa siempre, dejando así un 4,7%, en la alternativa casi siempre.

De acuerdo a las respuestas proporcionadas por los docentes, se evidencia que un 55,6%, se ubicaron en la alternativa casi nunca, también un 34,5%, que se situaron en la alternativa nunca, mientras tanto el 7,1% se situó en la alternativa casi siempre y el 2,8% se ubicaron en la alternativa siempre.

Igualmente, se muestra que la medida de tendencia central para este indicador con respecto a los directivos se ubicó en un 1,59, a la vez los docentes se ubicaron en un 1,46, clasificándose según el baremo como poco adecuada. Teniendo en cuenta los porcentajes obtenidos en el indicador dialógica, se muestra que un 60,5%, de directivos se ubicaron en la alternativa casi nunca, de esta misma manera un 29,1%, que se ubicaron en la alternativa nunca, mientras tanto que el 5,7%, se situó en la alternativa siempre, por esta razón quedó un 4,7%, que fue ubicado en la alternativa casi siempre. En consideración de las respuestas suministradas por los docentes, se evidencia que un 53,1%, se ubicaron en la alternativa casi nunca, seguido el 30,7%, se ubicó en la alternativa nunca, por otra parte, el 8,6% se situó en la alternativa casi siempre y de esta manera el 7,6% se ubicó en la alternativa siempre. Evidenciando que la medida de tendencia central para este indicador de acuerdo con los directivos se situó en un 2,48, clasificándose según el baremo como medianamente adecuada, de igual

forma los docentes se ubican en un 1,79, clasificándose según el baremo como poco adecuada.

El análisis de la dimensión competencia de liderazgo arrojó resultados contradictorios en las opiniones de directivos y docentes, con una calificación promedio de 1,70 como inadecuado para directivos y 1,49 como inadecuado para docentes.

Dichos resultados, discrepan de los postulados de Palomo (2008), Señala que las habilidades de liderazgo ahora se conocen como liderazgo de equipo y son la capacidad de compartir conocimientos y experiencias para lograr un objetivo común. Se puede decir que las habilidades de liderazgo son la capacidad de una persona para hacer el trabajo. o competencia que pueden tener los gerentes que conducirá al fracaso en cualquier organización. Por otro lado, Londoño (2006) es una competencia de todo directivo, independientemente de su nivel, que tiene como objetivo el desarrollo de

personas, líderes, trabajo en equipo y liderazgo.

Tabla 3
Distribución de Frecuencia para la Dimensión: Valores de Convivencia

Fuente: Elaboración Propia

Indicadores	Alternativas (%)								Medias	
	Siempre		Casi Siempre		Casi Nunca		Nunca			
	Dir.	Doc.	Dir.	Doc.	Dir.	Doc.	Dir.	Doc.	Dir.	Doc.
Convivencia a la Diversidad	9,4	6,8	35,1	39,6	52,4	50,2	3,1	3,4	1,12	1,47
Desarrollo de la Personalidad	7,3	8,2	58,3	49,1	32,3	37,3	2,1	5,4	1,75	1,78
Solidaridad	6,8	6,4	32,7	40,3	53,3	47,2	7,2	6,1	1,43	1,52
Tolerancia	7,8	7,1	40,2	41,4	47,8	46,5	4,1	5,0	1,43	1,59
Promedio	7,8	7,1	41,5	42,6	45,4	45,3	4,1	4,9	1,43	1,94
Medias Dir.	1,43 nada adecuada									
Medias Doc.	1,94 poco adecuada									

En la tabla 3, se muestran los resultados obtenidos para cada uno de los indicadores de la dimensión valores de convivencia. Observando en la misma la frecuencia en relación a cada ítem, determinado en el instrumento de aplicación. Al examinar los porcentajes logrados en el indicador convivencia a la diversidad, se evidencia que un 52,4%, de los directivos se situaron en la alternativa casi nunca, seguido de un

35,1%, que la alternativa existente casi siempre, mientras que el 9,4%, se situaron en la alternativa siempre, quedando un 3,1%, en la alternativa nunca.

Según las respuestas de los docentes, el 50,2% casi nunca elegía, seguido del 39,6% que casi siempre elegía, mientras que el 6,8% siempre elegía y solo el 3,4% siempre elegía. También se puede observar que el puntaje de tendencia central para este indicador es de 1,12 para los directivos y de 1,47 para los docentes que se auto clasifican como totalmente inadecuados en la escala

En este mismo sentido, los porcentajes logrados en el indicador desarrollo de la personalidad, se evidencia que un 58,3%, de los directivos se situaron en la alternativa casi siempre, seguido de un 32,3%, que se situaron en la alternativa casi nunca, mientras que el 7,3%, se situaron en la alternativa siempre, quedando un 2,1%, en la alternativa nunca. Conforme a las respuestas suministradas por los docentes, se muestra que un 49,1%, se

ubicaron en la alternativa casi siempre, seguido de un 37,3%, que se posicionaron en la alternativa casi nunca, mientras que el 8,2% se ubica en la alternativa siempre y solo el 5,4% se situaron en la alternativa nunca.

Asimismo, se puede evidenciar que la medida de tendencia central para este indicador por parte de los directivos se situó en un 1,75, mientras que los docentes se ubican en un 1,78, categorizándose según el baremo como poco adecuada. En relación con los porcentajes logrados en el indicador solidaridad, se evidencia que un 53,3%, de los directivos se situaron en la alternativa casi nunca, seguido de un 32,7%, que se situaron en la alternativa casi siempre, mientras que el 7,2%, se situaron en la alternativa nunca, quedando un 6,8%, en la alternativa siempre.

Conforme a las respuestas entregadas por los docentes, se evidencia que un 47,2%, se posicionaron en la alternativa casi nunca, seguido de un 40,3%, que se ubicaron en la alternativa casi siempre, en viceversa que el 6,4% se

ubica en la alternativa siempre y solo el 6,1% se situaron en la alternativa nunca. asimismo, se establece la evidencia que la medida de tendencia central para este indicador por parte de los directivos se situó en un 1,43, al contrario que los docentes se ubican en un 1,52, categorizándose según el baremo como nada adecuada.

Tomando en cuenta los porcentajes obtenidos en el puntaje de tolerancia, es claro que el 47,8% de los gerentes casi nunca son elegidos, seguido del 40,2% que casi siempre está en comité y el 7,8% que siempre está en selección, quedando un 4,1% que nunca reemplaza Conforme a las respuestas suministradas por los docentes, se muestra que un 46,5%, se situaron en la alternativa casi nunca, seguido de un 41,4%, que se ubicaron en la alternativa casi siempre, mientras que el 7,1% se ubica en la alternativa siempre y solo el 5,0% se situaron en la alternativa nunca. Evidenciando que la medida de tendencia central para este indicador por parte de los directivos se situó en un 1,43, categorizándose según el baremo como nada adecuada,

mientras que los docentes se ubican en un 1,59, categorizándose igual según el baremo como nada adecuada.

El análisis de la dimensión de los valores de convivencia mostró resultados mixtos en cuanto a las opiniones de los gerentes y docentes, los gerentes se calificaron a sí mismos como inadecuados con un promedio de 1,43 y los docentes con 1,94 como inadecuados. Dichos resultados, desacuerdan de los postulados de Vázquez (2010), quien opina que se deben utilizar los valores humanos para que las personas no decaigan en su empeño por alcanzar los objetivos, transmitiendo energía positiva. Esto significa poseer una perspectiva o visión de desempeño en la cual los valores influyen interiormente en la toma de decisiones de los miembros intervenientes en las organizaciones educativas donde son necesarios los juicios de valor para la fijación de objetivos, el desarrollo de alternativas y escogencia de decisiones.

Por otra parte, Muchinsky (2007), señala que una parte muy amplia de la conducta de influencia de los líderes está dentro de la categoría de la motivación, incluyendo un alentador compromiso hacia nuevos objetivos y estrategias, mostrando una conducta ejemplar para que sea imitada por sus seguidores y apelando a sus valores y aspiraciones. En otras palabras, existe una relación estrecha entre las necesarias características individuales de un gerente con los valores y conocimientos adquiridos.

Tabla 4
Distribución de Frecuencia para la Dimensión: Estrategias de Convivencia

Fuente: Elaboración Propia

Indicadores	Alternativas (%)								Medias	
	Siempre		Casi Siempre		Casi Nunca		Nunca			
	Dir.	Doc.	Dir.	Doc.	Dir.	Doc.	Dir.	Doc.	Dir.	Doc.
Reflexión	10,4	8,9	4,6	5,9	54,9	55,9	30,0	30,5	1,72	1,50
Inteligencia Emocional	7,4	7,1	4,2	4,8	57,7	52,7	30,8	35,4	1,71	1,51
Aprendizaje Cooperativo	14,7	19,3	27,2	27,1	50,8	41,7	7,2	11,9	1,72	1,26
Reglamento Interno	7,8	7,1	40,2	41,4	47,8	46,5	4,1	5,0	1,43	1,59
Promedio	10,0	10,6	19,0	19,8	52,8	49,2	18,0	20,7	1,64	1,47
Medias Dir.	1,64 poco adecuada									
Medias Doc.	1,47 nada adecuada									

En la tabla 4, se muestran los resultados obtenidos para cada uno de los indicadores de la dimensión estrategias de convivencia. Observando en la misma la frecuencia en relación a cada ítem, determinado en el instrumento de aplicación. Al examinar los porcentajes logrados en el indicador reflexión, se evidencia que un 54,9%, casi nunca elige un líder, seguido por un 30,0% que nunca elige, mientras que un 10,4% elige siempre y el 4,6% restante elige casi siempre.

Según las respuestas suministradas por los docentes, se evidencia el 55,9% se situaron en la alternativa casi nunca, seguido del 30,5% mostraron su inclinación en la alternativa Casi nunca, el 8,9% se ubica en la alternativa siempre y solo el 5,9% se situaron en la alternativa casi siempre. En este mismo sentido, se logra evidenciar que la tendencia de medida central para este indicador por orden de los directivos se situó en un 1,72, caracterizándose poco adecuada, mientras que los docentes se ubican en

un 1,50, categorizándose según el baremo como nada adecuada.

Del mismo modo, los porcentajes logrados en el indicador inteligencia emocional, se evidencia que un 57,7%, de los directivos se ubicaron en la alternativa casi nunca, seguido de un 30,8%, que se situaron en la alternativa nunca, mientras que el 7,4%, se situaron en la alternativa siempre, dejando un 4,2%, en la alternativa casi siempre. rigiéndose a los resultados suministradas por los docentes, se evidencia que un 52,7%, se situaron en la alternativa casi nunca, continuando de un 35,4%, que se registraron en la alternativa nunca, mientras que el 7,1% se ubica en la alternativa siempre y dejando el 4,8% se ubicaron en la alternativa casi siempre.

Asimismo, se logra observar que la medida de tendencia central para este indicador por parte de los directivos se situó en un 1,71, categorizándose poco adecuada, mientras que los docentes se ubican en un 1,51, categorizándose según el baremo como nada adecuada. En relación con los porcentajes logrados en el indicador aprendizaje

cooperativo, se evidencia que un 50,8%, de los directivos se situaron en la alternativa casi nunca, seguido de un 27,2%, que se ubicaron en la diferente casi siempre, mientras que el 14,7%, se situaron en la alternativa siempre, quedando un 7,2%, en la alternativa nunca.

Conforme a los resultados suministradas por los docentes, se evidencia que un 41,7%, se ubicaron en la alternativa casi nunca, continuando de un 27,1%, que se posicionaron en la posición casi siempre, mientras que el 19,3% se ubica en la alternativa siempre y solo el 11,9% se ubicaron en la alternativa nunca. En este orden de ideas, se puede evidenciar que la medida de tendencia central para este indicador por parte de los directivos se situó en un 1,72, categorizándose poco adecuada, mientras que los docentes se ubican en un 1,26, categorizándose según el baremo como nada adecuada. Considerando los porcentajes logrados en el indicador reglamento interno, se evidencia que un 47,8%, de los directivos se posicionaron en la alternativa casi nunca, continuando de

un 40,2%, que se ubicaron en la alternativa casi siempre, mientras que el 7,8%, se situaron en la alternativa siempre, quedando un 4,1%, en la alternativa nunca. Conforme a las respuestas entregadas por los docentes, se evidencia que un 46,5%, se situaron en la alternativa casi nunca, seguido de un 41,4%, que se ubicaron en la alternativa casi siempre, viceversa que el 7,1% se ubica en la alternativa siempre y solo el 5,0% se situaron en la alternativa nunca. Evidenciando que la medida de tendencia central para este indicador por parte de los directivos se situó en un 1,43, categorizándose según el baremo como nada adecuada, mientras que los docentes se ubican en un 1,59, categorizándose igual según el baremo como nada adecuada.

El análisis de la dimensión estrategia de convivencia reveló resultados contradictorios para las opiniones de directivos y docentes, los directivos la calificaron como inadecuada en promedio 1,64

y los docentes la calificaron como inadecuada con 1,47.

Estos resultados contradicen la hipótesis de Medina (2006), que afirma que las estrategias de convivencia son mucho más que la convivencia porque requieren contacto y el intercambio de acciones positivas entre personas y escuelas es uno de los procesos de las estrategias de convivencia. La convivencia es significativa y específica porque le está encomendada su planificación y desarrollo. Por otra parte, Zulantay (2010), Una estrategia de convivencia escolar es un sistema educativo que regula y regula la relación entre los diversos integrantes de la unidad educativa: estudiantes, docentes, directivos, auxiliares educativos, padres, madres y tutores, simpatizantes escolares y amigos, y tiene como objetivo comunicar y coordinar actividades. promover el desarrollo holístico y social de los estudiantes y el compromiso con el aprendizaje de calidad en los programas de educación

institucional en el aula y a nivel institucional.

Las estrategias de convivencia escolar, prevalece el enfoque inclusivo basado en la aceptación, respeto a las diferencias y en la participación, el diálogo, la conversación, socialización e interacción como prácticas y herramientas propias del enfoque pedagógico dirigidas al cumplimiento de la misión escolar.

Tabla 5

Distribución de Frecuencia para la Variable: Gestión Directiva Para la Convivencia Docente

Fuente: Elaboración Propia

Dimensiones	Alternativas (%)								Medias	
	Siempre		Casi Siempre		Casi Nunca		Nunca			
	Dir.	Doc.	Dir.	Doc.	Dir.	Doc.	Dir.	Doc.	Dir.	Doc.
Estilo de Liderazgo	11,4	5,9	45,9	46,9	39,0	39,5	3,6	7,9	1,71	1,49
Competencias Gerenciales	5,4	5,1	6,2	6,8	50,7	49,7	37,8	38,4	1,70	1,49
Valores de Convivencia	7,8	7,1	41,5	42,6	45,4	45,3	4,1	4,9	1,43	1,94
Estrategias de Convivencia	10,0	10,6	19,0	19,8	52,8	49,2	18,0	20,7	1,64	1,47
Promedio	8,6	7,1	28,1	29,0	46,9	45,9	15,8	17,9	1,62	1,59
Medias Dir.	1,62 Poco adecuada									
Medias Doc.	1,59 Nada adecuada									

En la tabla 5, se muestran los resultados obtenidos para cada una de

las dimensiones de la variable gestión directiva para la convivencia docente. Observando en la misma la frecuencia en relación con cada ítem, determinado en el instrumento de aplicación. Al examinar los porcentajes logrados en la dimensión estilo de liderazgo, se evidencia que un 45,9%, de los directivos se situaron en la alternativa casi siempre, seguido de un 39,0%, que se situaron en la alternativa casi nunca, mientras que el 11,4%, se situaron en la alternativa siempre, quedando un 3,6%, en la alternativa nunca.

Según las respuestas de los docentes, el 46,9% elige casi siempre, el 39,5% elige casi nunca, mientras que el 7,9% se encuentra en la posición de seleccionar nunca y solo el 5,9% elige la posición siempre. También se puede observar que la medida de tendencia central del director para esta dimensión es de 1.71, la cual se considera inadecuada, mientras que el docente tiene 1.49, quien se autoclasifica como inadecuada en la escala.

De igual forma, los porcentajes obtenidos en la dimensión competencia de liderazgo muestran que el 50,7% de los directivos se ubicaron en la alternativa casi nunca, seguido de un 37,8% que se ubicaron en la alternativa nunca, mientras que el 6,2% se ubicaron en la alternativa casi siempre, lo que deja a un 5,4% en la alternativa alternativa siempre.

Según las respuestas de los docentes, el 49,7 % casi nunca elegiría, seguido del 38,4 % que nunca elegiría, y el 6,8 % casi siempre se ubica en la alternativa y solo el 5,1 % se ubica siempre en la alternativa.

Asimismo, se puede evidenciar que la medida de tendencia central para esta dimensión por parte de los directivos se situó en un 1,70, categorizándose poco adecuada, mientras que los docentes se ubican en un 1,49, categorizándose según el baremo como nada adecuada. En relación con los porcentajes logrados en la dimensión valores de convivencia, se evidencia que un 45,4%, de los directivos se ubicaron en

la alternativa casi nunca, continuando de un 41,5%, que se situaron en la alternativa casi siempre, mientras que el 7,8%, se posicionaron en la alternativa siempre, quedando un 4,1%, en la alternativa nunca.

Conforme a las respuestas suministradas por los docentes, se evidencia que un 45,3%, se situaron en la alternativa casi nunca, seguido de un 42,6%, que se ubicaron en la alternativa casi siempre, mientras que el 7,8% se ubica en la alternativa siempre y solo el 4,1% se situaron en la alternativa nunca. Asimismo, se puede observar que la medida de tendencia central de la directora para este indicador es 1.43, la cual se clasifica como inadecuada, y la del docente es 1.94, que se clasifica como inadecuada en la escala según baremo. Considerando el porcentaje obtenido en la dimensión estrategia de convivencia, es claro que el 52,8% de los gerentes casi nunca eligen una alternativa, seguido del 19,0%, casi siempre en la alternativa, y el 18,0% de los gerentes que nunca eligen una alternativa, quedando el 10,0% en la alternativa. elección

perpetua. Según las respuestas de la docente, el 49,2% estuvo en la opción casi nunca, seguido del 20,7% en la opción nunca, y el 19,8% en la opción casi siempre, solo el 10,6% estuvo en la segunda opción siempre en un caso.

Evidenciando que la medida de tendencia central para esta dimensión por parte de los directivos se situó en un 1,64, categorizándose según el baremo como poco adecuada, mientras que los docentes se ubican en un 1,47, categorizándose igual según el baremo como nada adecuada.

La indagación de la variable gestión directiva para convivencia docente, muestra las contradicciones en resultados obtenidos de acuerdo con las opiniones de los directivos y docentes, de esta manera se obtiene la media para los directivos con el valor 1,62, categorizándose poco adecuada, mientras que los docentes se ubican en un 1,59, categorizándose nada adecuada.

Dichos resultados, desacuerdan de los postulados de Pérez (2008), quien considera que el enfoque sistemático de la gestión directiva de calidad para procesar y analizar datos inductores de burocracia que para justificarse ha de servir para añadir valor y mejorar la institución. Es decir, la eficacia de la gestión consiste en el hecho de que al gerente se le exige desenvolverse eficazmente en diferentes contextos, esto se puede medir utilizando el estilo de forma efectiva en las necesidades presentadas en la empresa. Por otra parte, Daft (2007), La organización de la cultura se caracteriza por lo que dicen las personas que realmente lo que realizan “Por tanto hay una brecha entre los valores que abrazan los líderes y los se hace en práctica dentro de la organización”.

Considerando los resultados obtenidos, los mismos coinciden de Avendaño (2005), quien en su investigación considera pertinente una cultura educativa se puede fortalecer cuando las personas con su manera de pensar y de actuar crean sentido de pertenencia, es decir, la escuela es una

creación que surge del seno de la sociedad como un ente u organización con plenos poderes éticos, morales, culturales y convivenciales, principalmente para fortalecer y desarrollar a la sociedad en sus valores más sublimes como son la familia, el trabajo y la tolerancia.

CONCLUSIONES

Después de haber recolectado la información e indagado, se procedió a dar a conocer las conclusiones propuestas: En relación con los tipos de liderazgo de la gestión directiva en Instituciones de Educación Básica Primaria de Chiriguaná, se concluye que los individuos encuestados consideran que se ejercen autoritarismos en actividades planificadas en las instituciones, por esta razón, escasamente manifiesta confianza entre los colegas de trabajo, y no se responde efectivamente a situación de conflictos presentadas entre las instituciones.

En lo que respecta a las competencias gerenciales en Instituciones de Educación Básica Primaria de

Chiriguaná, concluye que las personas encuestadas confirman que los directivos no poseen cualidades para desempeñar actividades gerenciales, escasamente modifican su conducta para alcanzar determinados objetivos, no motivan a sus compañeros de labores a participar de la visión de la institución, tampoco se fomenta el dialogo dentro de su centro de trabajo. En cuanto los valores de convivencia docente en Instituciones de Educación Básica Primaria de Chiriguaná, concluyendo que los sujetos encuestados en aseguran que, no se mantiene equilibrio ante los diversos caracteres que poseen sus compañeros de labores, escasamente se efectúan actividades que buscan el desarrollo personal de sus docentes, no promueven un buen desarrollo de una doctrina social sana dentro de la institución, pocas veces se reconoce la tolerancia como valor fundamental para la convivencia pacífica.

De modo similar las estrategias de convivencia docente en Instituciones de Educativas en Básica Primaria de Chiriguaná, que los sujetos

encuestados en aseguran que, no se promueve el proceso educativo participativo de calidad dirigido a la sana convivencia, escasamente apoyan a sus compañeros de forma eficiente y efectiva para cumplir sus objetivos de aprendizaje.

En lo que respecta a los lineamientos prácticos para el fortalecimiento de la gestión directiva para la convivencia docente en instituciones de educación básica primaria de Chiriguaná, se concluye que es necesario la implementación de acciones prácticas que llevan a cabo el desarrollo efectivo de una verdadera gestión directiva, que consiste en la buena convivencia docente en instituciones de educación básica primaria lo que permitirán a los docentes así como a los directores el desarrollo de actitudes acordes a las necesidades que se poseen.

LITERATURA CITADA.

Ainscow, M., (2009) Mejorando las prácticas en el nivel del distrito. En M. Ainscow & M. West (Eds.) Mejorando las Escuelas Urbanas. Liderazgo y Colaboración. Madrid: Narcea.

Alles, M. (2006). Gestión por competencias: el diccionario. 2da. Edición, Ediciones.

Alles, M. (2005). Desarrollo del Talento Humano Basado en Competencias. Buenos Aires: Ediciones Granica S.A.

Alles, M. (2009). Dirección estratégica de recursos humanos, Ediciones Granica S.A., Argentina

Álvarez, F. (2003). La Pedagogía como Ciencia. Epistemología de la Educación. La Habana.

Álvarez, R. (2007). Estrategia para la buena planificación. 1ra Ed. Editorial Buhimon. Bogotá Colombia.

Amado, G, (2008). Análisis de la Inteligencia Emocional de las Docentes del Centro de Educación Inicial Mi Linda Venezuela. Municipio Maracaibo, Estado Zulia.

Andrade, J. & Bracho, K. (2019). Concepción Docente frente a la Formación Integral de los Educandos en Hogares Comunitarios. Revista Conocimiento, Investigación y Educación CIE. Vol. 2. (8), 38-53.

Aranguren, A. (2005). Ética en común, PVE, Madrid.

Arias, F. (2004). El Proyecto de Investigación. Caracas – Venezuela, Editorial Episteme, C.A.

Bany, M. y Johnson, L. (2006). La dinámica de grupos en la educación. La conducta colectiva en las clases de 1^a y 2^a Enseñanza. Aguilar, Madrid, España.

Bracho, K. (2006). Planificación estratégica y gestión del gerente educativo en escuelas básicas. Trabajo de Grado Magíster en Gerencia Educativa, Universidad Rafael Urdaneta. Maracaibo, Estado Zulia.

Morillo, B. & Durán, D. (2021). Gestión Directiva y Convivencia Escolar en Centros Educativos. Revista Conocimiento, Investigación y Educación CIE. Vol. 2. (12), 58- 70.

Bavaresco, A. (2008). Proceso Metodológico en la Investigación. Maracaibo- Venezuela. Editorial de la Universidad del Zulia.

Bazan, D. y Manosalva, C. (2007). Convivencia y calidad en Educación. Chile: OEI Ediciones

Blanco (2007) El Empowerment en la Alta Gerencia Trabajo de Grado, publicado. Universidad de león. España.

Bolívar, A. (2007), Los centros organizativos como organizaciones que aprenden. La Muralla, Madrid.

Casado, M. (2009). “Principio de responsabilidad”, en Carlos Romeo Casabona (ed.), Enciclopedia de Bioderecho y Bioética. Bilbao-Granada, Cátedra Interuniversitaria de Derecho y Genoma Humano - Editorial Comares, vol. II, pp. 1469-1471.

Castillo, A. (2008). Didáctica básica de la educación infantil: conocer y comprender a los más pequeños. Volumen 104 de Educación hoy: Estudios. Narcea Ediciones.

Chiavenato, I. (2010). Talento Humano. 1ra Edición México. D.F. Editorial McGraw – Hill Interamericana, S.A.

Daft R (2007), Administración: Sexta edición. Publicado por Cengage Learning Editores.

Davis, W. y Newstron, H. (2008). Comportamiento Organizacional. Editore. Meison.

Davis, K. Y Newstrom, J. (2008). Comportamiento Humano en el Trabajo (11^a ed). México: McGraw-Hill.

Davis, y Newstron. (2008). Formas de liderizar para la Calidad efectiva. México. Editorial Mc Graw Hill.

Durán, X., Parra Ch., y Chamba, J. (2020). Gestión del Gerente Educativo en Escuelas Primarias Bolivarianas. Revista Conocimiento, Investigación y Educación CIE. Vol. 1. (9), 01-15.

Drucker, M. (2005). Hacia la nueva organización. Ediciones Granica. México.

Fernández, J. (2011). “A la búsqueda de elementos diferenciadores que aumentan los resultados y las expectativas de alumnos en riesgo de exclusión educativa”, Revista de Educación, núm. 355, pp. 309-330.

Finol, T. (2007). Principios de la administración. México. Editorial Mc Graw Hill.

Goleman, D. (2010), Inteligencia emocional, Editor, S.A. Buenos Aires. Argentina.

González, C. (2005). Cultura Organizacional y la Aplicación de la Gerencia del Conocimiento en Organizaciones Petroleras. Tesis Doctoral. Maracaibo. Universidad Dr. Rafael Belloso Chacín.

González, D (2008). Los Procesos Administrativos y la Administración Escolar. Imprenta Nacional. Caracas Venezuela.

Graffe, J. (2005). Gestión Educativa para la Transformación de la Escuela. La Gerencia de la Calidad Educativa (Revista en DC) Volumen 4 (1º parte) 47-54. Disponible: Candidus. Cuadernos monográficos/ Compendio 4. Granica S.A. Buenos Aires – Argentina.

Hernández, Fernández y Baptista (2010). Metodología de la Investigación. México: Editorial McGraw Hill.

Lanni, N. (2008). El proceso Educativo Transformador, Ediciones Invender Maracay Venezuela.

Lardies, M. & Bozinovic, F. (2008), Genetic variation for plasticity in physiological and life-history traits among populations of an invasive species, the terrestrial isopod *Porcellio laevis*. Evolutionary Ecology Research 10: 1-16.

Laval, Ch. (2004). La Escuela no es una Empresa. El Ataque Neoliberal a la Enseñanza Pública. Barcelona- España. PAIDOS.

Levy-Leboyer, C. (1997). Gestión de las Competencias: Cómo analizarlas, cómo evaluarlas, cómo desarrollarlas. Ediciones Gestión 2000, S.A., España.

Londoño, J., 2006. Antioxidantes: importancia biológica y métodos para medir su actividad. Corporación Universitaria Lasallista. Capítulo 3, Colombia.

López, R. (2008). Comportamiento Organizacional (19ma Edición), México, Pearson, Pretince Hall.

Luque, M. (2006). La ética Gerencial. Editorial Planeta Caracas. Luthans, F., Youssef, C. M., & Avolio, B. J. 2007. Psychological capital: Developing the human competitive edge. Oxford, UK: Oxford University Press.

Lusthaus, F, y Doh, J. (2009). International management. 8th Ed. New York: McGraw.

Medina, M. (2006). Característica del Estilo de Liderazgo del Personal Directivo en las instituciones de Educación Inicial. Trabajo de Grado. URBE.

Méndez, (2010). Sistema gerencial y Desempeño Laboral en las Instituciones Educativas. Material Mimeografiado. Departamentos de Recursos Humanos. Ministerio de Educación y Deportes. Caracas Venezuela.

Mendoza, T. (2009). Estilo Gerencial y Desempeño Laboral. Trabajo de Grado Universidad Rafael Belloso Chacín (URBE) Maracaibo Estado Zulia.

Merma, G. (2012). “Análisis de los componentes axiológicos en la legislación educativa española y autonómica: el caso de la Comunidad Valenciana”, en S. Peiró (coord.), Convivencia en educación: problemas y soluciones. Perspectivas Europea y Latinoamericana, Alicante, Universidad de Alicante, pp. 63-82.

Meza, A. (2005). La ética del cuidado y sus implicaciones en la formación moral en la escuela. En J. B. Toro (Ed.), La educación desde las éticas del cuidado y la compasión (pp. 21-34). Bogotá: Facultad de Educación, Universidad Javeriana.

Millán, A. (2007). Calidad y Efectividad en Instituciones Educativas. Editorial Trillas Distrito Federal México.

Mintzberg, H. (2000). El Proceso Estratégico. México, Editorial: Prentice. Hall Hispanoamericana, S.A.

Molinar, M. Velásquez, L. (2007). Liderazgo de la Labor Docente. México. Trillas.

Muchinsky, P. (2007), Psicología Aplicada al Trabajo. Thomson Learning Ibero.

Munch, G. y García, M. (2008). Fundamentos de Administración. 5ta. Edición Editorial Trillas. México.

Montiel, G., y Bracho, K. (2018). El Liderazgo Directivo y la Gestión Administrativa en los Gerentes de las Escuelas Básicas. Revista Conocimiento, Investigación y Educación. CIE. Vol. 1. (5), 01-16.

Olvera, Domínguez y Martínez. (2007). Inteligencia Emocional, Manual para Profesionales en el Ámbito Industrial. 1era. Edición. México. Editorial Plaza y Valdés S.A.

Ovejero, A. (1990). El Aprendizaje Cooperativo. Una alternativa eficaz a la enseñanza tradicional: PPU.

Palomo, M. (2008), El Perfil Competencial Del Puesto de director de marketing en organizaciones. Editor ESIC Editorial. Madrid – España.

Pérez, J. (2005). Metodología de Investigación I. Manual Teórico Práctico. Universo de Venezuela.

Pérez (2008), Gestión directiva de los supervisores de educación media y diversificada en el Estado Trujillo, Universidad Rafael Belloso Chacín, Maracaibo –Venezuela.

Pérez, E. (2008). Educar para Humanizar. Caracas: Editora Estudios.

Plan Nacional de Desarrollo (2015 - 2019).

Plan Nacional Decenal de Educación (2006-2016), Pacto Social por la educación.

Ramírez, A. (2007). Estrategias docentes para un aprendizaje significativo. Trabajo de investigación de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador Macaro.

Red de Observatorio de la Educación Iberoamericana para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI, 2007).

Sambrano, J; Steiner, A. (2006). "Los Mapas Mentales Agenda para el Éxito" Sexta Edición. Editorial Alfa Grupo. Caracas Venezuela.

Sanchis, E. (1984). El trabajo a domicilio en el País Valenciano. Madrid: Instituto de la Mujer. Ministerio de Cultura.

Sandoval, C. (2002). Investigación cualitativa. Bogotá: Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior (Icfes).

Sandoval, M. (2004). Funciones de la Gerencia Escolar. En cuaderno monográfico. La Gerencia de la Calidad Educativa. Acarigua Edo Portuguesa. CANDIDUS

Santillán, L. (2012). Quienes Educan a los chicos. Infancias trayectorias educativas y desigualdad. Buenos Aires. Biblos.

Tamayo y Tamayo, M. (2007). Metodología De La Investigación. Caracas: Fundación Para El Desarrollo De La Ciencia Y La Tecnología. Editorial Sypal.

UNESCO. (2010). Boletín de la Federación Internacional para la Ecuación. Conferencia venezolana.

Vázquez, E. (2010). Un Modelo de Gestión para la Supervisión Escolar., México, D.F. Secretaría de Educación Pública Argentina 28, Colonia Centro Histórico, C.P. 06020.

Vieytes, R. (2004). Metodología de la Investigación en Organizaciones, Mercado y Sociedad. Epistemología y Técnicas. Editorial de las Ciencias. 1era Edición. Buenos Aires.

Zulantay, A. (2010). Gestión y Dirección Escolar de Calidad. Educarchile, pp. 1-5

LOS DERECHOS DE LOS NIÑOS EN MÉXICO

* Viridiana Cornelio Patricio

** Alfredo Islas Colin

* Egresada de la Licenciatura de Derecho de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, División Académica de Ciencias Sociales y Humanidades.

** Profesor Investigador de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, División Académica de Ciencias Sociales y Humanidades.

Artículo Recibido: 06 de marzo 2023. Aceptado: 02 de mayo 2023.

RESUMEN. Este trabajo tiene como objetivo principal la revisión de la legislación sobre los derechos de los niños en México, consistente en un conocimiento actual de los diversos problemas sociales que repercuten en la vida de los niños, niñas y adolescentes mexicanos, así como la apreciación de los avances jurídicos. Concluyendo con la necesidad y el deber del Estado de fortalecer los protocolos de prevención, vigilar los avances y atacar las causas.

Palabras Clave: niños; adolescentes; derechos específicos; fenómenos; delitos.

INTRODUCCIÓN.

Los niños, niñas y adolescentes (NNA) actualmente cuentan con derechos humanos y derechos específicos que son fundamentales para su desarrollo. Aunque, en el pasado frecuentemente, fueron violentados de diferentes maneras, como trabajar en condiciones inseguras y peligrosas o siendo víctimas de delitos contra su vida y su salud, no obstante, desde la Segunda Guerra Mundial ha existido una evolución jurídica, que ha servido para que tomen de manera seria, las necesidades del niño y la importancia

que tiene el desarrollo integral y la infancia feliz, por lo cual se encuentran reconocidos los derechos de los NNA en los diferentes instrumentos internacionales como la Convención sobre los Derechos del Niño (CDN).

En primer lugar, hay que repuntar que, en todos los ámbitos del derecho, se ha transformado poco a poco en lo que hoy conocemos, es decir, los derechos de los niños están plasmados en las diferentes herramientas jurídicas, ya que ha sido por

medio de diferentes luchas con el paso del tiempo. Actualmente en México, los niños siguen estando en condiciones precarias, donde la pobreza y la desigualdad, son factores para que sean víctimas de diferentes delitos y violaciones a sus derechos, de manera que, hay diferentes fenómenos que repercuten y afectan los derechos de los niños de manera agresiva, fenómenos que no son nuevos en el territorio mexicano, aunque ahora hay mayor énfasis en la protección de los menores.

Es por ello, que el presente ensayo tiene como objetivo principal la revisión de la legislación sobre los derechos de los niños en México para así reconocer los derechos y principios de los NNA que se encuentran en los diferentes instrumentos jurídicos y analizar la concordancia de los diferentes supuestos e interpretaciones que se encuentran en nuestra legislación para percibir el verdadero avance jurídico respecto a los derechos de los NNA.

LOS NIÑOS COMO SUJETOS DE DERECHOS.

Los niños no son un objeto de mera protección sino son titulares de sus

propios derechos. Sin embargo, hay ciertas observaciones y principios que se deben estudiar en cuanto al ... ejercicio de sus derechos. Puesto que, no hay una edad concreta donde se podría plantear que el niño es lo suficiente maduro para tomar sus propias decisiones sin sus representantes, es por ello que, el principio de la autonomía progresiva, así como, el principio del interés superior del niño y el derecho del niño a ser oído y tomado en cuenta, auxilian a certificar que el niño tiene la capacidad de entender como ejercer sus derechos, las consecuencias de sus decisiones y actuar respecto a sus deberes.

De igual manera, al ser el niño titular de sus propios derechos, se debe proteger para que no sean limitados al ejercer sus derechos en ninguna circunstancia. Por lo tanto, la CDN insta a los Estados que deben hacer efectivos los derechos de los niños con medidas especiales para protegerlos de cualquier limitación.

Por otra parte, ya entendiendo que el niño es sujeto de sus propios derechos, se debe tener claro quién es el sujeto tutelar de los derechos, es decir, a quien se considera niño. El significado de la palabra niño en el

diccionario de la Real Academia Española (RAE), significa que está en la niñez y que tiene pocos años. Por otra parte, el significado jurídico de ser niño se caracteriza por un periodo de edad, puesto que, para la CDN se entiende por niño todo ser humano menor de dieciocho años de edad, salvo que, en virtud de la ley que le sea aplicable, haya alcanzado antes la mayoría de edad. (Convención sobre los Derechos del Niño).

Esto en razón que en algunas legislaciones alcanzan la mayoría de edad antes de los dieciocho años. Sin embargo, se ha considerado, aun cuando, la legislación interna ya no se considere niño por haber alcanzado la mayoría de edad en dicha legislación, se respete las obligaciones que tienen los Estados Partes con los menores de dieciocho años, edad plasmada como límite en los diferentes instrumentos jurídicos internacionales, asimismo el derecho del niño de requerir medidas de protección por parte de su familia, la sociedad y el Estado como lo menciona el artículo 24 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos. Aunado con lo anterior, el Comité de los Derechos Humanos, señala que el Pacto, no fija edad

para la mayoría de edad, no obstante, menciona el Comité que en “ningún caso un Estado Parte puede desentenderse de las obligaciones contraídas en virtud del Pacto en relación con los menores de 18 años” (Observación 17 del Comité de los Derechos Humanos).

En consideración a la privación de la libertad al cometer delitos, trabajos forzados o la prostitución infantil. También ha existido de manera viceversa, en legislaciones que alcanzan la mayoría de edad después de los dieciocho años como lo fue el caso de Furlán y Familiares vs Argentina, en donde se aplicó el principio pro persona, ya que, se debió considerar Sebastián Furlán como niño hasta los 21 años puesto que, en el momento de los hechos, el Código Civil vigente en la República Argentina, en el artículo 126, establecía que la mayoría de edad era hasta los 21 años.

En México, la LGDNNA define que son niñas y niños los menores de doce años, y adolescentes las personas de entre doce años cumplidos y menos de dieciocho años de edad. En la LGDNNA, hace una referencia de diferencia respecto a las

edades, entre lo que es ser niño y niña y lo que es ser un adolescente. Por un lado, la adolescencia es la etapa de la niñez donde se presentan cambios físicos, sociales y psicológicos, por lo cual también las decisiones que repercuten la vida de los adolescentes deberán ser orientadas, protegiendo sus derechos los principios que la CPEUM, la LGDNNA y las demás normas que se establecen para su eficaz desarrollo. De ahí que, en el artículo 18 de la CPEUM, reconoce y garantiza, por su condición de personas en desarrollo, sus derechos humanos y sus derechos específicos, a quien cometa un delito entre doce años y menos de dieciocho años. Así pues, la existencia de un sistema integral de justicia para los adolescentes. De manera que, en todas las resoluciones se deberá velar por el principio interés superior de la niñez como lo menciona el artículo 12 de la Ley Nacional del Sistema Integral de Justicia Penal para Adolescentes, siendo uno de los principios generales de dicho Sistema.

MARCO CONSTITUCIONAL Y LEGAL DE LOS DERECHOS DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES.

La CPEUM, en su primer artículo, menciona el derecho a la no discriminación, siendo este derecho, muy importante en la vida de los NNA, en particular en la vida escolar, que es el área donde se desenvuelven sin la protección de sus padres o tutores, y es el primer encuentro con un círculo social en el que desarrollan su personalidad, sin menoscabar la importancia de enfocar los factores que son observados en otros sectores, puesto que, la discriminación tiene un sinfín de modos en que se presenta en la vida de todo ser humano y se da en las diferentes relaciones que tiene el niño. Si bien es cierto, la discriminación tiene diferentes factores, de manera que, no hay una sola línea recta para poder erradicarla, puesto que, en cada caso es diferente. Entonces para hacer efectivo su derecho a la no discriminación, la Comisión Nacional de Derechos Humanos (CNDH) considera que se debe tomar en cuenta, las necesidades específicas que tiene cada niño y adolescente, según sea el caso.

Ahora bien, las medidas de inclusión que sean tomadas para acelerar o lograr la igualdad sustantiva de las NNA con discapacidad, no serán tomadas como

actos discriminatorios como lo menciona el último párrafo del artículo 54 de la LGDNNA, ya que, la igualdad sustantiva es el acceso al mismo trato y oportunidades para el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y las libertades fundamentales. Este es uno de los derechos de los NNA que son mencionados tanto por la LGDNNA y la CNDH. Por lo cual, las autoridades deben realizar programas y medidas para lograr que los NNA con discapacidad logren la igualdad sustantiva sin ningún obstáculo.

Asimismo, es oportuno mencionar el segundo artículo de la CPEUM donde versa sobre los derechos de los pueblos indígenas y comunidades afromexicanas, ya que, en el apartado B, se menciona que la Federación, las entidades federativas y los Municipios deberán promover la igualdad de oportunidades y eliminar cualquier práctica de discriminación mediante instituciones y políticas. Teniendo también como obligación, la atención de la población infantil sobre temas como la educación y la nutrición. De igual manera, en el artículo tercero, fracción II, inciso e), hace mención de la obligación del Estado de implementar medidas para combatir las desigualdades

en materia de educación, recalando en el mismo inciso, que la educación plurilingüe e intercultural debe basarse en el respeto, promoción y preservación del patrimonio histórico y cultural.

De manera que, la educación es uno de los derechos que tienen todos los NNA, debido a que, es la herramienta que los ayudará alcanzar de manera efectiva su desarrollo intelectual y adquirir el conocimiento para poder guiarse en la vida. Es entonces que, en el artículo tercero, hace referencia que la educación es un derecho y una obligación que tienen los NNA y de igual manera en el artículo cuarto constitucional hace mención sobre el derecho a la educación, ya que los niños y niñas tienen el derecho a la satisfacción de sus necesidades como la alimentación, salud, educación y un sano esparcimiento para su desarrollo integral. Dado que, el derecho al descanso y al esparcimiento, al juego y a las actividades recreativas, así como también en la participación de los niños en el ámbito de la cultura y el arte, es de suma importancia en la etapa de la niñez puesto que se ha podido comprobar que es la mejor forma en la que ellos aprenden, fortalecen su capacidad y se desarrollan socialmente.

No obstante, se ha estado violando los derechos de los NNA durante la emergencia sanitaria, puesto que, no se le garantizo varios derechos como la educación, salud y alimentación, pues en México, desde antes de la pandemia se presentaba de manera agresiva el problema del trabajo infantil, existiendo la posibilidad de ser la razón de que varios niños y niñas desertaran de la escuela o se vieran obligados por la pobreza que existía en su hogar, circunstancia que empeoro cuando el covid-19 llego a México, ya que, muchos empleados fueron despedidos durante la pandemia.

El artículo 123 de la CPEUM, apartado A, fracción III, versa sobre la prohibición de la utilización del trabajo de los menores de quince años y como jornada máxima de seis horas para mayores de esta edad y menores de dieciséis. Sin embargo, el 5 de abril del 2022, fue reformado el artículo 176, fracción II, numeral 8 de la Ley Federal del Trabajo (LFT), permitiendo que los menores de edad puedan trabajar en actividades de campo que no sean de alto riesgo. La Secretaría del Trabajo y Previsión Social contará con un plazo de 180 días posteriores a la entrada en vigor, a efecto de

clasificar las actividades a que se refiere el artículo 176, fracción II, numeral 8 a fin de determinar aquéllas de menor riesgo. Esto con el propósito de crear oportunidades de empleo formal para los menores de edad que ya se encuentran trabajando en el campo.

No obstante, hay una gran discrepancia sobre esta reforma, ya que afecta además de los principios constitucionales referente a los niños también es contrario a lo dispuesto en los tratados internacionales como lo es el T-MEC, puesto que, en su artículo 23.3 menciona sobre la abolición del trabajo infantil y prohíbe las peores formas de trabajo.

LAS RECOMENDACIONES INTERNACIONALES HECHAS A MÉXICO RESPECTO A LAS PEORES FORMAS DE TRABAJO INFANTIL.

Trabajo infantil según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) se define como todo trabajo que priva a los niños de su niñez, su potencial y su dignidad, y que es perjudicial para su desarrollo físico y psicológico. Esto con razón a que no toda actividad que realicen los niños puede ser perjudicial siempre y cuando no sea

peligroso para su salud y no interfiera en sus demás actividades que sea útil para su desarrollo efectivo como su educación y actividades recreativas. Puesto que, el niño se encuentra en etapa de crecimiento tanto físico como intelectual, además que está explorando emociones y aprendiendo valores que lo ayudaran a desarrollar su personalidad y fortalecer su esfera cultural. “Esto demanda la intervención temprana de la familia, la sociedad y el Estado con estrategias que recaigan en el mayor beneficio para los menores.” (Islas, Rodríguez y Argáez, 2018, p. 435).

Por este motivo, es importante tener en cuenta la clasificación de actividades que serán permitidas para que los niños puedan realizar como trabajo. Puesto que, puede afectar sus derechos y sobre todo no se velará sus principios constitucionales como el interés superior de la niñez y sus derechos como la salud, educación, sano esparcimiento y recreación. Por posibles circunstancias que pueden afectar los principios y derechos de los niños, la OIT lleva a cabo el Convenio sobre las peores formas de trabajo infantil número 182.

Los resultados de la ENTI 2019 estiman que 3.3 millones de niñas, niños y adolescentes están ocupados en formas de trabajo prohibidas, cifra que representa 11.5% de la población de 5 a 17 años. Del total de niñas, niños y adolescentes en condición de trabajo infantil, 1.8 millones se desempeñan en una ocupación no permitida, 262 mil realizan alguna ocupación no permitida y quehaceres domésticos en condiciones no adecuadas y 1.3 millones realizan exclusivamente quehaceres domésticos en condiciones no adecuadas. De los 3.3 millones de menores de 5 a 17 años en situación de trabajo infantil, 61% (2 millones) son hombres y 39% (1.3 millones) son mujeres. La tasa de trabajo infantil por sexo muestra que 13.6% de los hombres está en esta situación y el porcentaje de mujeres es de 9.2 por ciento. (INEGI).

En el año 2015, el Comité de los Derechos del Niño, hace la recomendación a México como Estado parte que revise su legislación para garantizar el cumplimiento de las normas internacionales, incluido el Convenio 182 de la OIT y asegurar que el trabajo doméstico y el trabajo en la agricultura y las fábricas de ladrillos, entre

otyros, se incluyan explícitamente como formas peligrosas de trabajo, y se prohíban para niñas y niños menores de 18 años de edad, debiendo tomar medidas para eliminarlos. De manera que, con la nueva reforma al artículo 176 de la LFT, se podría estar dando un paso atrás a los esfuerzos en contra del trabajo infantil en la clasificación de trabajos que pudieran afectar a los menores.

Asimismo, el Comité de los Derechos del Niño, recomendó fortalecer los programas de prevención, protección, recuperación y reintegración social y compensación; asignando recursos suficientes y garantizando que los programas dirigidos a niñas y niños víctimas de explotación sexual están en conformidad con los documentos finales aprobados en los congresos mundiales contra la explotación sexual comercial de niñas y niños. En México, además de ocupar los primeros lugares en trabajo infantil, ocupa los primeros lugares en explotación sexual y pornografía infantil, estando estos dentro de las peores formas de trabajo infantil.

Con respecto a la prostitución infantil, México, es uno de los países que sufre del

fenómeno que se conoce como turismo sexual, es esa circunstancia en donde los niños se ven en peligro por personas que con el fin de obtener un beneficio económico, se dedican de manera persistente a este tipo de actividades ilícitas, es por ello, que las autoridades deben prestar la atención necesaria y llevar a cabo actuaciones que disminuya de manera significativa con el trabajo infantil en todas sus formas puesto que de acuerdo con el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, “cada mes cien niños mexicanos son reclutados para prestar servicios sexuales en ciudades como Cancún, Guadalajara, Tapachula y Tijuana”. (Boletín Cámara de Diputados, 2018).

En cuanto a la pornografía infantil, en 2010 se registraron 580 cuentas personales de internet dedicadas a la difusión de imágenes de explotación sexual de menores, las cuales aumentaron a más de 3 mil en 2011; en 2012 ascendieron a más de 7 mil; en el 2013 al menos 12 mil 300 cuentas personales de internet desde las que se difunden fotografías o videos donde se exhiben imágenes de explotación sexual a menores de edad (Boletín Senado de la República). Para poder disminuir los

registros y porcentajes de estos delitos el Estado tiene la obligación de adoptar medidas legislativas, administrativas, sociales y educativas para proteger a los NNA de abusos físicos, mentales y sexuales.

OBLIGACIÓN DEL ESTADO, LA FAMILIA Y LA SOCIEDAD.

Los diversos instrumentos jurídicos internacionales, mencionan el deber del Estado de tomar las medidas de protección para asegurar los derechos del niño, es así como lo alude el artículo 11.1 del Pacto Internacional de Derechos económicos, sociales y culturales, el artículo 19 de la Convención Americana sobre los Derechos Humanos y el artículo 24 de la Convención Internacional de Derechos Civiles y Políticos.

De la misma forma, la LGDNNA, en su artículo 11, hace referencia sobre el deber que tienen, no sólo el Estado sino también la familia, la comunidad en la cual pertenecen los NNA y la sociedad de respetar y auxiliar para proteger sus derechos. “La sociedad se obliga ante el derecho en cuestión a proteger a los niños(as) ante cualquier riesgo que estos

puedan encarar, siempre que estén ante un niño(a) necesitado de protección” (Islas, 2016, p. 483).

En cuanto a la familia, también el artículo 4 de la CPEUM, versa la obligación que tienen los ascendientes, tutores y custodios de preservar y exigir el cumplimiento de los derechos de los niños respecto a la satisfacción de sus necesidades como alimentación, salud, educación y sano esparcimiento. Aunado con lo anterior, la CDN, en su artículo 18, se refiere a la responsabilidad de los padres sobre la crianza de los niños y la participación del Estado como facilitar la asistencia necesaria para llevar a cabo una crianza adecuada. Entonces la familia es el núcleo principal del niño tiene una participación activa para dar garantía y cumplimiento de los derechos de los NNA y el Estado debe analizar que sus acciones y decisiones respeten tales derechos.

CONCLUSIÓN.

Sin duda, los niños en la actualidad tienen mayores oportunidades y mayor protección en cuestión de que sus derechos están reconocidos en los diversos instrumentos jurídicos y existen diversos programas que

protegen al niño y buscan prevenir que sean objeto de situaciones delictivas, sin embargo, no ha sido suficiente puesto que se sigue viendo de manera significativa a los niños siendo víctimas en diversos fenómenos sociales y delitos como lo son el trabajo campo, la pornografía y la prostitución.

El Estado debe fortalecer los programas y protocolos para prevenir que los niños sean víctimas de cualquier delito, además de trabajar en la recuperación, reinserción y compensación de un niño que ya ha sido víctima de algún delito, inclusive y con mayor énfasis si la agresión deriva de la persona que está a cargo de su crianza, en participación con la sociedad y la familia.

En cuanto al trabajo agrícola, la reforma del artículo 176 de la LFT, al eliminar dicha clasificación como peligrosa para los niños mexicanos, los deja en un estado de indefensión, puesto que, trabajos tan pesados como los que se realizan en el campo, dañan las necesidades de los niños y ponen en peligro su salud y su desarrollo. Además, que una de las razones por las que los niños abandonan la escuela, es que se encuentran trabajando para

ayudar con los gastos de su hogar, quitándoles la oportunidad de mejorar su vida. Asimismo, el Estado además de estar obligado en ser el facilitador para que se cumpla las necesidades de los niños también está obligado en atacar las causas del trabajo infantil, sin embargo, esta reforma no podría entrar dentro de una de las maneras de atacar las causas ni mucho menos siendo una de las vías para dar cumplimiento a los derechos de los NNA.

Existe una discrepancia con la reforma, por un lado, hace que respeten los derechos laborales de los niños que ya se encuentran trabajando en el campo, pero al dar este paso, también se está permitiendo que los niños trabajen en condiciones pesadas y desgasten su tiempo y energía en el área laboral y no en su educación, puesto que, la escuela es el primer aspecto que se ve afectado cuando el niño empieza a laborar en trabajos pesados y peligrosos. Es por ello que se debe hacer un verdadero análisis de la reforma del artículo 176 de la LFT, en cuanto a si verdaderamente se está respetando los principios y derechos constitucionales de los NNA, los tratados y las cooperaciones internacionales, puesto

que, México lleva un cierto avance en comprometerse para atacar las causas que genera el trabajo infantil en conjunto con otros países, de manera que, se incluyó como país pionero de la Alianza 8.7 y se

integró en la Iniciativa Regional América Latina y el Caribe Libre de Trabajo Infantil, y este avance se vería perjudicado con dicha reforma.

LITERATURA CITADA

Gómez de la Torre Vargas, M. (2018). *Las implicancias de considerar al niño sujeto de derechos*. Revista de Derecho. Ucudal, 18, 117-137.

Suprema Corte de Justicia de la Nación. consultado 01 de junio de 2022, de https://www.scjn.gob.mx/10ddhh/sites/default/files/redes-sociales/archivos-adjuntos/autonomia_progresiva_0.pdf

Real Academia Española (2021) *Diccionario de la lengua española (edición del tricentenario)* <https://dle.rae.es/niño>

ACNUR, Convención sobre los Derechos del Niño. (s.f). <https://www.acnur.org/es-mx/prot/instr/5b6ca1e54/convencion-sobre-los-derechos-del-nino.html?query=convencion%20sobre%20los%20derechos%20sobre%20el%20ni%C3%B3n>

ACNUR, Observación General 17 del Comité de los Derechos Humanos. (s.f).

Consultado 28 de junio de 2022, de <https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2001/1402.pdf>

CNDH, Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos. Consultado 28 de junio de 2022, de <https://www.cndh.org.mx/sites/default/files/doc/Programas/VIH/OtrasPublicacionesdeinteresrelacionadosconelVIH/ONU/Pacto.pdf>

Rangel, X.G. (2019, 15 enero). *El niño y la niña ¿verdaderos sujetos de derechos?*

<https://revistas.juridicas.unam.mx/index.php/hechos-y-derechos/article/view/13080/14573>

Corte Interamericana de Derechos Humanos (2012) *Ficha Técnica: Furlán y Familiares vs Argentina.* Consultado de https://www.corteidh.or.cr/cf/jurisprudencia2/ficha_tecnica.cfm?nid_Ficha=210

Islas, A., Rodríguez E.C y Argáez J.M. (2018). *Derechos de los Niños. Derechos humanos por la Corte Interamericana: temas selectos.* Tirant lo Blanch México.

Ley General de Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes. (2022). *Diario oficial de la Federación, 4 de diciembre de 2014.*

Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación. (2022). *Diario Oficial de la Federación, 11 de junio de 2003*

Ley Nacional del Sistema Integral de Justicia Penal para Adolescentes. (2020). *Diario Oficial de la Federación, 16 de junio de 2016.*

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. (2021) *Diario Oficial de la Federación, 05 de febrero de 1917.*

Ley Federal del Trabajo. (2022). *Diario Oficial de la Federación, 01 de abril de 1970.*

DOF. Diario Oficial de la Federación. (2022, 5 abril). https://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5648007&fecha=05/04/2022

OIT. Organización Internacional del Trabajo. Consultado 28 de mayo de 2022 de <https://www.ilo.org/ipec/facts/lang--es/index.htm>

INEGI. Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2021, 10 junio) <https://www.inegi.org.mx/app/saladeprensa/noticia.html?id=6596>

Recomendaciones hechas a México. Consultado 25 de mayo de 2022, de <http://recomendacionesh.mx/ buscador/detalle/2543>

Islas, A. y Argáez, J.M. (2016). *Derechos Humanos, un escenario comparativo entre los sistemas universal, regional y nacional.* Flores Editor y Distribuidor.

Boletín N° 4910, Cámara de Diputados LXV Legislatura. Consultado 20 de junio de 2022, de <http://www5.diputados.gob.mx/index.php/esl/Comunicacion/Boletines/2018/Febrero/10/4910-Mexico-segundo-lugar-a-nivel-mundial-en-turismo-sexual-infanti-l-diputada-Mercado-Sanchez>

Protocolo Facultativo de la Convención sobre los Derechos del Niño relativo a la Venta de Niños, la Prostitución Infantil y la Utilización de los Niños en la Pornografía. Consultado 20 de junio de 2022, de https://aplicaciones.sre.gob.mx/tratados/ARCHIVOS/DER_NINO-PROSTITUCION.pdf

Boletín Senado de la República. Consultado 28 de junio de 2022, de <http://comunicacion.senado.gob.mx/index.php/periodo-ordinario/boletines/8434-boletin-035-mexico-primer-lugar-en-pornografia-infantil-exhortan-al-gobierno-a-fortalecer-estrategias-para-contrarrestarlo>

Brandoni, F. (2011). *Hacia una mediación de calidad.* Buenos Aires, Argentina: Paidós.

Borghino, M. (2017). *El Arte de hacer preguntas.* Ciudad de México: Grijalbo.

Gorjón Gómez, F. (2017). *Mediación su valor Intangible y Efectos Operativos.* Ciudad de México, México: Tirant lo Blanch.

Gorjón Gómez, F. (2020). *La Mediación Como Vía al Bienestar y la Felicidad.* Ciudad de México, México: Tirant lo Blanch.

Artículo 25 de 2014. *Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal (LNMASCMP.)* 29 de diciembre de 2014. D.O.F. No.24.

Redorta, Josep. (2004). *Como analizar los conflictos.* Buenos Aires, Argentina: Paidós.

Redorta Joseph. (2005). *Poder y Conflicto.* Buenos Aires, Argentina: Paidós.

PREVENCIÓN DE LOS CIBERCRIMENES EN LA NIÑEZ

* Fernando García Gerónimo

** Lenin Méndez Paz

* Egresado de la Licenciatura en Derecho de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.

fernandogarciaa220@gmail.com

** Profesor investigador de la universidad Juárez Autónoma de Tabasco de la División Académica de Ciencias Sociales y Humanidades.

menpazl@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4539-3536>

Artículo Recibido: 03 de abril 2023. Aceptado: 02 de mayo 2023.

RESUMEN. En el presente artículo se explora cómo la niñez se relaciona con las nuevas tecnologías, como son vulnerables a distintos crímenes perpetrados haciendo uso de las tecnologías de información y comunicación y cuáles son las acciones necesarias para establecer una adecuada cultura de ciberseguridad con el fin de prevenir que esta sea víctima de los cibercrímenes.

Palabras Clave: cibercrimen; niñez; tecnologías; internet; ciberseguridad.

ABSTRACT. This article explores how children relate to new technologies, how they are vulnerable to different crimes perpetrated using information and communication technologies and what actions are necessary to establish an adequate cybersecurity culture in order to prevent them from becoming victims of cybercrimes.

Palabras Clave: cybercrime; childhood; technologies; internet; cybersecurity; cybersecurity.

INTRODUCCIÓN.

Los avances en las tecnologías de la información y comunicación han revolucionado nuestra forma de vivir, comunicarnos y trabajar, sin embargo, también ha transformado el panorama delictivo, proporcionando nuevas

oportunidades para las actividades ilegales, creando nuevas formas de delincuencia y cambiando la dinámica de los delitos tradicionales. Una de los grupos vulnerables es el de la niñez, quienes en nuestra actualidad tienen acceso al espacio digital a temprana edad y a menudo no son

totalmente conscientes de los riesgos y consecuencias relacionadas con la actividad digital.

DESARROLLO.

La aparición de Internet, las plataformas de medios sociales y los dispositivos móviles han creado nuevas oportunidades para que los delincuentes lleven a cabo sus actividades delictivas. La ciberdelincuencia se ha convertido en una amenaza importante en los últimos años, en los que los delincuentes utilizan técnicas sofisticadas para piratear sistemas informáticos, robar datos y cometer fraudes financieros. El anonimato de Internet y la facilidad de acceso a información sensible han hecho de la ciberdelincuencia un negocio lucrativo para los delincuentes. La red ha facilitado a los delincuentes el blanqueo de dinero, la evasión de la detección y la realización de actividades ilegales de forma anónima.

NIÑEZ.

Debemos en primer lugar definir que es lo que entendemos por niñez. Consideramos crucial que la definición de niñez sea clara y coherente para garantizar la protección adecuada de sus derechos. En el caso de

México contamos con diversos códigos y leyes que nos hablan sobre la niñez.

La Ley general de los derechos de niñas, niños y adolescentes establece en su artículo 5 que se trata de niñas y niños los menores de doce años, y de adolescentes las personas de entre doce años cumplidos y menos de dieciocho años de edad. (Ley General de los Derechos de Niñas Niños y Adolescentes, 2014.)

Por otro lado la ley nacional del sistema integral de justicia penal para adolescentes nos señala de igual forma que se considera como adolescente a toda persona cuya edad está entre los doce años y menos de dieciocho cumplidos (Ley Nacional del Sistema Integral de Justicia Penal para Adolescentes, 2016).

Por su parte la organización de las naciones unidas [ONU] menciona en la Convención Sobre los Derechos Del Niño que se clasifica como tal a todo ser humano menor de dieciocho años de edad salvo que en la ley aplicable alcance antes la mayoría de edad. (ONU, 1989)

Tenemos con esto varias fuentes que nos permiten establecer una acepción clara sobre aquello a lo que nos referimos como niñez; lo cual es todo ser humano menor de 18 años

CIBERCRIMEN.

El Cibercrimen se define como un acto que infringe la ley y que se perpetra utilizando las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para atacar redes, sistemas, datos, sitios web o tecnología, o para facilitar la comisión de un delito. (United Nations Office on Drugs and Crime [UNODC], 2020)

Internet también ha dado lugar a nuevas formas de delincuencia, como el ciberacoso, el grooming y el robo de identidad. El anonimato de Internet ha envalentonado a los individuos a incurrir en tales comportamientos, con consecuencias devastadoras para las víctimas. Las plataformas de medios sociales también se han convertido en un caldo de cultivo para el acoso, las noticias falsas y la propaganda, que pueden incitar a la violencia y crear malestar social.

Los cibercrímenes también parecen ir en aumento, según el Informe sobre Delitos en Internet 2020 del Federal Bureau of Investigation (por sus siglas en inglés: FBI), el IC3 (Internet Crime Complaint Center) recibió 791.790 denuncias de presuntos delitos en Internet en 2020, lo que supone un aumento del 69% con respecto al año anterior. Este aumento de los delitos denunciados puede atribuirse a varios factores, entre ellos el mayor uso de los servicios en línea durante la pandemia del COVID-19, así como la creciente sofisticación de los ciberdelincuentes (FBI, 2021)

Por su parte, el Instituto Nacional de Estadística y Geografía identificó 28 199 incidentes de seguridad informática durante el 2022. Del total de incidentes, 51.8 % afectó al sector privado y 48.2 %, al sector público (INEGI, 2022, p 19.) Por desgracia, el aumento de la ciberdelincuencia ha afectado también a la niñez.

CIBERCRIMENES Y LA NIÑEZ.

El auge de Internet y las redes sociales ha creado nuevas oportunidades para que los delincuentes ataquen a la niñez. Algunos de estos crímenes incluyen el grooming, el ciberacoso y el robo de identidad.

En palabras de Garcés (2021):

El grooming es una conducta realizada por un adulto a través de un dispositivo digital (tableta, teléfono inteligente, computadora) o de cualquier otra tecnología de la información y la comunicación, haciendo uso del engaño o de propuestas falsas para contactar o enganchar a un menor con la intención de cometer un delito que lesione su normal desarrollo físico y emocional" (p, 43)

Según el informe de 2021 del NCMEC [National Center for Missing and Exploited Children], en 2021 recibieron la cifra récord de 29.3 millones de denuncias de material sospechoso de abuso sexual infantil. Esto representa un aumento del 35% con respecto a 2020. (NCMEC, 2021)

Una definición correspondiente de ciberacoso es un acto agresivo e intencionado llevado a cabo por un grupo o individuo, utilizando formas electrónicas de contacto repetidamente y a lo largo del tiempo contra una víctima que no puede

defenderse fácilmente". (Smith et al., 2008, p. 376).

Por otro lado podemos definir el robo de identidad como la recogida no autorizada, posesión, transferencia, reproducción u otra manipulación de la información personal de otra persona con el fin de cometer fraude u otros delitos que impliquen el uso de una identidad falsa. (Sproule y Archer., 2007, p. 8)

Es importante tener esto en cuenta, ya que acuerdo a una encuesta realizada por Montessori Canela; 36% de la niñez empiezan a usar dispositivos con acceso a internet a la edad de 3 años o menos. A los 6 años, un 62,3% ya se ha iniciado en su uso y antes de los 10 años esta cifra llega a un 85,1% de la niñez que ya está utilizando dispositivos con internet. (Montessori Canela, 2022)

La Asociación de Internet MX (AIMX) en el estudio sobre ciberseguridad en empresas, usuarios de Internet y padres de familia en México 2021 indica que más del 50% de la niñez tiene un dispositivo propio, ya sea un teléfono inteligente o una tableta; y que en

más del 50% de los casos cuentan con más de 2 dispositivos (AIMX, 2021)

Un estudio realizado por NortonLifeLock reveló que el 61% de los padres en México confían en que sus hijos acceden al internet responsablemente sin supervisión de las actividades en línea de sus hijos (NortonLifeLock, 2022).

Otro estudio realizado por el Pew Research Center descubrió que solo el 39 % de los padres que tienen hijos de entre 13 y 17 años han establecido controles parentales en los dispositivos de sus hijos (Pew Research Center, 2016). Estas estadísticas demuestran que muchos padres no adoptan un papel activo en la supervisión de las actividades en línea de sus hijos, dejándolos vulnerables a la ciberdelincuencia.

La falta de supervisión parental puede tener graves consecuencias para la niñez. Por ejemplo, pueden verse expuestos al ciberacoso, a la captación de menores en línea o a la descarga involuntaria de programas maliciosos o virus. Sin la orientación y la supervisión adecuadas, la niñez también puede ser más propensa a participar en comportamientos de riesgo,

como compartir información personal en línea o relacionarse con extraños.

Además, la niñez puede no comprender del todo los peligros potenciales de Internet y ser más propensos a adoptar comportamientos de riesgo. Esto es especialmente cierto en el caso de la niñez, que puede carecer de la madurez o la experiencia necesarias para comprender las implicaciones de sus actividades en línea. Por ello, los padres deben vigilar las actividades de sus hijos en la red para asegurarse de que no se exponen al peligro.

IMPACTO DEL CIBERCRIMEN EN LA SOCIEDAD.

El cibercrimen tiene importantes efectos en la sociedad, que van desde las pérdidas económicas y la violación de la intimidad personal hasta las amenazas contra la seguridad nacional. Antes de hablar de los impactos que tiene de manera específica en la niñez, es importante antes analizar cómo en general puede afectar a la sociedad de manera general.

Los efectos del cibercrimen contra los individuos esto se puede ver claramente en

actividades como el fraude cibernético y el acoso cibernético

Hablar de fraude cibernético significa hablar de cualquier fraude cometido a través o con la ayuda de programación informática o comunicaciones relacionadas con Internet, como sitios web, correo electrónico y salas de chat. (Rusch, 1999)

El Instituto de Hacienda y Crédito Público por medio de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros [CONDUSEF] señaló en un reporte que los fraudes cibernéticos en México cada vez crecen en proporción pasando del 32% en 2016 al 69% en 2020. (CONDUSEF, 2020)

Estos fraudes tienen como fin engañar a la gente para que facilite información confidencial, como datos de tarjetas de crédito o contraseñas de acceso y con esta información, pueden llevar a cabo transacciones no autorizadas, realizar compras o acceder a cuentas financieras, lo que se traduce en pérdidas económicas directas para particulares o empresas.

Otra de las maneras en las que los individuos se pueden ver afectados por la ciberdelincuencia es por medio del ransomware, el ransomware es una categoría de software malicioso que, cuando se ejecuta, inhabilita la funcionalidad de un ordenador de algún modo. El programa ransomware muestra un mensaje que exige un pago para restaurar la funcionalidad, el programa, en efecto, pide un rescate por el ordenador. (O'Gorman y McDonald, 2012). Hablar de ciberdelincuencia no únicamente significa hablar de acciones que afectan a individuos en particular o empresas, sino también de acciones que pueden afectar a naciones enteras, como lo puede ser en el caso de ataques a la infraestructura crítica.

La infraestructura crítica hace referencia a sistemas, digitales o físicos, que brindan servicios esenciales para la sociedad y que en caso de ser afectados podrían tener un impacto grave que afecte la seguridad de todo un país (González, 2022)

Un ejemplo de esta clase de ataques es el perpetrado por un virus denominado TRITON en junio y agosto de 2017. Este virus fue utilizado contra los controladores de seguridad de una instalación petroquímica

de Medio Oriente, el virus otorgaba a los atacantes un control remoto completo, proporcionándoles la capacidad de causar daños físicos y pérdida de vidas si la planta entraba en entrara en un estado inseguro. (FBI, 2022)

EFFECTOS DEL CIBERCRIMEN EN LA NIÑEZ.

El cibercrimen afecta a la niñez de diversas formas, ya sea de manera directa o indirecta, ya que la niñez es un periodo de crecimiento, y debido al rápido desarrollo del internet y la tecnología, esta puede tener un impacto significativo en sus vidas.

En el caso de víctimas de acoso en línea, estas a menudo experimentan angustia emocional, la exposición constante a mensajes negativos e hirientes puede provocar un deterioro del bienestar mental y la autoestima. El acoso y la intimidación en línea persistentes pueden tener efectos psicológicos a largo plazo en las personas. tal como lo demuestra un estudio, Las víctimas de ciberacoso corren más riesgo que las no víctimas de autolesionarse y de tener conductas suicidas. (John et al., 2018) de la misma manera, las víctimas de ciberacoso declaran experimentar más

soledad junto con mayores sentimientos de aislamiento e impotencia. (Nixon, 2014)

Otra de las conductas que ponen en riesgo a la niñez es el grooming, ya presentamos una definición de grooming, pero no hemos profundizado en sus efectos, El grooming puede causar graves traumas emocionales y psicológicos en la niñez. Whittle et al., (2013) señalan los efectos que puede tener el grooming en la niñez, los seductores suelen emplear tácticas manipuladoras para ganarse la confianza y la lealtad de la niñez, pueden utilizar halagos, regalos, atención y manipulación emocional para crear una sensación de dependencia y control. Esta manipulación puede confundir y abrumarlos, haciéndolo más susceptible a las intenciones del abusador.

Debido a este vínculo, El grooming suele implicar una traición a la confianza, ya que el abusador suele presentarse como una figura digna de confianza en la vida de la víctima. Cuando la víctima se da cuenta de las verdaderas intenciones del abusador, puede sufrir una profunda pérdida de confianza, que afecta a su capacidad para establecer relaciones sanas y repercute en sus futuras interacciones con los demás.

Aunado a esto, el grooming puede causar graves traumas emocionales y psicológicos en la niñez. Pueden experimentar sentimientos de confusión, culpa, vergüenza y miedo. Los abusadores pueden explotar la vulnerabilidad de la víctima, haciéndole creer que el abuso es culpa suya o que debe mantenerlo en secreto, lo que aumenta aún más su angustia emocional. Y la faceta más grave de estas interacciones es la explotación y abuso sexuales: El grooming conduce a menudo a la explotación y el abuso sexual de la víctima.

El abusador puede intensificar la relación, introduciendo contenidos explícitos o inapropiados, participando en actividades sexuales o coaccionando a la víctima para que realice actos sexuales. Esto puede causar daños físicos y emocionales significativos, provocando traumas duraderos e impactando potencialmente en el desarrollo sexual y la autoestima de la víctima. (Whittle et al. 2013)

La exposición a contenido inapropiado de igual forma puede ocasionar un impacto negativo en la niñez. Hablar de contenido inapropiado significa hablar de información o

imágenes que molesten a la niñez material dirigido a adultos, información inexacta o información que pueda inducir o tentar a la niñez a comportamientos ilícitos o peligrosos. (Internet Matters, 2021).

En un estudio publicado por Livingstone et al. (2014) relata las experiencias de 25,000 niños, niñas y adolescentes europeos usando el internet, explora las vivencias y preocupaciones de la niñez en relación con los riesgos en línea y las experiencias negativas, el estudio investiga diversos riesgos en línea, como el ciberacoso, los contenidos sexuales en línea, los problemas de privacidad, los contenidos nocivos generados por los usuarios y los contactos no deseados.

Una de las principales preocupaciones expresadas por la niñez fue por los contenidos inapropiados en línea, como la violencia, la pornografía o las imágenes gráficas. Afirman que las sensaciones que tales contenidos provocan en ellos son asco y miedo. (Livingstone et al., 2014) Estos ejemplos ilustran algunos de los peligros a los que está expuesta la niñez, pero no pretenden demeritar la importancia que tiene el internet para esta.

La importancia del internet para la niñez

El internet desempeña un papel importante en la vida de la niñez y ofrece diversas ventajas y oportunidades. les proporciona acceso a una gran cantidad de información y recursos de aprendizaje, permitiéndoles ampliar sus conocimientos y explorar sus intereses. El Internet aumenta las oportunidades de socialización de los jóvenes a través de plataformas de aprendizaje, redes sociales, aplicaciones, juegos o herramientas de comunicación como la mensajería instantánea (Daoud, 2020), fomenta la colaboración y el intercambio cultural. Fomenta la expresión creativa y la creación de contenidos, permitiendo a la niñez mostrar su talento, además, Internet expone a la niñez a diversas culturas y perspectivas, fomentando la empatía, la tolerancia y la conciencia global. Ofrece contenidos de entretenimiento y recreativos, y proporciona un valioso apoyo y recursos a la niñez que posee necesidades especiales.

Durante la pandemia de covid el internet tuvo un rol esencial en la vida de la niñez, Con el cambio que tuvieron las escuelas a la enseñanza a distancia, Internet se hizo

esencial para que la niñez continuara su educación. Un informe de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OECD) señala que la niñez utiliza Internet para jugar, chatear y establecer conexiones sociales. (OECD. 2019).

Las redes sociales plataformas en línea, las herramientas de videoconferencia y los recursos educativos permitieron a la niñez acceder a aulas virtuales, participar en clases interactivas, entregar trabajos y comunicarse con profesores y compañeros. Pero la educación no es el único factor importante, ya que con un acceso limitado a actividades y lugares al aire libre, Internet ofrecía una amplia gama de opciones de entretenimiento para la niñez. Podían ver películas, programas de televisión y videos educativos, escuchar música, jugar en línea y participar en experiencias virtuales, lo que les ayudaba a mitigar el aburrimiento y les proporcionaba salidas recreativas.

Las medidas de distanciamiento social y los encierros limitaron las interacciones en persona, pero Internet permitió a la niñez mantenerse en contacto con sus amigos y familiares. Las plataformas de redes

sociales, las videollamadas y las aplicaciones de mensajería permitieron reuniones virtuales, manteniendo las conexiones sociales y reduciendo la sensación de aislamiento.

Debido a la importancia que ha cobrado internet en los últimos años es necesario establecer una serie de recomendaciones para evitar que la niñez sean víctimas de ciberdelitos.

AUTONOMÍA PROGRESIVA DE LA NIÑEZ.

La Suprema Corte de Justicia de la Nación define a la autonomía progresiva de la niñez como el desarrollo gradual y empoderamiento de la independencia y la capacidad de tomar decisiones de estos a medida que crecen y maduran. Consiste en darles niveles crecientes de responsabilidad, libertad y control sobre sus propias vidas de una manera comprensiva y adecuada a su edad. (Martinez et al., 2022).

Debido a que la autonomía progresiva reconoce que la autonomía de la niñez debe apoyarse dentro de un marco que promueva su seguridad, bienestar y desarrollo, una serie de recomendaciones para prevenir los cibercrimenes debe tomar en cuenta este principio. Implica ofrecer oportunidades

adecuadas a su edad para aprender de sus experiencias, tomar decisiones y responsabilizarse de las consecuencias de esas decisiones. Respetar la autonomía progresiva implica capacitar a la niñez para que asuman un papel activo en su propia seguridad en línea. En lugar de imponer normas estrictas sin explicaciones, las recomendaciones deben centrarse en educar e informar sobre los riesgos potenciales, fomentar la capacidad de pensamiento crítico y enseñarles a tomar decisiones con conocimiento de causa. Este enfoque es para promover un desarrollo del sentido de propiedad y responsabilidad sobre sus comportamientos en línea.

El respeto de la autonomía progresiva fomenta así mismo la comunicación abierta entre la niñez y sus cuidadores. Las recomendaciones deben promover un entorno en el que estas sientan comodidad hablando de sus experiencias en línea, buscando orientación cuando la necesiten y denunciando cualquier incidente preocupante. Esto ayuda a generar confianza y garantiza que la niñez pueda buscar apoyo cuando se enfrentan a riesgos de ciberdelincuencia.

PREVENCIÓN DE CIBERCRIMENES.

La ciberseguridad es un elemento necesario en nuestro presente, entendemos ciberseguridad el conjunto de acciones dirigidas a proteger los equipos informáticos de uso común, servidores, sistemas electrónicos y redes de posibles ataques maliciosos e intentos de robo de información o control del dispositivo (Universidad Europea, 2022.) Como la tecnología sigue evolucionando a un ritmo sin precedentes, la niñez está cada vez más expuesta a peligros en línea, la supervisión por parte de los adultos no es la adecuada y no existe una cultura de ciberseguridad establecida, es difícil mantener un cuidado adecuado de los menores, por eso analizaremos diversas medidas que pueden adoptarse para evitar que la niñez sea víctimas de la ciberdelincuencia.

1. Educación

La educación es un aspecto crucial de la prevención de la ciberdelincuencia. Hay que enseñar a la niñez a mantenerse seguros en línea, a reconocer y evitar posibles peligros y a responder adecuadamente al ciberacoso y a otras formas de acoso en línea. Los padres, profesores y otros cuidadores también deben ser educados sobre cómo

reconocer y abordar los riesgos en línea para la niñez. Un estudio conducido en estudiantes de preparatoria en Nigeria donde se realizaron una serie de actividades para concientizar sobre los crímenes demostró que la educación es efectiva para incrementar la prevención de cibercrímenes (Amosun e Ige, 2013)

Hay diversos pasos que proponemos para lograr esto:

- a. Se debe mantener una conversación abierta con la niñez sobre la seguridad en Internet. Los padres deben explicar que Internet puede ser una herramienta divertida y útil, pero también peligrosa si no tienen cuidado.
- b. Enseñar a la niñez a no compartir nunca información personal en Internet, como su nombre completo, dirección, número de teléfono o cualquier otro dato identificativo.
- c. Animar a la niñez a utilizar contraseñas seguras y explíquenles la importancia de no compartirlas con nadie.
- d. Enseñar a la niñez a reconocer las amenazas de robo de identidad en línea. Así como explicarles que nunca

- deben hacer clic en enlaces ni descargar archivos adjuntos de fuentes desconocidas.
- e. Enseñar a la niñez la importancia de la configuración de la privacidad y cómo controlar quién puede ver sus perfiles y publicaciones en las redes sociales.
 - f. Hablar sobre el ciberacoso y otras formas de acoso en línea y animarlos a denunciar si ven que alguien está siendo acosado o intimidado en Internet.
 - g. En el caso de los padres establecer normas y directrices para las actividades de sus hijos en Internet, incluido el tiempo que pueden pasar conectados y los sitios web y aplicaciones que pueden utilizar. Así como supervisar las actividades en línea de sus hijos y esté al tanto de con quién hablan y qué hacen en Internet.
 - h. Mantenerse informado sobre las últimas tendencias y amenazas para la seguridad en Internet, y comparta esta información con la niñez, niñas y adolescentes.
 - i. Por último, animar a la niñez a hablar con un adulto de confianza si se

sienten incómodos o amenazados en Internet.

2. Controles Parentales

En palabras de Sammons y Cross (2017):

Los controles parentales son funciones o programas que permiten supervisar y restringir lo que una persona hace en Internet. Hay una gran variedad de programas que bloquean y filtran sitios web y contenidos, registran sus actividades, limitan su tiempo en línea y ven su historial de navegación y sus comunicaciones. Aunque las funciones de los programas de control parental varían, algunos registran las pulsaciones del teclado, hacen capturas de pantalla de lo que hacen, registran los chats en varios sitios o aplicaciones y registran dónde están mediante informes sobre la ubicación de un portátil, tableta, teléfono u otro dispositivo. (p, 204)

Según Kaspersky (S.f.). estas son algunas de las funciones más comunes del software de control parental:

- a. Filtros de contenido: Estas herramientas bloquean el acceso a

sitios web y aplicaciones que se consideran inapropiados para la niñez en función de clasificaciones de edad o categorías específicas.

- b. Límites de tiempo: Estas funciones permiten a los padres establecer límites sobre la cantidad de tiempo que sus hijos pueden pasar en línea o utilizando ciertas aplicaciones.
- c. Control de actividad: esto permite a los padres supervisar la actividad en línea de sus hijos, incluido el historial de navegación web, la actividad en redes sociales y la mensajería.
- d. Gestión de aplicaciones: son opciones que permiten a los padres controlar a qué aplicaciones puede acceder o descargar su hijo.
- e. Seguimiento de la ubicación: Algunas herramientas de control parental permiten a los padres seguir la ubicación de sus hijos mediante GPS, lo que puede ser útil para garantizar su seguridad y bienestar. (Kaspersky, s.f.)

Aunque los controles parentales pueden ser útiles para mantener a la niñez seguros en Internet, es importante recordar que no son infalibles. La niñez puede encontrar formas

de acceder a contenidos inapropiados o adoptar conductas de riesgo en Internet.

3. Redes y dispositivos seguros

Para prevenir la ciberdelincuencia, es importante garantizar la seguridad de los dispositivos y las redes. Esto puede conseguirse utilizando contraseñas seguras, activando la autenticación de dos factores e instalando antivirus y cortafuegos. Los padres también deben asegurarse de que su red Wi-Fi doméstica sea segura y de que la niñez no utilice redes Wi-Fi públicas sin supervisión. Nosotros consideramos los siguientes puntos

- a. Contraseñas seguras: Una contraseña segura es aquella que un hacker no puede adivinar o descifrar fácilmente con herramientas informáticas y que es única y compleja. (Norton, enero 18 del 2018). Las contraseñas también deben ser únicas, es decir, no deben utilizarse para varias cuentas. Utilizar un gestor de contraseñas puede ayudarle a generar y recordar contraseñas seguras.
- b. Autenticación de dos factores: La autenticación de dos factores (2FA) es un sistema de autenticación que

- añade una capa adicional de seguridad a tus cuentas al añadir dos (o a veces más) niveles de inicio de sesión a tus cuentas. (Stouffer, 2022) Proporciona una capa adicional de seguridad más allá de una simple contraseña. Requiere que los usuarios proporcionen una segunda forma de identificación, como un código enviado a su teléfono antes de acceder a sus cuentas. 2FA puede ayudar a evitar el acceso no autorizado a las cuentas, incluso si la contraseña se ve comprometida.
- c. Configuración de antivirus y firewall: El software antivirus está diseñado para detectar y eliminar software malicioso, como virus, gusanos y troyanos, de su ordenador o dispositivo. Un firewall es un sistema de seguridad de redes informáticas que restringe el tráfico de Internet hacia, desde o dentro de una red privada. (Kaspersky, 2022)
- d. Supervisión del uso del Wi-Fi por la niñez: La niñez debe ser supervisada cuando utilicen redes Wi-Fi públicas para evitar que accedan a contenidos inapropiados o comparten información sensible con extraños.

Los padres también deben considerar el uso de programas de control parental para supervisar las actividades en línea de sus hijos y limitar su acceso a determinados sitios web y aplicaciones.

4. FOMENTO DE HÁBITOS SALUDABLES EN EL HOGAR.

Fomentar hábitos saludables como limitar el tiempo frente a la pantalla, participar en actividades físicas y realizar actividades sociales fuera de línea puede ayudar a reducir la exposición de la niñez a los riesgos en línea. Es importante encontrar un equilibrio entre las actividades en línea y fuera de línea y animar a la niñez a pasar tiempo al aire libre y a participar en interacciones cara a cara. Hay distintas maneras de lograr esto con la ayuda de los padres; algunas recomendaciones propias son:

- a. Dar ejemplo: La niñez suele aprender de sus padres, así que es esencial predicar con el ejemplo. Los padres deben asegurarse de que practicar hábitos saludables, como limitar el tiempo frente a la pantalla, hacer ejercicio con regularidad y

- participar en actividades sociales fuera de línea.
- b. Actividades familiares: los padres deben animar a sus hijos a realizar actividades físicas convirtiéndolas en una actividad familiar. realizando actividades al aire libre como excursiones o deportes.
- c. Limitar el tiempo frente a la pantalla: los padres deben ser claros al tiempo que su hijo puede pasar cada día frente a los dispositivos electrónicos..
- d. Fomento de aficiones e intereses: los padres pueden animar a sus hijos a dedicarse a aficiones e intereses ajenos a la tecnología. Puede tratarse de tocar un instrumento musical, pintar o hacer deporte. Fomentar estos intereses les ayudará a reforzar su autoestima, desarrollar nuevas habilidades e intereses y reducir su dependencia de la tecnología.
- e. Fomento de la interacción social cara a cara: los padres pueden animar a los más pequeños a relacionarse cara a cara organizando citas para jugar, asistiendo a actos sociales o

participando en actividades de grupo, como equipos o clubes deportivos. Esto les ayudará a desarrollar habilidades sociales, establecer relaciones y reducir su dependencia de las interacciones sociales en línea.

En general, dando ejemplo, fomentando aficiones e intereses saludables, limitando el tiempo frente a la pantalla, promoviendo la interacción social cara a cara y utilizando el refuerzo positivo, los padres pueden ayudar a sus hijos a desarrollar hábitos saludables y reducir su exposición a los riesgos en línea.

5. ENSEÑARLE SOBRE PRIVACIDAD A LA NIÑEZ.

Hay que enseñar a la niñez la importancia de la privacidad y los riesgos que conlleva compartir información personal en Internet. Los padres deben animar a sus hijos a ser cautelosos a la hora de compartir información personal, como su nombre, edad y ubicación, y a evitar compartir información sensible, como contraseñas o información financiera. Algunas otras recomendaciones propias son:

- a. Empezar a temprana edad: se debe mostrar a la niñez lo antes posible sobre la privacidad en Internet y los riesgos asociados a compartir información personal. Esto les ayudará a comprender la importancia de proteger su información personal desde una edad temprana.
- b. Utilizar ejemplos de la vida real: Utilizar ejemplos de la vida real puede ayudar a la niñez a comprender los riesgos asociados a compartir información personal en línea. Por ejemplo, puede hablarles de las consecuencias de compartir información personal con extraños, como el robo de identidad o el ciberacoso.
- c. Hablar de las posibles consecuencias: Hable de las posibles consecuencias de compartir información personal en Internet, como la vergüenza, el acoso o incluso el peligro físico. Esto ayudará a la niñez a comprender la gravedad del asunto y les animará a ser más precavidos con lo que comparten en Internet.
- d. Establecer parámetros de privacidad: es fundamental ayudar a la niñez a establecer la configuración de

privacidad en sus cuentas de redes sociales y explíquelas cómo funcionan, así como animarles a compartir información personal sólo con personas que conozcan y en las que confíen.

- e. Disponibilidad para hablar: Los padres deben hacer saber a los hijos que pueden acudir a ellos si alguna vez se sienten incómodos o preocupados por algo que ven en Internet.

CONCLUSIONES.

El crecimiento de las tecnologías de la información y la comunicación ha sido enorme en los últimos años, las TICs forman parte de nuestra vida diaria, y estas tecnologías tienen impacto en la vida de la niñez, ya que es usada por esta en diversas áreas (comunicación, educación, actividades recreativas). La prevención de los cibercrimenes en la niñez es un tema que debe ser abordado de manera prioritaria por lo cual es menester tomar los pasos adecuados para inculcar cuidados en esta, ya que esta es particularmente vulnerables a los cibercrimenes, en especial cuando no existen las precauciones necesarias ni el cuidado adecuado por parte de los padres. Diversas estadísticas muestran no

únicamente que los cibercrimenes son una amenaza creciente, sino que también existen deficiencias en el cuidado que las personas toman con respecto a su actividad en la red. Es necesario establecer lo que se llama una cultura de ciberseguridad en la niñez; esto implica educarles sobre los peligros en línea y enseñarles a usar la tecnología de manera segura y responsable.

Implementar esta cultura presenta una serie de retos particulares, pero se puede empezar desde el hogar con cosas como implementar diversas actividades y cuidado en casa, tales como el fomento de hábitos saludables, un correcto diálogo ante la niñez y adolescentes, hasta la implementación del software para monitoreo y cuidado de las redes.

Los elementos más importantes que hemos identificado para establecer un cuidado óptimo son:

1. La educación: La cual debe ser prioritaria tanto en casa como en las instituciones educativas
2. Los controles parentales: Estos son las herramientas y software necesarios para establecer un monitoreo adecuado
3. El cuidado de redes y dispositivos: Lo cual se logra estando al día en las últimas actualizaciones de seguridad y el uso de antivirus
4. El fomento de hábitos saludables en el hogar: los cuales están a cargo de los padres y deben de ser practicados en el hogar

Enseñarle sobre privacidad a la niñez: la cual implica usar ejemplos reales sobre las amenazas y consecuencias de compartir información personal en las redes.

LITERATURA CITADA

Amosun, P. A., & Ige, O. A. (2013). *Impact of an Action Cyber Crime Prevention Programme on In-School Aged Children's Attitude to Crime Prevention Concepts in Civic Education and Social Studies*. European Scientific Journal, 9(21).

Anderson, M. Parents, (7 de enero del 2016). *Teens and Digital Monitoring*. Pew Research Center: Internet, Science & Tech. Recuperado de <https://www.pewresearch.org/internet/2016/01/07/parents-teens-and-digital-monitoring/>

Asociación de Internet Mx. (2021) *Ciberseguridad en Empresas, Usuarios de Internet y Padres de Familia en México 2021.* <https://irpcdn-website.com/81280eda/files/uploaded/Estudio%20de%20Ciberseguridad%20AIMX%202021%20%28Pu%CC%81blica%29%2020210614.pdf>

Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros. (2020), *Fraudes cibernéticos y tradicionales.* <https://www.condusef.gob.mx/documentos/comercio/FraudesCiber-3erTrim2020.pdf>

Daoud, R., Starkey, L., Eppel, E., Vo, T. D., & Sylvester, A. (2020). *The educational value of internet use in the home for school children: A systematic review of literature.* *Journal of Research on Technology in Education*, 53(4), 353-374.

Europol. (2021). *Europol's 2020 internet organized crime threat assessment.* <https://www.europol.europa.eu/activities-services/main-reports/internet-organised-crime-threat-assessment-iocsta-2020>

FBI. (2021). *IC3 2020 Internet Crime Report.* https://www.ic3.gov/Media/PDF/AnnualReport/2020_IC3Report.pdf

FBI. (2022). *TRITON Malware Remains Threat to Global Critical Infrastructure Industrial Control Systems (ICS).* <https://docs.house.gov/meetings/JU/JU00/20220329/114533/HHRG-117-JU00-20220329-SD009.pdf>

Garcés Nava A. E. (2021). *La parte especial del código penal nacional. El impacto de las nuevas tecnologías para la creación de nuevos tipos penales.* INACIPE

González, S. (10 de Marzo de 2022). *Ciberataques a la infraestructura crítica de un país y sus consecuencias,* Welivesecurity, <https://www.welivesecurity.com/la-es/2022/03/10/ciberataques-infraestructura-critica-pais-consecuencias/>

Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2022). *Censo nacional de seguridad pública federal 2022-1.* <https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2022/CNSPF/CNSPF-2022.pdf>

Internet Matters. (2021, October 27). *What parents need to know about inappropriate content.* <https://www.internetmatters.org/issues/inappropriate-content/learn-about-it/#:~:text=Inappropriate%20content%20includes%20information%20or,Content%20containing%20swearing>

John, A., Glendenning, A. C., Marchant, A., Montgomery, P., Stewart, A., Wood, S., & Hawton, K. (2018). *Self-harm, suicidal behaviours, and cyberbullying in children and young people: Systematic review.* *Journal of medical internet research*, 20(4), e9044.

Kaspersky. (21 de Octubre del 2022) *What is a firewall? Definition and explanation.* <https://www.kaspersky.com/resource-center/definitions/firewall>

Kaspersky. (s.f.). *Internet Safety for Children: Tips to Keep Kids Safe Online.* <https://www.kaspersky.com/resource-center/preemptive-safety/kids-online-safety>

Ley General de los Derechos de Niñas Niños y Adolescentes [LGDNNA]. Artículo 5, 4 de diciembre de 2014 (México)

Ley Nacional del Sistema Integral de Justicia Penal para Adolescentes. [LNSIJPA], Artículo 3, 16 de junio de 2016 (México)

Martínez Verastegui , A., Andrés Hernández, P., Hernández Reyes, G. Y. (2022). *Derechos de niñas, niños y adolescentes.* Centro de Estudios Constitucionales SCJN

Montessori Canela Internacional (2022, October 7). Observatorio sobre el uso de internet en menores de edad. <https://www.montessoricanela.com/observatorio-sobre-el-uso-de-internet-en-menores-de-edad-riesgos-beneficios-y-limites/>

National Center for Missing & Exploited Children. (2022) CyberTipline Statistics. <https://www.missingkids.org/gethelpnow/cybertipline/cybertiplinedata#files>

Nixon, C. L. (2014). Current perspectives: the impact of cyberbullying on adolescent health. *Adolescent health, medicine and therapeutics*, 143-158.

Norton, (18 de enero del 2018). How to choose a secure password. <https://us.norton.com/blog/how-to/how-to-choose-a-secure-password>

NortonLifeLock. (2020) 2020 Norton Cyber Safety Insights Report: Special Release – Home & Family. Recuperado de https://www.nortonlifelock.com/content/dam/nortonlifelock/pdfs/infographics/2022_NLCSIR_HomeFamily_Report_FINAL.pdf

Organization for Economic Cooperation and Development. (2019). What do we know about children and technology? <https://www.oecd.org/education/ceri/Booklet-21st-century-children.pdf>

O'Gorman, G., & McDonald, G. (2012). Ransomware: A growing menace. Arizona, AZ, USA: Symantec Corporation.

ONU: Asamblea General, Convención sobre los Derechos del Niño, 20 Noviembre 1989, United Nations, Treaty Series, vol. 1577, p. 3, <https://www.refworld.org/docid/50ac92492.html>

Rusch, J. J. (1999, June). The “social engineering” of internet fraud. In Internet Society Annual Conference. <http://taupe.free.fr/book/psycho/social%20engineering/TheSocial%20Engineering%20of%20Internet%20Fraud.pdf>

Sammons, J., & Cross, M. (2016). *The Basics of Cyber Safety: Computer and Mobile Device Safety Made Easy.* Syngress.

Smith, P. K., Mahdavi, J., Carvalho, M., Fisher, S., Russell, S., & Tippett, N. (2008). *Cyberbullying: Its nature and impact in secondary school pupils*. *Journal of Child Psychology and Psychiatry*, 49(4), 376-385. doi: 10.1111/j.1469-7610.2007.01846.x

Sproule, S., & Archer, N. (2007, July). *Defining identity theft*. In Eighth World Congress on the Management of eBusiness (pp. 20-20). IEEE.

Stouffer, C. (16 de Junio de 2022). *What is 2FA? A simplified guide to two-factor authentication*. NortonLifeLock. Recuperado de <https://us.norton.com/blog/privacy/what-is-2fa#>

United Nations Office on Drugs and Crime. (Febrero del 2020). E4J, University Module Series, Cybercrime. Recuperado el 29 de Marzo del 2023 de <https://www.unodc.org/e4j/en/cybercrime/module-1/key-issues/cybercrime-in-brief.html>

Universidad Europea, (19 de Abril del 2022), *¿Qué es la ciberseguridad?*. <https://universidadeuropea.com/blog/que-es-ciberseguridad/>

Whittle, H. C., Hamilton-Giachritsis, C., & Beech, A. R. (2013). *Victims' voices: The impact of online grooming and sexual abuse*. *Universal Journal of Psychology*, 1(2), 59-71. <https://citeseerx.ist.psu.edu/document?repid=rep1&type=pdf&doi=174428aa5fe3e452a55a14fc2c7512e8735c07fe>

ESCRITURA Y PRODUCCIÓN DE CONOCIMIENTO EN PROGRAMAS DE FORMACIÓN DOCENTE

* Kleeder J. Bracho Pérez

** Jorge Luis Escalona Linares

* Universidad de Pamplona, Colombia

kleeder.bracho@unipamplona.edu.co

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3644-0561>

** Universidad de Pamplona, Colombia

jorge.linares@unipamplona.edu.co

ORCID: <https://orcid.org/0002-7701-9127>

Artículo Recibido: 05 de junio 2023. Aceptado: 21 de agosto 2023.

RESUMEN. Los programas de formación docente deben desarrollar el potencial intelectual de sus estudiantes, a través de la producción escrita, con el propósito de que construyan auténticos aprendizajes y sean sujetos críticos, capaces de interpretar y transformar su realidad y la del entorno, pero aún se siguen esquemas tradicionalistas, haciendo que el alumno se apropie de conocimientos pasivos, estáticos y repetidor. Se sugiere a los programas de formación docente, ingresar a la cultura de la escritura como producción de conocimiento, que les permitan ingresar a sus estudiantes y profesores a las distintas comunidades de pensamiento, que lo conduzca a reflexionar, a problematizar sobre lo que escribe con visión crítica, haciendo revisión de sus prácticas a fin de que éstos desempeñen su función como actores que orientan el aprendizaje y generan conocimientos.

Palabras Clave: escritura; producción; conocimiento; formación; docente.

WRITING AND KNOWLEDGE PRODUCTION IN TEACHER TRAINING PROGRAMS

ABSTRACT. Teacher training programs must develop the intellectual potential of their students, through written production, in order for them to build authentic learning and be critical subjects, capable of interpreting and transforming their reality and that of the environment, but they are still being followed traditionalist schemes, making the student appropriate passive, static and repetitive knowledge. It is suggested for teacher training programs to enter the culture of writing as the production of knowledge, allowing their students and teachers to enter the different communities of thought, leading them to reflect, to problematize about what they write with. critical vision, reviewing their practices so that they play their role as actors that guide learning and generate knowledge.

Keywords: writing; production; knowledge; training; teacher.

INTRODUCCIÓN.

La evolución del hombre se ha concebido como un proceso gradual e histórico de cambios significativos, conocido este proceso como humanización o transformaciones del ser humano, en el que ha recurrido a su creatividad e imaginación para darle respuestas a las múltiples necesidades biológicas que enfrenta, creando medios para comunicarse y expresar sus ideas, pensamientos y sentimientos, que con el transcurrir del tiempos el hombre ha utilizado y dominado la escritura como elemento básico para comunicarse y desarrollar las actividades diarias que desempeñan.

En este caso, la escritura surge como una forma de relacionarse y para comunicarse, la escritura tiene mayor relevancia al tener la característica particular de mantenerse en el tiempo e ir de generación en generación, aportando conocimientos que han ayudado a las ciencias, la tecnología y otros a lograr avances significativos en la sociedad actual, considerando el desarrollo de un sujeto integral, según González, Pulido, & Díaz, (2005, p.3) señala “que favorezca las

diferentes dimensiones que constituyen la personalidad”. En tal sentido, el sistema educativo de Colombia lo sustentan documentos como la Ley General de Educación (1994), la cual establece sobre fines de la educación, el cual propone la idea de formación y en conformidad con la Constitución Política Nacional de Colombia (1991):

El pleno desarrollo de la personalidad sin más limitaciones que las que le imponen los derechos de los demás y el orden jurídico dentro de un proceso de formación integral, física, psíquica, intelectual, moral, espiritual, social, afectiva, ética, cívica y demás valores humanos (p. 18–19).

En alusión a lo anteriormente expuesto, es claro ver el impacto del desarrollo pleno de la personalidad de los estudiantes como integrantes activos del contexto social, lo cual los acredita para una expansión eficaz de todas sus potencialidades, en procura de convertirlas en realidades, en tal sentido, es necesario que los estudiantes desde su

inserción al campo de la educación formal se apropien del hábito por la lectura y la escritura, de manera que al llegar a los distintos programas de formación profesional, éste pueda concebir la lectura y la escritura como elementos primordiales en vía de instituir una verdadera cultura y apropiación del conocimiento de forma interdisciplinaria. Luna. (2021).

Por su parte, los programas de formación docente de las distintas universidades del país se deben desarrollar en primera instancia el potencial intelectual de sus estudiantes, con el propósito de que construyan auténticos aprendizajes y sean sujetos verdaderamente críticos, capaces de interpretar y transformar su realidad y la de su entorno. Pero aún se siguen esquemas tradicionalistas centrados en las acciones y discursos de los docentes facilitadores, haciendo que el alumno se apropie de un conocimiento pasivo, estático y repetidor de discursos. Jürgensen y otros (2017), señala que estos “modelos tradicionalistas carecen de basamentos sólidos para construir esquemas cognitivos que no llevan al educando a confrontar teorías con la realidad, que pueda obtener un verdadero aprendizaje significativo”.

Aunado a lo anterior, el estudiante en su formación profesional como docente requiere de suma atención, coherencia, disciplina y organización, para que se le reconozca su valor como una persona, como al profesional que desarrolla su conocimiento en pro de transferirlo responsablemente y al que se le debe la formación de profesionales en las distintas áreas del conocimiento, es decir, desplegar el éxito de sus acciones u actividades académicas que se proponga emprender. En los programas de formación docente, el estudiante debe considerar el desarrollo de lecto - escritura como una de las herramientas que le permitirán ir construyendo su propio conocimiento, que conlleva a la producción de artículos, ensayos e investigaciones y argumentarlos con coherencia y corrección gramatical. Para Lerner (2001), quien señala que el mayor desafío es:

“es promover el descubrimiento y la utilización de la escritura como instrumento de reflexión sobre el proceso de pensamiento, como recurso insustituible para organizar y reorganizar el propio conocimiento, en lugar de mantener a los alumnos en la creencia de que la escritura es sólo un

medio para reproducir pasivamente o para resumir –pero sin interpretar– el pensamiento de otros” (p.42).

En tal sentido, los programas de formación docente deben poner mayor énfasis en la promoción de la producción escrita, llámese ensayos, informes, artículos, investigación, o resúmenes entre otros, con el propósito de que adquiera mayor importancia por cuanto es uno de los medios de transmitir o transferir el conocimiento. Bajtín, (1982), señala que la academia en la universidad debe ser vista como una práctica social, que da lugar a discursos eminentemente científicos, derivados de investigaciones, reflexiones y experiencias materializados en textos escritos.

Los estudiantes de los programas de formación docente, desde sus escenarios de trabajo están obligados a desarrollar los componentes socioculturales, sicológicos, cognoscitivos y lingüísticos para describir la realidad de manera objetiva en la que se encuentran. En este caso, Morales y Espinoza (2003 p.18), señalan que “una actividad intelectual en el que el estudiante considera sus experiencias, competencias y conocimientos para construir significados y

reproducir ideas”. Este tipo de producción se perfila como la base principal para el desarrollo cognitivo del estudiante, generando las dinámicas que expresa el conocimiento resultante del trabajo intelectual mediante la producción científica, la reflexión y la criticidad en una determinada área de estudio, perteneciente o no al área académica, que pudiera ser inédito y publicado.

Los programas de formación docente, potencialmente requiere de la producción de ese conocimiento a través de la escritura la producción científica, que permita a los estudiantes libertad en el desarrollo de sus temas de estudio, disposición a romper paradigmas y generar teorías desde los fenómenos estudiados. Jaramillo y Bracho (2020), admiten que el docente necesita desarrollar competencias pedagógico-didácticas que potencien las capacidades cognitivas, prácticas y afectivas.

DESARROLLO.

PRODUCCIÓN ESCRITA.

La producción escrita, se debe considerar una competencia que el estudiante desarrolle durante su formación profesional, en los programas de formación docente de manera

que afiance su conocimiento en lingüística, tendientes a desarrollar sus capacidades de organización, estructuración y distribución de ideas, que fomenta la reflexión, la comparación, la integración, la generalización, la elaboración de hipótesis y la crítica al ir definiendo su estilo de pensamiento.

Asimismo, la producción escrita debe ser desarrollada como competencia, una acción inteligente para generar una tarea concreta, en un contexto con sentido propio. López, Montenegro y Tapia (2005), afirman que la competencia de la escritura cuestiona la capacidad crítica y actuación creativa del estudiante en el planteamiento o alternativas de explicaciones de un evento. Desarrollar la competencia por escribir o producir textos debe estar orientada con coherencia y corrección gramatical, a fin de contribuir a la formación holística de verdaderos profesionales de la docencia, partiendo de sus saberes específicos, a la solución de los diversos problemas que presenta la educación.

Del mismo modo, la producción escrita accede a transmitir y a transferir información entre pares de determinadas culturas. Según

Hernández (2005, p. 37). sostiene que la producción textual o escrita “revela el sentido profundo de actos, de actitudes y de sentimientos, la escritura conlleva a la exteriorización y a una vía de interiorización”. El estudiante en su formación como docente, debe ser intensamente prudente para no tergiversar el propósito de producto escrito y que sea él mismo constructor o artífice de su propio conocimiento.

También es importante resaltar, el compromiso y la responsabilidad que posee el profesorado facilitador en los programas de formación docente, el cual están llamados en primera instancia a divulgar y transferir el conocimiento a través de sus propias producciones escritas. Para Marcelo, (1987), señala que es de suma importancia conocer los significados que le fijan quienes tienen a su cargo la formación inicial docente a la producción escrita. En tal razón, el profesorado facilitador no puede estar a espalda de la acción de fortalecer las competencias escriturales en sus estudiantes, según Ardila y Bracho (2020, p.67), debe “estimular la comprensión de textos, con la utilización de estrategias inferenciales que les posibiliten el acceso a la profundidad del

texto”, de la misma manera debe hacerse con sus ejemplos y propias producciones.

La producción escrita requiere de una instrucción intencionada, para que despierte habilidades en el estudiante que se forma, para sea efectiva y sirva a la generación de conocimiento, para Castronovo y Mancovsky (2010 p. 819), afirman que “la escritura son competencias que necesitan desplegar los estudiantes para el logro de sus aprendizajes académicos y es una tarea propia del docente ayudarlos a que lo logren”. En tal sentido, el docente facilitador debe incentivar la expresión escrita entre sus educandos, según Bracho (2012), quien propone desarrollar la competencia escritural a en diferentes campos y caminos transversales, en donde se logre una decisión comprometida, así como libre y una educación permanente que profundice en los aspectos que cada uno determine.

En la práctica de la formación de docentes, el proceso de orientación del aprendizaje en los estudiantes ha sido siempre mediado por las decisiones de los docentes facilitadores, sin considerar las formas en que el educando aprende y produce, para Arciniegas y López (2012, p. 29), señalan que “los estudiantes

asumen un comportamiento estratégico, no solamente van a aprender sobre unos tópicos específicos, sino sobre la lengua, sobre los modos definidos de escritura y sobre la regulación del procesos para llegar a la construcción de conocimiento”. La escritura debe ser considerada elemento fundamental el proceso cognitivo, que involucra el expresar y explicar lo que se quiere comunicar. Según Cuetos (1991, p.25), hace una descripción del proceso cognitivo implicado en la producción escrita, en el que se encuentran involucrada la atención la memoria y el razonamiento y que a cada proceso lo designa “módulo de planificación, módulo sintáctico, módulo léxico y módulo motor”

Es decir, que el estudiante en formación se oriente a captar, codificar, almacenar y trabajar con la información que va captando y haciéndose responder preguntas motivadas por la avidez de su curiosidad intelectual y conocimiento, que lo conlleve a escribir de forma libre y espontáneamente, donde pueda destacar su autonomía y estime elementos claves, que el docente facilitador le provea para propiciar la escritura, según Flower (1989), propone una serie de estrategias para establecer el proceso de escritura, en el en primer lugar se debe generar una idea y

estudiar la situación que se quiere comunicar, en segunda instancia el estudiante debe cuestionarse sobre el tema que quiere escribir: ¿qué conocimiento tengo sobre el tema? ¿para qué lector escribo? ¿Cuál es la finalidad de escribir?

En consideración a lo anteriormente planteado, se resalta la necesidad de una práctica educativa en los programas de formación docente, donde se debe enfocar el fortalecimiento de un proceso de cognitivos de la escritura, en el que se pueda identificar indicaciones curriculares para vincular la producción escrita con en el ejercicio de las diferentes asignaturas que se cursan.

PRODUCCIÓN DE CONOCIMIENTO.

Desde los primeros años de vida del ser humano, empieza a incursionar en procesos educativos formales, donde se ha estado en contacto permanente con la lectura y la escritura, actualmente la visión de la escritura se ha ampliado a considerar el texto escrito como elemento de comunicación de conocimiento y valioso recurso para desarrollar capacidades de organización, estructuración y distribución de ideas, que fomenta la reflexión, comparación, integración, generalización, investigación, la

crítica y estilos de pensamientos. López (2008), señala que la escritura, en términos teóricos, significa una producción sistemática, que esté bien escrita, organizada, con cohesión y coherencia.

En este mismo orden de ideas, Villalón y Mateos (2009), señalan que la escritura es un instrumento que permite la comunicación e integración a la sociedad, siendo el componente idóneo para darle modificación y transformación del conocimiento en distintas disciplinas, es decir, descubrir en las personas la capacidad para pensar de organizarse y que se encuentran intrínsecamente dentro de ellas, la capacidad de mejorar y crear cosas nuevas. Convirtiendo la escritura en un recurso estratégico capaz de generar valor, aprendizaje rápido y la innovación constante.

La escritura en los en los programas de formación docente, se concibe en exigir a los estudiantes, ensayos, análisis de caso, informes, comentarios, reflexiones, entre otros, por lo que la escritura de artículos académicos se deben enfrentar a textos más argumentativos, el cual exigen concentración más por parte del estudiante y que lo lleva a desarrollar como una actividad científica que

difunda el conocimiento, según Cassany (2000), señala que la producción de textos académicos poseen una finalidad que es la de ser soportes y transmisores de conocimientos que particularmente en este contexto universitario, se enfrenta a una cultura más académica y discursiva, que cimenta el aprendizaje de los procesos de la escritura sobre contenidos novedosos.

Cabe mencionar, que la escritura implica aprender a producir conocimiento, Según González (2005), a través de la escritura de artículos científicos, los estudiantes aprenden conceptos importantes que son relevantes para sus vidas, por lo que el escribir es un evento comunicativo, con un alto grado de esfuerzo cognitivo, enfatizando el pensamiento lógico y una alta valoración para el desarrollo profesional que obtendrá. Costa (2018).

Para Bunge (2002), señala que la actividad científica está estrechamente relacionada con la producción textual escrita, promoción, difusión y la aplicación de los conocimientos, cabe destacar que, desde la producción escrita, se produce conocimiento que ulteriormente, se incorpora a la actividad científica informativa. Por su parte, Ruiz,

(2009), afirma que, si bien es cierto que la escritura no solo establece una forma de comunicación, sino también una forma de corresponder y participar en una comunidad definitiva.

En consecuencias, pensar la producción escrita de los estudiantes como una producción de conocimiento científico, debe nacer de sus ideas, que crece y se va desarrollando a partir de la interacción sujetos, realidad y conocimiento, que van adquiriendo a lo largo de su formación profesional, el cual les permite poner mayor atención en la idea que desea desarrollar y en los elementos pragmáticos que éste posee. Delors y otros (1996 p. 107) en el Informe a la UNESCO sobre la educación para el Siglo XXI afirma que:

“más que nunca la función esencial de la educación es conferir a todos los seres humanos la libertad de pensamiento, de juicio, de sentimientos y de imaginación que necesitan para que sus talentos alcancen la plenitud, a saber, la realización de la persona que, toda ella, aprende a ser, para seguir siendo artífice de su destino”.

Bajo esta perspectiva, los programas de formación docente deben promover y considerar la producción escrita, como proceso académico, científico y comunicativo con el fin ir profundizando en el conocimiento, que permita a los estudiantes y profesores encontrar su propia voz para expresarse en forma auténtica y libre, produciendo información de manera coherente espontánea, con criterios propios y de calidad, según Martínez (2001, p.9), establece, proceder en el desarrollo de los sujetos, en la construcción de conocimiento y de la educación misma.

Del mismo modo, es fundamental plantear la necesidad de que incorpore la producción escrita en cada una de las asignaturas que cursa el estudiante como un medio a través del cual puede expresar de manera autónoma su pensamiento crítico para expresarse y plasmar una actividad científica, para Silva y Leki (2004), sostienen que la instrucción de la producción escrita consiste en que los procesos de composición deben ser orientados en los estudiantes, con el propósito de crear buenos escritores, capaces de emplear los medios correctos para expresar sus ideas. Asimismo, el docente facilitador posee la responsabilidad de facilitar

estrategias que permitan a los estudiantes en su formación docente comprender el proceso de la escritura.

Por su parte, las instituciones de educación superior juegan un papel fundamental, siendo en ellas donde se genera, produce y se transfiere el conocimiento, valiéndose de la escritura para desarrollar un paradigma crítico, el cual estimula el aumento de la calidad educativa, para UNESCO (2005), refiere que la calidad educativa es concebida desde cuatro paradigmas en el que se incluye el paradigma crítico que conjuga en la consolidación del pensamiento del ser humano. En resumen, la escritura es la memoria alternativa para expresar sentimientos, pensamientos, emociones, generador de conocimiento.

CONCLUSIONES.

En consideración de lo detallado anteriormente, los programas de formación docente, están llamados a ingresar a la cultura de la escritura como producción de conocimiento, que les permitan ingresar a sus estudiantes y profesores a las distintas comunidades de pensamiento, que lo conduzca a reflexionar, a problematizar sobre lo que escribe con visión crítica, del mismo

modo centrar atención en la formación académica de su profesorado, haciendo revisión de sus prácticas a fin que éstos cumplan su función como actores que orientan el aprendizaje y generan conocimientos en las diferentes disciplinas que actúan.

Es importante que el profesorado acompañe a sus estudiantes en sus ideas que generen producción de conocimiento y en actividades específicas de las comunidades científicas disciplinarias, como lecturas comentadas, foros virtuales de discusión, defensas de textos académicos, ensayos, proyectos, informes, entre otros. Carlino, (2006), quien señala que se debe incluir procedimientos, orientaciones y acompañamiento a los alumnos para leer y escribir.

Por otra parte, quienes hacen acompañamientos a los estudiantes son los docentes facilitadores, el cual carecen de herramientas que les permitan reflexionar frente al proceso de la producción escrita de manera consciente, consecuente y sobre los elementos que se requieren cognitivamente para conducir a los educandos a conectarse con el pensamiento y la realidad. En tal sentido, es de reconocer que los programas de formación docente deben considerar una planta profesional, con profesionales calificados que posean las habilidades y destrezas requeridas para en consonancia con las competencias y la responsabilidad que exige el formar verdaderos talentos, escritores, investigadores, expertos en capaces de transferir el conocimiento, formado para la estructuración del pensamiento y que favorezcan la consolidación del dominio discursivo.

LITERATURA CITADA

- Ardila, A. & Bracho, K. (2020). *Estrategias de comprensión e interpretación de textos argumentativos en estudiantes de educación superior*. Revista Electrónica en Educación y Pedagogía, 4(6), 56-68.
- Arciniegas, E., y López, E. (2012). *La escritura en el aula universitaria. Estrategias para su regulación*. Cali, Colombia. Universidad del Valle.
- Bajtín, M. M. (1982). *Estética de la creación verbal*. México: Siglo XXI.
- Bracho, K. (2012). *Cultura investigativa y producción científica en universidades privadas del municipio Maracaibo del estado Zulia*. REDHECS. Vol. 7. pp. 50-69.

Carlino, P. (2006). *Escribir, leer y aprender en la universidad. Una introducción a la alfabetización académica*. España: Fondo de Cultura Económica

Costa, E. (2018). *Factores Vocacionales y Rendimiento Académico en Estudiantes Admitidos en Universidades Públicas*. CIE. Vol. 1. (5), 81-88.

Cassany, D. (2000). *Construir la Escritura*. Barcelona: Paidós.

Castronovo, A. y Mancovsky, V. (2010). *La lectura y la escritura como procesos centrales de los aprendizajes disciplinarios: la inclusión y la pertenencia a una comunidad de lectura específica*. Argentina. Universidad Nacional Río Cuarto.

Constitución Política de Colombia. (1991). Bogotá, Colombia: Panamericana Editorial.

Cuetos, F. (1991). *Psicología de la escritura*. Madrid: Escuela Española.

Delors, J., Al Mufti, I., Amagi, I., Carneiro, R., Chung, & Nanzhao, Z. (1996). *La educación encierra un tesoro*. España. Edit. Santillana. UNESCO.

González, A., Pulido, M., & Díaz, A. (2005). *Modelo pedagógico de la Escuela de Idiomas de la Universidad de Antioquia*. Medellín, Colombia. Editorial Universidad de Antioquia.

Hernández, A. (2005). *El arte de escribir*. España. Editorial Ariel.

Flower, L. (1989). *Cognición, contexto y construcción de teorías. Composición universitaria y comunicación*, 40, 282-311.

Jaramillo, O., y Bracho, K. (2020). *Rol del Docente en las Prácticas Artísticas*. España. Editorial Académica Española. ISBN: 978-620-0-37421-9

Jürgensen, M., Bracho, K. y Castillo, O. (2017). *Modelo ZC Desde las Aulas de Clase del Programa Licenciatura en Pedagogía Infantil de la Universidad de Pamplona*. Revista Conocimiento, Investigación y Educación. Vol. 2. (4), 44-58..

Lerner, D. (2001). *Leer y escribir en la escuela: lo real, lo posible y lo necesario*. México: Secretaría de Educación Pública. Fondo de Cultura Económica, México.

López, L.; Montenegro, M. y Tapia, R. (2005). *La investigación, eje fundamental en la enseñanza del derecho. Guía práctica*. Colombia. Publicaciones de la Universidad Cooperativa de Colombia.

López, S. (2008) *Cara a Cara. El poder en las interacciones comunicativas*. Medellín: Fondo Editorial de la Universidad EAFIT. 216 pp.

Luna, Y. G., Conde, A. J., & Rincón, Pedro, A. (2021). *Propuesta Didáctica para el Mejoramiento de la Lectura y Escritura: El Juego de Rol en la Virtualidad*. Revista Conocimiento Investigación, Educación CIE, 1(11), 31–43

Marcelo, C. (1987). *El pensamiento del profesor*. Barcelona: Ediciones CEAC.

Martínez, M. (2001). *Educación y valores democráticos*. En: OEI, *La educación en valores en Iberoamérica. Papeles Iberoamericanos*, 17-36.

Ministerio de Educación Nacional. (1994). *Ley General de Educación*. Bogotá, Colombia: Ediciones FECODE.

Morales, O. y Espinoza, N. (2003). *Lectura y escritura: coexistencia entre lo impreso y lo electrónico*. Venezuela. Revista Educere. Vol 7, No. 022.

Ruiz, M. (2009). *Evaluación de lengua escrita y dependencia de lo literal*. Barcelona: Graó.

Silva, T. y Leki, I. (2004). Asuntos familiares: la influencia de la lingüística aplicada y los estudios de composición en los estudios de escritura de un segundo idioma: pasado, presente y futuro. *The Modern Language Journal*, 88 (1), 1-13.

United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization. (2005). *EFA global Monitoring Report 2005*. New York: UNESCO.

Villalón, R., & Mateos, M. (2009). *Concepciones del alumnado de secundaria y universidad sobre la escritura académica*. *Infancia y Aprendizaje: Journal for the Study of Education and Development*, 32(2), 219-232.