

ISSN: 2602-8506

VD Visionario
Digital

ABRIL - JUNIO
2023



Visionario Digital

DERECHO & ECONOMÍA
VOL. 7 NUM. 2

REVISTA CIENTÍFICA INDEXADA REVISADA POR PARES

WWW.VISIONARIODIGITAL.ORG

WWW.CIENCIADIGITALEEDITORIAL.COM

La revista Visionario Digital es una revista científica evaluada por pares permitiendo la divulgación de investigación en áreas de Ciencias sociales y del comportamiento, educación comercial y administración, derecho, Periodismo e información, se publica en formato digital trimestralmente.

ISSN: 2602-8506 Versión Electrónica

- **Misión.-** Visionario Digital es una revista científica de relevancia académica e investigativa, que tiene como fin la evaluación y la difusión de nuevo conocimiento científico de alta calidad, fruto de la investigación de docentes, estudiantes y profesionales, con criterios de excelencia académica, científica e investigativa que demanda la comunidad científica y la sociedad en general.
- **Visión.-** En el mediano plazo ser una revista reconocida por la comunidad científica, nacional, por sus publicaciones de relevancia y pertinencia con énfasis en las Ciencias Económicas, Administrativas y Jurídicas, además en ese periodo se deberá formar parte de las bases bibliográficas más reconocidas en las áreas mencionadas.
- **Valores.-** VISIONARIO DIGITAL se compromete a cumplir con los siguientes valores que permitirán desarrollar de manera objetiva el fin de la gestión en la academia e investigación:
 - Imparcialidad: Selección de los artículos científicos a publicar con alto criterio de responsabilidad y equidad, sin favorecer a algún investigador.
 - Veracidad: Las investigaciones a publicar que serán tomadas en cuenta y revisadas para verificar la veracidad de los datos que se presentan, de la misma manera es de estricta responsabilidad la información que presentan los autores.

EDITORIAL CIENCIA DIGITAL



Contacto: Visionario Digital, Jardín Ambateño,
Ambato- Ecuador

Teléfono: 0998235485 – (032)-511262

Publicación:

w: www.visionariodigital.org

w: www.cienciadigitaleditorial.com

e: luisefrainvelastegui@cienciadigital.org

e: luisefrainvelastegui@hotmail.com

Director General

DrC. Efraín Velastegui López. PhD. ¹

"Investigar es ver lo que todo el mundo ha visto, y pensar lo que nadie más ha pensado".

Albert Szent-Györgyi

¹ Magister en Tecnología de la Información y Multimedia Educativa, Magister en Docencia y Currículo para la Educación Superior, Doctor (PhD) en Conciencia Pedagógicas por la Universidad de Matanza Camilo Cien Fuegos Cuba, cuenta con más de 60 publicaciones en revista indexadas en Latindex y Scopus, 21 ponencias a nivel nacional e internacional, 13 libros con ISBN, en multimedia educativa registrada en la cámara ecuatoriano del libro, una patente de la marca Ciencia Digital, Acreditación en la categorización de investigadores nacionales y extranjeros Registro REG-INV- 18-02074, Director, editor de las revistas indexadas en Latindex Catalogo Ciencia digital, Conciencia digital, Visionario digital, Explorador digital, Anatomía digital y editorial Ciencia Digital registro editorial No 663. Cámara ecuatoriana del libro, Director de la Red de Investigación Ciencia Digital, emitido mediante Acuerdo Nro. SENESCYT-2018-040, con número de registro REG-RED-18-0063.

PRÓLOGO

El desarrollo educativo en Ecuador, alcanza la vanguardia mundial, procurando mantenerse actualizada y formar parte activa del avance de la conciencia y la tecnología con la finalidad de que nuestro país alcance los estándares internacionales, ha llevado a quienes hacemos educación, a mejora y capacitarnos continuamente permitiendo ser conscientes de nuestra realidad social como demandante de un cambio en la educación ecuatoriana, de manera profunda, ir a las raíces, para así poder acceder a la transformación de nuestra ideología para convertirnos en forjadores de personalidades que puedan dar solución a los problemas actuales, con optimismo y creatividad de buscar un futuro mejor para nuestra educación; por ello, docentes y directivos tenemos el compromiso de realizar nuestra tarea con seriedad, respeto y en un contexto de profesionalización del proceso pedagógico



Índice

1. El principio de voluntariedad de las actas de mediación parciales en materia de tránsito
(Johana Jessenia Rodríguez Mendoza, Alexandra Anabel Jaramillo León)

06-21

2. Métodos alternativos de solución de conflictos en la recuperación de la cartera educativa
(Pamela Alexandra Rodríguez Pacheco)

22-54

3. El perfil del consumidor digital cubano en el destino turístico Cuba
(Dianelys Guerrero Blanco, Félix Díaz Pompa, Olga Lidia Ortiz Pérez , Yolanda Tatiana Carrasco Ruano)

55-69

4. Manejo del indicio digital telefónico en la escena del crimen
(Marco Antonio Salazar Yépez, Verónica Paulina Cáceres Manzano)

70-83

5. Simulación empresarial como herramienta para la toma de decisiones en las organizaciones
(Gonzalo Sebastián Naranjo Villafuerte, Washington Marcelo Gallardo Medina)

84-99

El principio de voluntariedad de las actas de mediación parciales en materia de tránsito

The principle of voluntary nature of partial mediation acts in transit matters

- ¹ Johana Jessenia Rodríguez Mendoza  <https://orcid.org/0009-0005-2467-651X>
Abogada de los Juzgados y Tribunales del Ecuador, Mediadora avalada por el Consejo de la judicatura
johanarodriguez2016@hotmail.com
- ² Alexandra Anabel Jaramillo León  <https://orcid.org/0000-0002-7556-1166>
Abogada de los Juzgados y Tribunales del Ecuador, Magister en Derecho, mención en Derecho Procesal, Docente de la carrera de Derecho de la Universidad Indoamérica
alexandrajaramillo@uti.edu.ec



Artículo de Investigación Científica y Tecnológica

Enviado: 07/01/2023

Revisado: 12/02/2023

Aceptado: 08/03/2023

Publicado: 05/04/2023

DOI: <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v7i2.2530>

Cítese:

Rodríguez Mendoza, J. J., & Jaramillo León, A. A. (2023). El principio de voluntariedad de las actas de mediación parciales en materia de tránsito. *Visionario Digital*, 7(2), 6-21.
<https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v7i2.2530>



VISIONARIO DIGITAL, es una revista científica, **trimestral**, que se publicará en soporte electrónico tiene como **misión** contribuir a la formación de profesionales competentes con visión humanística y crítica que sean capaces de exponer sus resultados investigativos y científicos en la misma medida que se promueva mediante su intervención cambios positivos en la sociedad. <https://visionariodigital.org>
La revista es editada por la Editorial Ciencia Digital (Editorial de prestigio registrada en la Cámara Ecuatoriana de Libro con No de Afiliación 663) www.celibro.org.ec



Esta revista está protegida bajo una licencia Creative Commons Attribution Non Commercial No Derivatives 4.0 International. Copia de la licencia: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>.

Palabras**claves:**

accidentalidad vial,
conciliación en tránsito,
extrajudicial,
transigible,
voluntariedad.

Keywords:

road accidents,
conciliation in transit,
extrajudicial,
compromised,
voluntariness.

Resumen

Introducción: el presente artículo científico se basó en los casos existentes de siniestros de tránsito con los señores Agentes Fiscales que no permiten realizar las actas de mediación de manera parcial afectando al principio de voluntariedad. **Objetivos:** tuvo como objetivo principal el estudiar el principio de voluntariedad en los casos suscitados por accidentes de tránsito cuando se realizan actas de mediación. **Metodología:** se ejecutó con un método cualitativo basado en la experiencia con la técnica de la entrevista como instrumento se utilizó una guía de entrevista que se la realizó al Dr. Iván Montúfar Agente Fiscal del Cantón Riobamba. **Resultados:** se pudo destacar que las partes pueden realizar la conciliación siempre y cuando no atente a los principios legales y entes rectores de las leyes del ordenamiento jurídico ecuatoriano. **Conclusiones:** los señores Agentes Fiscales están en la obligación de aceptar la conciliación parcial para que no se vulnere el principio de voluntariedad. **Área de estudio general:** derecho procesal. **Área de estudio específica:** mediación.

Abstract

Introduction: this scientific article was based on the existing cases of traffic accidents with the Fiscal Agents that do not allow mediation acts to be conducted partially, affecting the principle of voluntariness. **Objectives:** its main objective was to study the principle of voluntariness in cases arising from traffic accidents when mediation acts are made. **Methodology:** it was executed with a qualitative method based on the experience with the interview technique as an instrument, an interview guide was used that was made to Dr. Iván Montúfar Fiscal Agent of the Riobamba Canton. **Results:** it was noted that the parties can conduct conciliation if it does not violate the legal principles and governing bodies of the laws of the Ecuadorian legal system. **Conclusions:** the Fiscal Agents are obliged to accept the partial conciliation so that the principle of voluntariness is not violated. **General area of study:** procedural law. **Specific area of study:** mediation.

Introducción

La mediación se entiende como un mecanismo integral para la solución de conflictos y surge por la necesidad de aportar a un hecho litigioso que es materia de controversia, uno de los aspectos primordiales que se debe tener en consideración que la mediación recae principalmente en la elaboración de acuerdos voluntarios que pongan fin a un conflicto de manera inmediata, económica y eficaz con la única finalidad de aportar una cultura de paz en toda la sociedad (Santillán, 2021).

La mediación surge como necesidad de brindar una respuesta oportuna a los problemas de la administración de justicia y tiene como finalidad la solución de controversias, mencionando que cuando las partes procesales acuden a un centro de mediación y se lleva a cabo con éxito, la mediación surte los efectos de sentencia ejecutoriada, declarando la voluntad de los intervinientes en el proceso produciendo efectos jurídicos de forma inmediata siendo una respuesta viable como una solución satisfactoria siendo indispensable el rol del mediador que tiene el propósito de facilitar la comunicación entre las partes para llegar a un acuerdo actuando de manera imparcial y objetiva aplicando el principio de confidencialidad, imparcialidad, neutralidad, imparcialidad y flexibilidad.

La mediación tiene el carácter de voluntario, ya que las partes tienen la plena libertad de decidir iniciar el procedimiento, ya que sin el principio de voluntariedad no existiría mediación siendo uno de los principios fundamentales para resolver el hecho litigioso ya que se necesita la voluntad de las partes para solucionar el conflicto. La mediación permite solucionar el hecho litigioso de forma oportuna y augurando un resultado por las partes, así como también de prevenir conflictos futuros (Tarud, 2013).

Al aplicar la mediación por los sujetos procesales se está incursionando como defensa técnica es por ello por lo que la defensa de una persona es un elemento clave de la configuración de la tutela procesal efectiva, puesto que un proceso no puede configurarse como respetuoso de la persona si no permite la posibilidad de presentar argumentos, estrategias, y elementos de respaldos jurídicos necesarios (Nolasco, 2012).

Al estar involucrados en un proceso de mediación o conciliación se pueden presentar todos los argumentos necesarios para que los representantes del poder público como son los señores Agentes Fiscales en materia de tránsito se puedan acoger para la realización de las actas de mediación parciales cuando se refiere a la intervención en accidentes múltiples, la estrategia principal de la mayor parte de los abogados es realizar acuerdos con las partes menos afectadas para ir de lo menos a más y con ello se ponga fin al conflicto de manera definitiva (Bernal, 2017).

“La mediación es un procedimiento de solución de conflictos el cual las partes asistidas por un tercero llamado mediador procuran un acuerdo voluntario, que verse sobre materia

transigible que ponga fin al conflicto” (Consejo de la Judicatura, 2006, p. 21), esto es lo más importante en un proceso de mediación que siempre va a estar asistida por un tercero neutral que les va a ayudar a poner fin al conflicto que les atañe ya que es la persona que les guiará de una manera que de las partes salga un acuerdo que se vaya a cumplir.

La materia transigible que se estudia en el presente artículo científico es relacionada en materia de tránsito cuando se suscita el principio de voluntariedad de las actas de mediación parciales. En el presente artículo científico se validará la información con la entrevista siendo el método de la investigación cualitativa para recabar información con respecto sobre el principio de voluntariedad en materia de tránsito, puesto que estas conciliaciones parciales no se facilitan por parte de los señores agentes de tránsito.

Una de las características principales de la mediación o conciliación que se tiene que desarrollar es que no exista coerción o fuerza de alguna naturaleza siendo voluntad de las partes llegar a los acuerdos conciliatorios y es imprescindible aplicar el principio de voluntariedad porque el mediador tiene la obligación de ayudar a las partes a que actúen en igualdad de condiciones con los mismos derechos y las mismas obligaciones para ambas partes y nunca se vulnerara ningún derecho.

Teniendo como referente al principio de voluntariedad en las actas de mediación parciales en materia de tránsito es indispensable que se realicen actas de mediación para descongestionar el sistema de justicia y es indispensable que los Agentes Fiscales acepten los acuerdos probatorios suscritos por las partes procesales. Cuando el principio de voluntariedad se da en las actas de mediación recae sobre el principio de pertinencia que es la actuación de los hechos que llevan al proceso ya que los siniestros de tránsito tienen una relación directa o indirecta con el hecho que es objeto del proceso y es por ello su importancia.

Cuando el principio de voluntariedad se da en las actas de mediación recae sobre el principio de pertinencia que es la actuación de los hechos que llevan al proceso ya que los siniestros de tránsito tienen una relación directa o indirecta con el hecho que es objeto del proceso y es por ello su importancia, el principio de voluntariedad tiene como principio rector la mediación que garantiza el desarrollo eficaz del proceso para conseguir un convenio que sea satisfactorio para las partes, siendo el principio de voluntariedad la esencia de la mediación y que las partes tienen plena libertad por lo tanto tienen capacidad para decidir al suscribir las actas de mediación parciales en materia de tránsito, siendo el principio de voluntariedad el ente rector de la mediación.

La medición como cultura de paz es indispensable la mediación como cultura de paz ya que es uno de los requisitos sostenibles que señala la Asamblea General de las Naciones Unidas (2015), y por lo tanto es un compromiso en la Agenda 2030 para el desarrollo sostenible y tiene la misión de reducir todas las formas de violencia, por lo que es

indispensable utilizar y generar espacios de diálogo a fin de propiciar sociedad pacíficas, justas y equitativas, fomentando una cultura de paz como un proceso necesario para el desarrollo sostenible, siendo indispensable acoger los objetivos del desarrollo para llevar a cabo de una manera óptima la resolución de conflictos, siendo indispensable desarrollar procesos educativos sociales y comunitarios a fin que se desarrolle un modo cooperativo de gestionar conflictos, siendo indispensable promover la mediación como una fuente de promover diálogo y entendimiento frente a situaciones que conlleven asuntos litigiosos

El objetivo 16, de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) menciona sobre la provisión de acceso a las sociedades pacíficas a fin de facilitar el acceso a la justicia para todos y construir a todos los niveles instituciones eficaces reduciendo así la corrupción y el soborno, creando instituciones responsables y transparentes, impulsando el respeto por los derechos humanos, fortaleciendo la participación y promover leyes a favor del desarrollo sostenible (Asamblea General de las Naciones Unidas, 2015).

Gómez Gil (2017), menciona que los ODS plantean respuestas sistémicas a una visión global e interrelacionada del desarrollo sostenible que afronta cuestiones tan importantes como la desigualdad, los ODS incorporan elementos novedosos en su diseño, entre los que podemos destacar la integración de las tres dimensiones del desarrollo sostenible: la económica, la social y la ambiental priorizando la defensa de los derechos humanos.

Es por ello el principal aporte la defensa de los derechos humanos como fuente indispensable en la medición como un mecanismo alternativo de resolución de conflictos que está regida por la Constitución de la República del Ecuador como norma suprema siendo la constitución que prevalece sobre cualquier otra del ordenamiento jurídico y es por ello tomar en consideración los ODS como fuente principal de la promoción de la paz y procesos de diálogos (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008a).

La conciliación en el Código Orgánico Integral Penal es un método alternativo de solución de conflictos el cual se encuentra previsto en el art. 663 (Asamblea Nacional del Ecuador, 2014), señala: se puede presentar la conciliación hasta antes de la conclusión de la etapa de instrucción en los siguientes casos:

1. Delitos sancionados con pena máxima de privativa de libertad de hasta cinco años
2. Delitos de tránsito que no tengan resultado de muerte, ni lesiones graves que causen incapacidad permanente, pérdida o inutilización de algún órgano
3. Delitos contra la propiedad cuyo monto no exceda de treinta salarios básicos del trabajador en general

Las reglas de la conciliación expresadas en el Código Orgánico Integral Penal nos da una pauta para que se pueda llegar a una mediación en materia de tránsito es por ello que el Agente Fiscal debe de observar varios principios que se encuentran consagrados en las

diferentes disposiciones legales como son el principio de voluntariedad de las partes, confidencialidad, flexibilidad, neutralidad, imparcialidad, equidad, legalidad y honestidad, con los principios procesales expuestos se puede llegar a un acuerdo sin dificultad alguna. La conciliación se ejerce como principio de voluntad, en el que ayuda a garantizar la convivencia pacífica y la paz social, por ello la conciliación es considerado como una fuente de mecanismo alternativo de solución de conflictos en el que se llega a un acuerdo en el que contenga las obligaciones proporcionales del daño causado y la infracción cometida (Asamblea Nacional del Ecuador, 2014).

Este es un punto muy importante en la aplicación de estos procedimientos en la conciliación, pues si bien hay ilícitos cuyos resultados pueden ser restaurados, hay temas que por su naturaleza y partes que lo integran debe el estado tutelar efectivamente sus derechos y cuidar de los mismos para poder garantizar el equilibrio de las partes y la tranquilidad social, ese es el motivo real de las excepciones de ciertos delitos a los beneficios innegables de estos procesos y la conciliación.

La conciliación tiene como finalidad el resolver los conflictos sociales enmarcados en el acuerdo de voluntades, en donde reconoce a la víctima su rol preponderante y le brinda al autor la posibilidad de comprender y el de asumir la equivocación de su acto y contrario al derecho, influye a su arrepentimiento, el mismo que se traduce en una manifestación de confianza en las normas jurídicas, buscando como resultado mayor seguridad y restableciendo la paz social.

La conciliación permite a las partes involucradas en un accidente de tránsito siempre y cuando no sea el resultado de muerte de una o varias personas, puedan llegar a conciliar de manera libre y voluntaria, con la finalidad de evitar el juicio, siendo la conciliación un procedimiento de varias etapas en la que se resolverá a través de un acuerdo satisfactorio y conveniente de las partes, siendo la conciliación un medio alternativo a la solución de conflictos en el que se establecerán los hechos entre la víctima y el infractor, siendo la conciliación aceptada por la legislación ecuatoriana así como también en los tratados de derechos humanos que permitirá a las partes involucradas resolver el hecho litigioso con equidad y justicia de manera que no se vean afectados en sus derechos, al ser un método alternativo a la solución de conflictos se descongestionará los órganos de justicia.

El Agente Fiscal como operador de Justicia es un funcionario público, que tiene múltiples obligaciones que se encuentran comprendidas en la Constitución, Código Orgánico Integral Penal y en el Código Orgánico de la Función Judicial, es por ello que la Fiscalía es una institución estatal encargada de la defensa de la sociedad, en cuanto a la perpetración de ilícitos, es decir en tanto y en cuanto se verifique la existencia de conductas que vulneran el normal convivir de la misma, es por ello que los fiscales deben de especializarse según su área de trabajo que pueden ser en las áreas: penal, tránsito. etc. Por lo tanto el sistema procesal es un medio para la realización de la justicia consagrado

en los principios de simplificación, uniformidad, eficacia, inmediación y economía procesal, siendo una de las funciones de la Fiscalía las siguientes (Asamblea Nacional del Ecuador, 2009):

- Llevar la representación de la sociedad
- Velar por la aplicación de la ley frente a los acusados, para que se los sancione debidamente o se les exima de la pena si lo fueran sin causa justa, no en sentimientos de retaliación ni venganza, sino en elevados motivos de justicia distributiva y beneficio común
- La Fiscalía en el proceso penal, ejerce una función jurídico-social, por cuanto asume los intereses del Estado y de la sociedad

Betancour (2018), al referirse a los principios procesales manifiesta: “los principios generales del derecho, así como la doctrina y la jurisprudencia, servirán para interpretar, integrar y delimitar el campo de aplicación del ordenamiento legal” (p. 95).

Por lo tanto, los principios procesales mencionados anteriormente son de vital aporte para que se puedan suscribir actas de mediación en materia de tránsito, ya que al estar enmarcados con una disposición legal no debería existir oposición de ninguna naturaleza y que se puedan suscribir las actas de mediación cuando existan accidentes múltiples, al aplicar esta disposición legal se está delimitando el campo de aplicación de la norma jurídica.

Los accidentes de tránsito frente a una conciliación fiscal según el Dr. Silvio Toscano (2005), menciona que un accidente es un hecho eventual, imprevisto, que genera una desgracia o un daño. En materia de tránsito accidente es el suceso imprevisto producido por la participación de un vehículo o más en las vías o carreteras y que ocasiona daños materiales o lesiones a personas y hasta la muerte de estas, manifiesta además que los accidentes de tránsito tienen el carácter de ser delitos culposos, por la falta de voluntad en la comisión del delito.

El referido autor nos menciona que un accidente de tránsito no es de carácter culposo y son sucesos imprevistos, eventuales que repercuten en la sociedad, ocasionando daños materiales y lesiones a personas para ello es indispensable llegar a un buen término utilizando los métodos alternativos en la solución de conflictos utilizando el principio de voluntariedad y tratar de arreglar siempre por el mejor camino que es la conciliación, con eso las partes no se desgastan tanto física ni mentalmente en procesos largos y engorrosos.

El Reglamento a Ley de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial (Asamblea Nacional general, 2012), en el art. 233 establece:

Los arreglos judiciales o extrajudiciales sólo extinguen la acción penal cuando se traten de accidentes en los que sólo hubiese daños materiales y/o lesiones que

produzcan incapacidad física de hasta 90 días. Si las partes, en los accidentes de tránsito antes mencionados, llegaren a un acuerdo extrajudicial, el agente de tránsito únicamente procederá a entregar la boleta de citación al responsable del accidente, al que sólo se le impondrá la multa pecuniaria y la reducción de puntos.

Por lo tanto, cuando se suscite un siniestro de tránsito se tiene como los siguientes elementos: que el siniestro de tránsito es un suceso eventual, y que es de carácter culposo. Pues al hablar de un siniestro de tránsito debemos decir que este es un hecho que produce un daño en personas o cosas como consecuencias de la circulación. Siempre es evitable y siempre perjudiciales a más de una persona, es decir, estos tienen consecuencias sociales, una de sus principales causas que lo ocasionan son el conducir a una velocidad que supere las máximas permitidas, también estando bajo los efectos del alcohol o estupefacientes que disminuyan las condiciones psicofísicas.

Uno de los requisitos primordiales para que se lleve a cabo la mediación o la conciliación como alternativa a la solución de conflictos, lo primordial es que se acoja al principio de voluntariedad en actas de mediación de manera parcial. La conciliación en materia de tránsito es indispensable ya que contribuye con éxito en la finalización del proceso de manera eficaz y económico, para que genere satisfacción entre las partes tanto los afectados en el accidente de tránsito como a los causantes.

Los principios procesales que rigen la concitación de voluntariedad recae básicamente en los principios de confidencialidad, imparcialidad, equidad, honestidad, neutralidad, buena fe; siendo la mediación un procedimiento de solución de conflictos por el cual las partes, asistidas por un tercero neutral llamado mediador, procuran un acuerdo voluntario, que verse sobre materia transigible, de carácter extrajudicial y definitivo que ponga fin al conflicto los principios señalados anteriormente son los siguientes.

La confidencialidad es el procedimiento de conciliación o mediación es confidencial entre el mediador y las partes intervinientes en el proceso. Pues la confidencialidad es la garantía de que la información personal que se mencione en el proceso de mediación será protegida para que no sea divulgada sin el consentimiento de las partes intervinientes en el proceso. Esta garantía se lleva a cabo por medio de un grupo de reglas que limitan el acceso a esta información.

En la imparcialidad se denota que puede ser imparcial como mediador significa que no se debe escoger a una de las partes. El no favorecer a una parte sobre la otra ante ninguna circunstancia. Pues la intención no es influir en la conversación en una dirección u otra. Ante esto queda claro que el mediador debe de actuar con absoluta imparcialidad entre las partes sin ningún favoritismo para los intervinientes del proceso de mediación

La equidad es la cualidad que caracteriza al hecho de dar a cada individuo lo que se merece, pues es la encargada de dar a cada individuo, por diferente que sea, lo que este se merece o se haya ganado. También es un principio general del derecho y tiene como referencia la plenitud de la justicia. Pues este supone que las partes involucradas en la mediación están en igualdad de condiciones y, por ello, pueden comunicarse, buscar una solución de mutuo acuerdo.

La honestidad es un principio que tiene como fin el apego a la verdad. Aquí las partes y el facilitador deberán conducir su participación durante la gestión del conflicto o controversia con apego a la verdad. Esta obliga al mediador a enfocarse únicamente en tratar de promover y facilitar que las partes entre ellas puedan llegar a un acuerdo sin interferencias, sin sencillamente facilitando, abriendo los ojos a nuevos valores y malas relaciones nuevas con variables que son importantes para ellos y que ellos de alguna

La neutralidad es hablar del respeto del mediador a lo que son y traen las partes y del lugar que el tercero ha de ocupar respecto del conflicto que presentan. Aquí el mediador debe de actuar con objetividad, implica no actuar de modo tal que se favorezca el desarrollo de hostilidades por cualquiera de las partes involucradas.

Buena fe es un principio general del derecho, según el cual las partes deben demostrar honestidad y lealtad en sus actuaciones; su actuar debe ir encaminado a la tutela del derecho, y en el caso de la mediación debe estar orientado a encontrar una solución que satisfaga. Las partes procesales deben de actuar en base al principio de lealtad.

Para que se inicie un proceso de conciliación o mediación tiene que basarse primero en la voluntad de las partes, en la buena fe en el compromiso de querer solucionar el conflicto de una manera pacífica, por lo tanto, es el mediador quien dirige y organiza el proceso en la audiencia de mediación pone las reglas de cómo se va a llevar el proceso da la bienvenida y parafrasea para un mejor entendimiento de las partes y siempre está preocupado que todo se lleve de la mejor manera preguntando si las partes están conformes y serenos para que se lleve todo de la mejor manera.

Estos principios son imprescindibles ya que la mediación suscitados por accidentes de tránsito es indispensable acogerse estos parámetros porque con ello se pueden suscribir actas de mediación parciales ya que las partes son libres de iniciar un proceso de mediación o desistir en cualquier momento con la elaboración del acta final se deja constancia de las actuaciones realizadas y con los acuerdos suscitados entre las partes, recalando sin el principio de voluntariedad no habría mediación siendo uno de los principios fundamentales ya que la mediación recae básicamente en materias transigibles que se pueden acoger en el centro de mediación son de familia, civil, inquilinato, laboral, y tránsito las cuales se pueden acoger en el centro de mediación.

Aplicando el principio de voluntariedad es una manera de reconocer la reparación integral a la víctima y da una respuesta oportuna económica y ágil al sistema judicial porque acogiendo al principio de voluntariedad se produce efectos restaurativos en el proceso y solucionan el conflicto finalizando con un acta de conciliación en el cual va redactado todos los acuerdos para que se produzca la reparación integra de los daños afectados y si existen lesiones la reparación de los daños.

La doctrina frente al principio de voluntariedad existente sobre mediación entiende el principio de voluntariedad como aquel que dispone que todos cuantos intervengan en un proceso de mediación deben tener la libertad más absoluta para decidir si quieren ser o no partes de él. Esto se traduce en dos aspectos: primero, la voluntariedad para ingresar a una mediación, y segundo, la libertad para permanecer en ella o retirarse del proceso en cualquier momento de su desarrollo.

Es indispensable manifestar que los delitos de tránsito son de carácter culposos aquellos precisamente que se producen por falta de previsión, precaución, imprudencia, impericia, inobservancia de las leyes y reglamentos, por lo tanto si las partes involucradas en un accidente de tránsito deciden llegar un proceso de mediación y suscribir actas parciales cuando existan más involucrados los agentes fiscales tiene la potestad y facultad de aceptar dichas actas de mediación porque se está actuando bajo los principios de celeridad y economía procesal

Para que se configure un accidente de tránsito es indispensable que se reúna las siguientes circunstancias (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008b):

- a) Suceso eventual no intencionado, no requerido por el responsable
- b) Que se produzca en una vía de circulación, sea pública o privada, por una o más unidades de tráfico
- c) Que el vehículo esté en movimiento
- d) Que producto del accidente exista un resultado de daños materiales producido por el vehículo o vehículos, a bien alguno sea público o privado, lesiones, muerte de personas

Con la disposición previamente expuesta el principio de voluntariedad reúne las características necesarias ya que al estar inmerso en un accidente de tránsito las condiciones enumeradas anteriormente se pueden suscribir acuerdos voluntarios tomando como referencia la conciliación y mediación como medios alternativos a la solución de conflictos, este es un principio fundamental que se debería tomar en cuenta siempre porque prevalece siempre la voluntad de las partes.

Sotomayor et al. (2021), señala de acuerdo con los datos proporcionados por la fiscalía general del Estado, en casos de infracciones es un porcentaje del 45 % de las audiencias

las partes llegan acuerdos conciliatorios, mientras que el porcentaje del 55% no llegan a ningún convenio o una de las dos partes no comparece (p. 42).

Con los datos previamente expuestos y al obtener información verificada sobre los siniestros de tránsito no se llegan acuerdos y no se realizan la suscripción de las actas conciliatorias ya que es indispensable suscribir actas de mediación de manera parcial en materia de tránsito, por lo tanto, es indispensable realizar algún tipo de arreglo o convenio a fin de evitar un litigio judicial y de esa manera resarcir los daños causados ocasionados a las personas y a los vehículos.

Se puede llegar a los acuerdos conciliatorios en la etapa de instrucción fiscal y en la fase de investigación previa, las partes puede hacer uso de su derecho a conciliar, presentando la respectiva acta de conciliación, con la particularidad de que, si la conciliación es presentada en la fase de investigación previa, se ordenará el archivo de la causa sin necesidad de realizar audiencia, con la sola petición de Archivo de una de las partes, pero este particular se da cuando los señores agentes fiscales dan la autorización que se realice dicha conciliación.

Una vez suscitado el siniestro de tránsito y rigiéndose bajo los principios señalados, las partes procesales tienen como objetivo primordial establecer el acta de mediación para surtir efecto el principio constitucional de seguridad jurídica, dicho principio debe ser aplicado por todos los operadores de justicia, es por ello por lo que la Constitución de la República del Ecuador (Asamblea Nacional General, 2008a), en su art. 82 manifiesta:

el derecho a la seguridad jurídica se fundamenta en el respeto a la Constitución y en la existencia de normas jurídicas previas, claras, públicas y aplicadas por las autoridades competentes, caso contrario si las autoridades competentes no acatan ese principio se está vulnerando la seguridad jurídica de las partes procesales al no poder suscribir las actas de mediación parciales en materia de tránsito.

Recalcando que los accidentes de tránsito son de carácter culposos es decir no existe el designio de causar daño es por ello por lo que el Código Orgánico Integral Penal en el art. 371 señala: son infracciones de tránsito las acciones u omisiones culposas producidas en el ámbito del transporte y seguridad vial. De la derivación de las acciones culposas provienen de un descuido, negligencia, imprudencia, impericia, e inobservancia de las leyes y reglamento (Asamblea Nacional del Ecuador, 2014), por lo tanto el Código Orgánico de la Función Judicial en el art. 17 señala: los medios alternativos de solución de conflictos establecidos en la ley, constituyen una forma de servicio público a la colectividad que coadyuva a que se cumpla el deber de respetar y hacer respetar los derechos garantizados por la Constitución, los instrumentos internacionales de derechos humanos vigentes y las leyes (Asamblea Nacional del Ecuador, 2009).

Uno de los objetivos del Código Orgánico Integral Penal es de normar el poder punitivo del Estado, tipificar las infracciones penales, establecer el procedimiento para el juzgamiento de las personas con estricta observancia del debido proceso, promover la rehabilitación social de las personas sentenciadas y la reparación integral de las víctimas, esto está muy bien pero también es importante aclarar que las personas cuándo quieren reparar el daño no se les da la autorización para que lo realicen de manera parcial (Asamblea Nacional del Ecuador, 2014).

El presente enunciado hace referencia claramente que se puede realizar la reparación integral de las víctimas estableciendo actas de mediación o conciliación, por lo tanto, al realizar actas de mediación parciales en materia de tránsito no lesiona o amenaza ningún bien jurídico protegido ya que se está resarcido el daño causado con la finalidad de que no se incurra en una etapa de juicio siendo considerado como último recurso.

La gran cantidad de sucesos o accidentes de tránsito dejan como resultado lesiones en las personas que pueden ser en los conductores de los móviles, en los pasajeros o en terceras personas, como por ejemplo cuando una persona es atropellada al cruzar la vía. De todo lo expuesto es importante aplicar el principio de voluntariedad en las actas de mediación parciales en materia de tránsito y es primordial obligación del representante de la Fiscalía acoger los pedidos por las partes procesales.

Metodología

El presente artículo científico se realizó aplicando el enfoque cualitativo y cuantitativo, en el cual se describe de la siguiente forma cualitativa ya que al partir de la información proporcionada científico-jurídica se realizó un análisis exhaustivo sobre la teoría aplicando el principio de voluntariedad de las actas de mediación parciales en materia de tránsito.

Con el método cuantitativo se ayuda para el análisis de datos se realizó una estadística descriptiva de porcentajes sobre las actas de mediación parciales en materia de tránsito

Con el método Analítico-Sintético es el que hizo posible la comprensión del enunciado expuesto analizando el problema siendo objeto de la investigación y con ello expresar una conclusión.

Aplicando el método histórico lógico ayudo para que con este método se ayude a identificar los antecedentes de la investigación teniendo como referencia su historia que conllevó a la actual situación del problema planteado.

Resultados

En el presente artículo científico se reflejó un análisis sobre la doctrina y revisión documental a fin de obtener un análisis en el ámbito jurídico Al no aceptar los Agentes

Fiscales las actas de mediación parciales en materia de tránsito se están incurriendo en indefensión a la víctima siendo contrario al ordenamiento jurídico vigente, por lo que el objetivo principal de la mediación es buscar un mecanismo alternativo a la solución de conflictos. Es importante realizar el presente análisis porque los casos que más se suscitan a nivel legislativo, son los siniestros de tránsito y es por ello por lo que se deben de buscar mecanismos alternativos a la solución de conflictos como lo es la mediación ya que se reconoce y garantiza los derechos de la víctima, por ello es de vital aporte el presente tema objeto de investigación.

El Código Orgánico Integral Penal manifiesta expresamente que los métodos alternativos para la solución de conflictos como una de las formas más viables para finalizar un litigio, es por ello que las partes pueden realizar la conciliación siempre y cuando no atente a los principios legales y entes rectores de las leyes del ordenamiento jurídico ecuatoriano, es por ello que las víctimas de las infracciones pueden realizar reparaciones a los bienes jurídicos que sean afectados, por lo tanto los operadores de justicia en este caso le corresponde a los Agentes Fiscales aceptar la conciliación parcial ya que está inmerso en principio de voluntariedad, sin embargo al suscribir un acuerdo se debe dar cumplimiento por las partes y que los operadores de Justicia deben vigilar que los acuerdos suscritos se cumplan porque se estaría suscribiendo las actas de mediación de forma parcial (Asamblea Nacional del Ecuador, 2014).

Conclusiones

- En la incorporación de la conciliación se humaniza el tratamiento de conflictos sociales que se generan, pero es preciso que se introduzcan reformas para mayor claridad y efectividad de ese mecanismo, pues código integral penal ecuatoriano a adoptado esta visión, que es sin duda es un gran adelanto a la visión de cómo deben tratarse, al actor y al demandado para equilibrar y busca una solución satisfactoria para las partes.
- Es indispensable que se aplique el principio de voluntariedad en los casos suscitados por accidentes de tránsito y se puedan suscribir actas las actas de mediación parciales para que no afecte al principio de voluntariedad, por lo tanto, el Código Orgánico Integral Penal prevé a la conciliación como uno de los medios alternativos a la solución de conflictos.
- Una vez suscitados los acuerdos conciliatorios es indispensable llevar a cabo la reparación integral a las víctimas como un reconocimiento y validez legal para que surta la conciliación y es el principal aporte de los operadores de justicia velar por que los acuerdos sean cumplidos siendo sustentados en la ley de arbitraje y mediación.
- Por lo que podemos decir que la conciliación es una vía para poder llegar a formar una sociedad menos violenta, menos intolerante y más conciliadora. Conciliar

aproxima al ciudadano a una solución pacífica y de consenso en la solución de sus problemas, ante esto se debe brindar y propiciar los espacios donde las partes de un conflicto originado por la realización de una conducta punible y la participación en el proceso de solución, bajo parámetros de justicia y paz social.

Conflicto de intereses

Los autores declaran que no existe conflicto de intereses en relación con el artículo presentado.

Referencias Bibliográficas

- Asamblea General de las Naciones Unidas. (2015, septiembre 25). *Agenda 2030: Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)*. envera.org.
https://grupoenvera.org/sin-categoria/agenda-2030-asi-contribuye-envera-once-los-objetivos-desarrollo-sostenible/?gclid=EAIaIQobChMIssunyc24_gIV4SKzAB03PA1mEAAyAAEgJMKPD_BwE#anchor
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2008a). *Constitución de la República del Ecuador*. Decreto Legislativo 0, Registro Oficial 449 (20 de octubre, 2008), Última modificación: 25-ene.-2021, Estado: Reformado.
https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2008b). *Ley Orgánica de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial*. Ley 1, Registro Oficial Suplemento 398 (07-ago-2008). Última modificación (29-mar-2011), Estado: Vigente.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2009). *Código Orgánico de la Función Judicial*. Suplemento del Registro Oficial No. 544 (9 de marzo, 2009). Última Reforma Edición Constitucional del Registro Oficial 12 (10 de marzo, 2022). Pleno de la Comisión Legislativa y de Fiscalización.
- Asamblea Nacional General. (2012). *Reglamento a Ley de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial*. Decreto Ejecutivo 1196, Registro Oficial Suplemento 731 (25 de junio, 2012), Estado: Vigente. <https://www.obraspublicas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/03/Decreto-Ejecutivo-No.-1196-de-11-06-2012-Reglamento-a-la-Ley-de-Transporte-Terrestre-Transito-y-Seguridad-Vial.pdf>
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2014). *Código Orgánico Integral Penal*. Suplemento del Registro Oficial No. 180 (10 de Febrero, 2014). Normativa: Vigente. Última

- reforma: edición constitucional, Registro Oficial 20 (16 de marzo, 2022).
<https://biblioteca.defensoria.gob.ec/handle/37000/3427>
- Bernal Molina, María Fernanda. (2017). *La conciliación dentro de los procedimientos penales especiales*. (Trabajo de pregrado) Universidad del Azuay, Cuenca, Ecuador. <https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/7207/4/13154.pdf>
- Betancour, E. L. (2018). *Derecho Procesal Penal*. Tercera Edición. IURE Editores.
https://www.dijuris.com/libro/derecho-procesal-penal-3-ed-2018_40506
- Consejo de la Judicatura. (2006). *Ley de arbitraje y mediación y sus reformas. Comisión de legislación y codificación de la ley de arbitraje y mediación*. Registro Oficial 417 (14 de diciembre de 2006).
<https://www.funcionjudicial.gob.ec/www/pdf/mediacion/Ley%20de%20Arbitraje%20y%20Mediacion.pdf>
- Gómez Gil, Carlos. (2017). Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS): una revisión crítica. *Papeles de relaciones ecosociales y cambio global, ISSN 1888-0576, N°. 140, 2018, pp. 107-118*. ARCE.
https://www.fuhem.es/media/cdv/file/biblioteca/revista_papeles/140/ODS-revision-critica-C.Gomez.pdf
- Nolasco Valenzuela, J. A. (2012). *El juez penal. principios. Deberes y estándares probatorios en la decisión judicial. Como litigar contra el juez penal? Responsabilidad administrativa y penal de los jueces penales*. ARA Editores.
<https://biblioteca.amag.edu.pe/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=5685>
- Santillán Gutiérrez, Alicia. (2021, abril 21). *Mediación y sus bases fundamentales*. UESS Universidad Espíritu Santo. <https://uees.edu.ec/mediacion-y-sus-bases-fundamentales/>
- Sotomayor Rodríguez, G. E., Vivar Orrego, S. P., & Arguello Calderón, E. A. (2020). *Práctica jurídica en materia de tránsito*. Andina Ediciones.
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6114/1/Avila,%20R-CON-012-Lo%20derechos.PDF>
- Tarud Aravena, Claudia. (2013). El principio de voluntariedad en la legislación de mediación familiar. *Opinión Jurídica 12(23), pp. 115-132 - ISSN 1692-2530*.
<http://www.scielo.org.co/pdf/ojum/v12n23/v12n23a08.pdf>
- Toscano Vizcaíno, Silvio. (2005, noviembre 24). *Que es un Accidente de tránsito*. DerechoEcuador.com. <https://derechoecuador.com/queacutecute-es-un-accidente-de-traacutensito/>

El artículo que se publica es de exclusiva responsabilidad de los autores y no necesariamente reflejan el pensamiento de la **Revista Visionario Digital**.



El artículo queda en propiedad de la revista y, por tanto, su publicación parcial y/o total en otro medio tiene que ser autorizado por el director de la **Revista Visionario Digital**.



Indexaciones



Métodos alternativos de solución de conflictos en la recuperación de la cartera educativa

Alternative methods of conflict resolution in the recovery of the educational portfolio

- ¹ Pamela Alexandra Rodríguez Pacheco  <https://orcid.org/0009-0000-9693-1413>
Abogada de los Tribunales de la República del Ecuador, Docente en la UE. La Inmaculada de Ambato, Maestrante de la Universidad Indoamérica, Maestría de Mediación y Arbitraje y Solución de Conflictos
pamelarodriguez@lainmaculada.edu.ec



Artículo de Investigación Científica y Tecnológica

Enviado: 07/01/2023

Revisado: 12/02/2023

Aceptado: 06/03/2023

Publicado: 05/04/2023

DOI: <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v7i2.2537>

Cítese:

Rodríguez Pacheco, P. A. (2023). Métodos alternativos de solución de conflictos en la recuperación de la cartera educativa. *Visionario Digital*, 7(2), 22-54.
<https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v7i2.2537>



VISIONARIO DIGITAL, es una revista científica, **trimestral**, que se publicará en soporte electrónico tiene como **misión** contribuir a la formación de profesionales competentes con visión humanística y crítica que sean capaces de exponer sus resultados investigativos y científicos en la misma medida que se promueva mediante su intervención cambios positivos en la sociedad. <https://visionariodigital.org>

La revista es editada por la Editorial Ciencia Digital (Editorial de prestigio registrada en la Cámara Ecuatoriana de Libro con No de Afiliación 663) www.celibro.org.ec



Esta revista está protegida bajo una licencia *Creative Commons Attribution Non Commercial No Derivatives 4.0 International*. Copia de la licencia: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>.

Palabras**claves:**

arbitraje,
comunicación,
mediación,
recuperación de
cartera, solución
de conflictos.

Keywords:

arbitration,
communication,
mediation,
portfolio
recovery,

Resumen

Introducción. “Métodos alternativos de solución de conflictos en la recuperación de la Cartera Educativa”, es el punto de partida del presente estudio, efectuado considerando que la ley suprema reconoce el arbitraje y la mediación como procedimientos para solucionar un conflicto; lamentablemente algunos los ciudadanos, especialmente los administradores de las instituciones educativas particulares desconocen estas tácticas y acuden a la justicia ordinaria, contribuyendo a la acumulación de los procesos en las entidades de justicia a nivel nacional, siendo la mayor preocupación vivir en una cultura problemática y conflictiva, agravándose con el transcurso del tiempo. Al respecto, la mediación orienta hacia la solución de los conflictos mediante el fortalecimiento de los canales y formas de comunicación que orienten hacia la comprensión y reconocimiento mutuo. **Objetivos.** Analizar la importancia de los métodos alternativos de solución de conflictos en la recuperación de la Cartera Educativa. Fundamentar teóricamente el derecho a la educación. Identificar los métodos alternativos de solución de conflictos, determinar la importancia de la recuperación de cartera en educación privada. **Metodología.** Se aplica la investigación bibliográfica mediante la realización de una revisión bibliográfica documental. **Resultados.** Los métodos de solución son procedimientos alternativos, así, la negociación, la mediación, el arbitraje, la conciliación y la transacción, incluyen disposiciones que son aplicadas con sujeción a la ley, para llegar a acuerdos por delegación de la autoridad competente, con responsabilidad compartida e iniciativas que contribuyan al buen vivir. **Conclusiones.** La mediación y la negociación cumplen un rol fundamental en los esfuerzos por mejorar el funcionamiento de los sistemas judiciales, la convivencia social y la competitividad económica. **Área de estudio general:** Derecho. **Área de estudio específica:** Mediación y Arbitraje.

Abstract

Introduction. “Métodos alternativos de solución de conflictos en la recuperación de la Cartera Educativa”, is the starting point of this study, carried out considering that the supreme law recognizes arbitration and mediation as procedures to solve a conflict; unfortunately some citizens, especially the administrators of private educational institutions are unaware of these tactics and turn to the

conflict
resolution.

ordinary courts, contributing to the accumulation of processes in justice entities at the national level, being the greatest concern to live in a problematic and conflictive culture, worsening with the passage of time. In this regard, mediation is aimed at resolving conflicts by strengthening channels and forms of communication that lead to mutual understanding and recognition. **Objectives.** Analyze the importance of alternative methods of conflict resolution in the recovery of the Education Portfolio. Theoretically substantiate the right to education. Identify alternative methods of conflict resolution, determine the importance of portfolio recovery in private education. **Methodology.** Bibliographic research is applied by conducting a documentary literature review. **Results.** The methods of solution are alternative procedures, thus, negotiation, mediation, arbitration, conciliation, and settlement, include provisions that are applied subject to the law, to reach agreements by delegation of the competent authority, with shared responsibility and initiatives that contribute to good living. **Conclusions.** Mediation and negotiation play a fundamental role in efforts to improve the functioning of judicial systems, social coexistence, and economic competitiveness. **General area of study:** Law. **Specific study area:** Mediation and Arbitration.

Introducción

La necesidad del ser humano para solucionar conflictos ha conllevado a la búsqueda de nuevas alternativas que no son necesariamente con apoyo del sistema judicial; en este contexto, la mediación es un proceso que aporta a la resolución de controversias, de forma efectiva y eficaz para arbitrar pleitos o diferencias (Bartolomé, 2019, p. 10). Según Amaguaña (2023), la conciliación, al ser un procedimiento no adversarial, con el aporte de un tercero busca una negociación que permita obtener un resultado aceptable para los interesados (p. 12). Por tanto, si bien es cierto, la mediación no siempre estuvo contemplada en la legislación nacional; sin embargo, debido a las necesidades de resolución de conflictos y la saturación de procesos de la Función Judicial, la sociedad ha establecido este mecanismo para facilitar los diferentes litigios.

Cabe aclarar que, los Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias (MASC), tuvieron su auge en la década de 1970, en los Estados Unidos de América (Avendaño, 2020, p. 25), inicialmente fueron conocidas como Resolución Alternativa de Disputas (ADR) (Barona, 2011, p. 190), con esta perspectiva, esta forma de resolver conflictos fuera de los juzgados evoluciona con los primeros colonos ingleses de las tierras del norte,

regidos por una religión utópica, opuesta al litigio, esperando que las controversias fuesen resueltas comunamente a través de la mediación o si ésta fracasaba; el propósito fue reconducir los asuntos conocidos por los tribunales ordinarios de justicia, los cuales, por falta de especialización, excesivas dilaciones, y conflictos, generaban insatisfacción ciudadana con los procesos judiciales (especialmente en los casos penales).

Desde la década de los 80 del siglo XX, la opinión pública de los países de América Latina y el Caribe reconoció la necesidad de modernizar la administración de justicia a fin de incrementar su confiabilidad, transparencia y celeridad (Leguizamo, 2012, p. 55); como una de sus antecesoras, la República Argentina, a través del poder ejecutivo declara la mediación como método alternativo para la solución de controversias (Charris et al., 2021, p. 61). Bajo ese contexto según Guerra et al. (2019), la mediación surge como un mecanismo responsable de liderar, organizar, desarrollar y difundir programas de enfoques participativos orientados a la prevención y resolución de conflictos de forma voluntaria, no adversarial y flexible (p. 23).

Para Villanueva (2019), los métodos alternativos para resolver conflictos diferentes a la vía judicial han adquirido mayor protagonismo con el transcurso del tiempo; motivo por el cual no resulta extraño que, en varios países, sobre todo en América Latina, produzca una constitucionalización de estos. En el Ecuador, en virtud del contenido en el artículo 191, inciso 3 de la Constitución Política de la República del Ecuador,

reconoce el arbitraje, la mediación y otros procedimientos alternativos para la resolución de conflictos, con sujeción a la Ley, que someten las partes de mutuo acuerdo, sobre una materia transigible, de carácter extrajudicial y definitivo, que ponga fin a un conflicto. (Pilataxi et al., 2022, p. 110)

En consideración con lo expuesto, la generación de cartera vencida en toda empresa genera dificultades personales, profesionales, educativas, y sociales por esta razón uno de los métodos alternativos de solución de conflictos es la mediación y arbitraje, utilizado en las diferentes instituciones, organizaciones corporaciones y empresas, en estos contextos, una política de crédito inadecuada y la falta de normativas de control, implican un riesgo significativo, que afecta a su capacidad de liquidez (Parra, 2016, p. 6). Referente a la cartera vencida en las instituciones educativas particulares, se constituye en un factor que influye de forma negativa en la liquidez; ante esta situación, la mediación es una vía alterna a la justicia ordinaria, que procura un acuerdo voluntario, sobre materia transigible, de carácter extrajudicial y definitivo, para poner fin al conflicto (Andrade, 2018, p. 109).

Ante el criterio expuesto, el desarrollo de la sociedad está estableciendo nuevos mecanismos para la resolución de conflictos, los sistemas educativos ofrecen estrategias que basadas en la práctica de valores pretenden aportar a la convivencia, el diálogo y el

respeto mutuo, ante esta situación, el presente trabajo refiere al tema: Métodos Alternativos de solución de conflictos en la recuperación de la Cartera Educativa o se puede entender a la cobranza para disminuir el índice de morosidad dentro de la educación particular.

Según la Constitución Política de la República del Ecuador (Asamblea Nacional Constituyente, 2008), art. 26 el estado garantizará el derecho y responsabilidad de participar en el proceso educativo. Al respecto, la educación, una condición esencial para alcanzar el desarrollo de las sociedades humanas con igualdad de oportunidades de aprendizaje y superación como la razón de ser y el fundamento del proceso educativo; en este contexto, la Asamblea Nacional del Ecuador (2011), en la Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI), artículo 2, “los padres son libres para escoger la educación de sus hijos de acuerdo con sus principios, creencias y opciones pedagógicas”. Sin duda, una de las decisiones con mayor complejidad que enfrentan los padres de familia es la elección de la institución educativa para sus hijos; momento crucial, en el cual surgen diversas inquietudes basadas en su experiencia personal, en la percepción actual y el futuro que tienen sobre sus hijos y sobre el mundo en el que vivirán. En una aproximación al concepto personal de la calidad de la educación, las familias combinan varios criterios de acuerdo con sus valores, incluyendo discernimientos económicos, éticos, culturales, cívicos, sociales, espirituales, estéticos, educativos, filosófica, psicológica, política y logística, componentes que permitirán definir la escuela en la cual sus hijos alcanzarán las bases para vida digna, feliz, exitosa y realizada.

Lo ideal es que las familias obtengan información sobre las oportunidades educativas disponibles, analicen los tipos de educación que ofrecen las diferentes instituciones educativas, los resultados alcanzados, los costos de cada elección, la disponibilidad y factibilidad de todo el proceso educativo y el éxito académico. Por tanto, familias toman decisiones después de un análisis de costo-beneficio, en diversos hogares la decisión estará influenciada por el idioma que se enseña en otras, la religión, las asignaturas, las relaciones sociales, la disciplina, el precio o la distancia.

En vista de lo expuesto anteriormente, el sistema educativo particular favorece con una educación personalizada sin discriminación alguna; Acuerdo ministerial No. MINEDUC-ME-2017-00006-A, regula los parámetros generales para cobro de matrículas y pensiones por parte de los establecimientos educativos particulares del país para el periodo lectivo 2018-2019. 26 de enero de 2017, en igual forma estipula la Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI), art. 56, las instituciones educativas particulares están autorizadas a cobrar pensiones y matrícula de conformidad con la ley y los reglamentos que, para el efecto, dicte la Autoridad Educativa Nacional; artículo 57, literal a), establece como un derecho de estas instituciones “cobrar las pensiones y matrículas de conformidad con el reglamento y resolución que emita la Autoridad Educativa Nacional. El art. 132 esclarece

no retener por ninguna circunstancia algún documento de los estudiantes, y el art. 140 numeral 8 prohíbe dejar sin educación a un estudiante por falta de pagos. 25 de agosto de 2015. R.O. No. 572 (Asamblea Nacional del Ecuador, 2011).

Por lo tanto, no hay maneras exigibles de las pensiones rubros con los cuales cubren los gastos las instituciones, al respecto es trascendental recordar que, según la Presidencia de la Republica del Ecuador (2023), en el Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación Intercultural, artículo 118, menciona que “la Autoridad Educativa Nacional determina el monto de las pensiones y los derechos de matrícula en función de los estándares de calidad de la educación y otras disposiciones reglamentarias”, la normativa está dirigida a las instituciones fiscomisionales y privadas del sistema educativo estatal; lamentablemente los establecimientos formativos particulares al no poseer un adecuado esquema de políticas para cobrar las pensiones escolares, genera una falta de interés de los padres en cumplir con las obligaciones mensuales, aumentando el número de deudas (Altamirano, 2015, p. 5).

En la institución educativa, la recuperación tardía de la pensión es ineficaz porque la escuela no tiene una estrategia para incentivar y exigir a los padres que realicen los pagos mensuales dentro del plazo establecido, lo que genera un desfinanciamiento institucional, presentando liquidez que va disminuyendo por el insuficiente capital de trabajo; sin un flujo constante de ingresos, la institución está financieramente desequilibrada y tiene dificultades para pagar los salarios del cuerpo docente y del personal a tiempo. Estos problemas pueden conducir a la deserción del talento, pudiendo influir en la inestabilidad académica en los estudiantes (Torres, 2022, p. 10).

Se deduce que el cobro de la matrícula y las pensiones deberá efectuarse en conformidad con la normativa que determine la Dirección Distrital, siendo necesario efectuar la cancelación de ciertos rubros previa a su aprobación con constancia en la resolución que estipulará los valores que serán publicados a vista de la comunidad educativa junto con el acuerdo para evitar alguna disconformidad

En referencia a las estipulaciones, es significativo resaltar, que los representantes legales que acogen el sistema educativo particular deben cumplir con las disipaciones emitidas por la instituciones y obligaciones, sobre todo en el aspecto económico, considerando que el pago de los diferentes rubros servirá para cancelar los sueldos del personal pedagógico (docentes, tutores, psicólogos u orientadores), administrativo y de servicio, así como los valores por servicios básicos y mantenimiento.

En la actualidad el cobro de pensiones para los establecimientos educativos particulares se ha tornado conflictivo por el incumplimiento en las obligaciones económicas de algunos padres de familia, constituyéndose en un problema de magnitud para los establecimientos, quienes en ocasiones se ven obligados a recuperar los valores

pendientes bajo la supervisión, ayuda y orientación de abogados que mediante procedimientos judiciales buscan la forma de recaudar el dinero adeudado, lamentablemente por el proceso no cumplen los objetivos o metas financieras.

Ante la situación descrita para Fernández (2022), el asistente legal efectúa su trabajo en estudios jurídicos, buffet de abogados y oficinas de derecho, debiendo poseer una formación adecuada, en materias legales, leyes, procedimientos y tareas que serán aplicadas en cada caso particular. Además, la práctica legal al ser una actividad compleja requiere de habilidades analíticas, razonamiento lógico y, conocimientos tanto teóricos como prácticos, que son adquiridos mediante su desempeño profesional.

Sin duda, el abogado que ejerce su función en el sector educativo siendo mediador de solución de conflictos percibe controversias que están relacionadas con auto determinaciones y la toma de decisiones, siendo trascendental el conocimiento en el área administrativa, el empleo de técnicas y estrategias que facilitan la comunicación entre las partes en conflicto, los saberes en disciplinas técnicas de contabilidad, computación, organización de oficinas y atención al cliente.

En un plano ideal, el procedimiento de Mediación es un medio de salida al conflicto en la recuperación de la Cartera Educativa, siendo una herramienta utilizada para conciliar a la institución y los padres de familia, contribuye en un estado de paz con condiciones de justicia y equidad basado en las competencias de diálogo, empatía, cooperación y construcción de acuerdos (Pitta & Acosta, 2020, p. 4).

Por su parte Llontop et al. (2021), menciona que existen:

acuerdos a las fases del proceso de cobranza, que constan de tener informado al apoderado sobre sus obligaciones ofreciendo beneficios por pagar a tiempo, compromisos de pago para atrasos menores de deudas, y negociaciones para la recuperación de deudas vencidas a largo plazo. (p. 5)

Según Marín & Samaniego (2022), en el Ecuador el sistema de conflictos es ineficiente considerando que los casos que ingresan a los tribunales de justicia, son un número mayor a los que egresan; además, del excesivo tiempo en los procedimientos, la falta de celeridad en los procesos judiciales, la carga procesal y la congestión en la función judicial, son factores que han ocasionado pérdida de tiempo, dinero y desgaste emocional para las dos partes el costo en la ejecución de sentencias, la espera e incertidumbre (p. 21); ante este criterio, en el presente estudio se propone analizar la importancia de los métodos alternativos de solución de conflictos en la recuperación de la cartera educativa, en su cumplimiento, se plantea los siguientes objetivos:

- Fundamentar teóricamente el derecho a la educación.
- Identificar los métodos alternativos de solución de conflictos.

- Determinar la importancia de la recuperación de cartera en educación privada.

En efecto, la mediación es un proceso que involucra a las personas en la resolución de conflictos; es una forma de incrementar el sistema de relaciones sociales, en una cultura de compromiso y diálogo, con un comportamiento ético y en un acto de respeto, empatía y confianza; los litigantes están capacitados para resolver conflictos de manera activa, actuando de acuerdo con parámetros acordados y construidos; al respecto, el propósito de la mediación no es solo resolver los conflictos interpersonales existentes, sino también cooperar en la toma de decisiones que conduzcan a la resolución de conflictos.

Metodología

Mediante la revisión bibliográfica se pretende fundamentar de forma teórica sobre los métodos alternativos de solución de conflictos y la recuperación de la cartera educativa, por lo tanto, se aplica la investigación aplicada de tipo documental, con un enfoque cualitativo proyectado en la recopilación, procesamiento y difusión de la información.

Según la profundidad del objeto de estudio, sobresale la investigación exploratoria o interpretativa, respondiendo a las preguntas:

¿Se ha efectuado la fundamentación teórica referente a los métodos alternativos de solución de conflictos y la recuperación de la cartera educativa?

¿Cuáles son los factores que influyen en la recuperación de la Cartera Educativa?

¿Se ha establecido la relación entre los Métodos Alternativos de solución de conflictos y la recuperación de la Cartera Educativa?

En este apartado, la investigadora efectúa su primer acercamiento al problema, abriendo la posibilidad de realizar estudios vinculados con la misma línea del conocimiento (Paño et al., 2019).

De igual forma, la investigación de cualitativo promovió la exteriorización de juicios críticos, con apoyo en consultas bibliográficas en varios repositorios publicados en la internet, contribuyendo en la determinación de factores que influyen en la recuperación de la Cartera Educativa (Gómez, 2018).

Es significativo mencionar que la exploración bibliográfica facilitó la revisión crítica a través de la organización y evaluación de la información existente sobre la relación entre los Métodos Alternativos de solución de conflictos y la recuperación de la Cartera Educativa; en función del proceso investigativo, la evidencia científica, y actualización académica (Guirao, 2015). Con una visión teórica y metodológica se emplea las siguientes fuentes:

- *Fuentes primarias o directas*

Contiene definiciones de términos o elementos utilizados en la investigación (fotografías, imágenes del anuario, notas, cartas, correspondencia, códigos de catálogo).

Abarca publicaciones periódicas y las recopila en boletines, libros, manuales.

- *Fuentes secundarias*

Incluye compilaciones, traducciones, resúmenes y versiones de textos de varios autores.

- *Fuentes terciarias*

Recopila publicaciones periódicas y fundidas en boletines, libros, manuales.

En este contexto, una revisión sistemática de la literatura permite identificar, evaluar e interpretar las investigaciones realizadas por investigadores, académicos y profesionales particularmente sobre los métodos alternativos de solución de conflictos y la recuperación de la Cartera Educativa.

Búsqueda y selección de estudios

En la revisión sistemática se efectuó la selección de información publicada en la internet, contiene artículos científicos y académicos, disertaciones, investigaciones publicadas en repositorios y bibliotecas virtuales. A su vez, la información será una guía para lectores e investigadores que profundicen en su contenido.

El proceso de búsqueda se efectuó en las siguientes fases:

Primera fase. Elección de las bases de datos y áreas de estudio.

- Recopilación de la base de datos, se buscó artículos indexados en *Academic Google (SCOPUS)*, bases de datos de libros electrónicos y EBSCOhost, archivos de tesis de maestría, libros, reglamentos, revistas virtuales, la Constitución Política del Ecuador, la Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI).
- Determinación de los campos de estudio, la estrategia de búsqueda se efectuó en el campo de la abogacía, principalmente en el área de mediación y solución de conflictos.

Segunda fase. Determinación de las revistas y palabras clave

- Selección de revistas.

La búsqueda se centralizó en la normativa legal.

Criterios de inclusión

Los criterios de inclusión fueron:

- Artículos de acceso libre divulgados en la biblioteca virtual de distintas universidades.
- Artículos de fácil acceso publicados especialmente en el Google académico.
- Artículos con estudios bibliográficos sobre métodos alternativos de solución de conflictos
- Artículos con investigaciones referentes a la recuperación de la Cartera Educativa.
- Artículos publicados en inglés o castellano.

Criterios de exclusión

En el estudio de revisión de literatura, se aplicó los siguientes criterios de exclusión:

- Artículos en revisión.
- Información difundida en Wikipedia.
- Información de sitios web o blogs para propósitos generales.
- Artículos que no admiten el acceso.
- Artículos publicados con fines económicos.

Discusión

En el presente apartado, se efectúa una revisión bibliográfica que aproxima al conocimiento de los métodos alternativos de solución de conflictos y la recuperación de la cartera educativa, integra diversas investigaciones y artículos que promueven una valoración crítica, concisa y lógica que relaciona directamente con los objetivos y propósitos de la temática planteada, para el efecto se mencionan los siguientes estudios de mayor relevancia, iniciando con el derecho a la educación, la educación privada los métodos alternativos de solución de conflictos y la recuperación de cartera

Derecho a la educación

En 1990 se llevó a cabo la Conferencia de Jomtien en Tailandia (del 5 al 9 de marzo de 1990). Allí, representantes de la comunidad internacional (155 países y unas 150 organizaciones) coincidieron en "universalizar la educación primaria y reducir masivamente el analfabetismo para finales de la década". Después de la conferencia fue aprobada la Declaración Mundial sobre Educación Para Todos, satisfacción de las necesidades básicas de aprendizaje, resalta que la educación es un derecho humano esencial y solicita a los países que intensifiquen sus esfuerzos para mejorar la educación

(Choles, 2016, p. 63). Este aspecto genera cambios sustanciales en el campo de la educación, teniendo jurídicamente un valor fundamental considerando que el compromiso aceptado, posteriormente se traduce en leyes, convenios y acuerdos internacionales que valoran el derecho a la educación como un derecho humano fundamental, además, incorpora el concepto de inclusión vinculado al de educación.

En el Ecuador, siendo la educación para todos como uno de los derechos humanos fundamentales y la garantía de los demás derechos humanos, en la normativa educativa ecuatoriana, desde 2008, declara derecho inalienable, la educación de calidad y calidez para todos. Bajo este marco legal, se han realizado esfuerzos para ampliar la inclusión y la igualdad de oportunidades, al mismo tiempo que se aborda el tema de la permanencia del sistema educativo. En un país como Ecuador, En un país como Ecuador y en parte de la región, la diversidad cultural es un elemento fundamental en la promoción de los derechos humanos y el Buen Vivir (Portilla, 2019, p. 13).

Hablar de derechos y libertades es una cuestión ética, social, personal, y política que desde lo ético y lo individual conducen al campo de la educación como dimensión esencial del pensamiento pedagógico emancipador que constituye la condición para los Derechos Humanos y el Buen Vivir. La Pedagogía de la Esperanza de Paulo Freire resalta la relación entre claridad política, protección de derechos y educación de masas (Freire, 2015, p. 2). Las palabras clave con las que se expresan los derechos humanos, se mencionan: persona, derechos, libertad, igualdad, no discriminación, protección, familia, sociedades democráticas, trabajo, ocio, dignidad humana, bienestar, protección social y educación para el desarrollo de la personalidad humana (Naciones Unidas, 2015), entre otras que involucran la educación como estrategia fundamental y privilegiada para hacer efectivos todos los derechos humanos. Por tal razón, desde el punto de vista de la educación, los derechos humanos se han convertido en la base y el horizonte de la educación. Como establece la Declaración Universal de los Derechos Humanos (Naciones Unidas, 2018), existe la necesidad de un reconocimiento educativo y la promoción de los derechos humanos en las escuelas, universidades y otras instituciones educativas. En el mismo expediente, en el artículo 26 establece: “toda persona tiene derecho a la educación. La educación será gratuita al menos en la educación primaria y secundaria” (p. 1).

La vivencia de la educación como un derecho conduce al reconocimiento, goce y protección de los demás derechos continúa siendo un desafío para las personas. En discursos y normativas se ha expresado que la educación como derecho humano fundamental es un medio para proteger otros derechos humanos la educación protege los demás derechos de los seres humanos. Se reconoce que algunos gobiernos progresistas han logrado la expansión de derechos en la región (Andrade & Feldfeber, 2016, p. 109); la educación como derecho de todos incluye la diversidad, que ha pasado de la tolerancia

al respeto; como una oportunidad para todos en un mundo intercultural es un derecho irrenunciable (Portilla, 2019).

Educar a la región y al mundo en este momento histórico requiere pensar y vivir una interculturalidad amplia e inclusiva, capaz de responder a la multiculturalidad creciente, con especial atención a la población latinoamericana.

La educación asumirá como objetivo el desarrollo integral de la personalidad humana y el fortalecimiento del respeto por los derechos humanos y las libertades fundamentales; promoverá el entendimiento, la tolerancia y la amistad entre las naciones y los grupos étnicos o religiosos. (Naciones Unidas, 2017, p. 8)

La educación para todos y todas se hace efectiva cuando crea las condiciones y prácticas de inclusión social como condición indispensable para el Bien Vivir. En Ecuador, desde 2008, la educación pública es universal y gratuita hasta el tercer nivel. En este aspecto la Ley Orgánica de Educación Superior [LOES] (Presidencia de la Republica del Ecuador, 2010, p. 8), ha permitido el acceso a los grupos socioeconómicos más desfavorecidos, siendo la educación un bien público social. Por tanto, el artículo 28 de la Constitución ecuatoriana establece que “la educación pública será universal y laica en todos sus niveles con acceso gratuito hasta el tercer nivel de educación superior” (Asamblea Nacional Constituyente, 2008, p. 16). La gratuidad brinda acceso a grupos sociales creando oportunidades para mejorar las condiciones de vida.

La educación en derechos humanos admite una filosofía cimentada en la sociedad como bien social y derecho fundamental que sustenta el pensamiento, la práctica y la cultura escolar y académica. Los actores educativos, representantes gubernamentales, administradores, docentes, estudiantes y familias deben asumir los principios filosóficos y políticos que definen sus roles y responsabilidades con respecto a la adopción de la educación para todos y todas, como derecho fundamental para la protección de los demás derechos humanos a los que adscriben la mayoría de los pueblos.

Desde esta perspectiva, la educación para todos y todas es un derecho establecido en la Declaración Universal de Derechos Humanos y reconocido en la Constitución de Ecuador de 2008, en la que el Buen Vivir desempeña una función teleológica de estrategia, de horizonte y rutas, en la decisión de construir: “Una nueva forma de convivencia ciudadana, en diversidad y armonía con la naturaleza, para alcanzar el buen vivir”

El Buen Vivir es definido como:

... la satisfacción de las necesidades, la consecución de una calidad de vida y muerte dignas, el amar y ser amado, y el florecimiento saludable de todos y todas, en paz y armonía con la naturaleza y la prolongación indefinida de las

culturas humanas. El Buen Vivir supone tener tiempo libre para la contemplación y la emancipación, y que las libertades, oportunidades, capacidades y potencialidades reales de los individuos se amplíen y florezcan de modo que permitan lograr simultáneamente aquello que la sociedad, los territorios, las diversas identidades colectivas y cada uno –visto como un ser humano universal y particular a la vez valora como objetivo de vida deseable (tanto material como subjetivamente, y sin producir ningún tipo de dominación a otro). Nuestro concepto de Buen Vivir nos obliga a reconstruir lo público para reconocernos, comprendernos y valorarnos unos a otros –entre diversos pero iguales– a fin de que prospere la posibilidad de reciprocidad y mutuo reconocimiento, y con ello posibilitar la autorrealización y la construcción de un porvenir social compartido (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo [SENPLADES], 2013, p. 10).

El Buen Vivir, es un principio constitucional, se deriva la normativa educativa ecuatoriana, así, la Asamblea Constitucional mediante la Constitución Política de la República del Ecuador (Asamblea Nacional Constituyente, 2008), art. 26 establece “la educación es un derecho de las personas a lo largo de su vida y un deber ineludible e inexcusable del Estado”; se constituye en un área prioritaria de la política pública y de inversión estatal, que garantiza el principio de igualdad e inclusión social y condición indispensable para el buen vivir.

En el art. 27 se establece una educación centrada en el ser humano como lo reconocen Restrepo & Stefos (2017, p. 23), la educación es caracterizada como: “participativa, obligatoria, intercultural, democrática, incluyente y diversa, de calidad y calidez; impulsará la equidad de género, la justicia, la solidaridad y la paz” (ibidem)

En los Planes Nacionales del Buen Vivir (SENPLADES, 2013), se define como un objetivo de vida, que se considera deseable por el individuo como por la sociedad en su. El Buen Vivir define las condiciones materiales y subjetivas que permiten vivir una vida digna. es una perspectiva futurista basada en la realidad actual, desde la construcción de una sociedad más justa, donde las personas y la vida estén en el centro de la acción social (p. 171). Es el eje vertebrador de la Constitución de 2008, y la educación es un eje estratégico para el Buen Vivir como modo de vida

Ecuador, en su Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017, promulga la necesidad de construir una sociedad del conocimiento, crítica, emprendedora, creativa y solidaria. En este sentido, la educación hace posible que las sociedades sean más justas, solidarias, corresponsables y recíprocas, para vivir en armonía con la naturaleza, partiendo del cambio en las relaciones de poder, políticamente justas, con trabajo liberador y tiempo creativo, igualitarias y equitativas, de plenas capacidades, para la emancipación autonomía, pluralismo, participación y autodeterminación, con derechos de titularidad

colectiva: lengua, cultura, justicia y territorio, fortaleciendo la cohesión social, los valores comunitarios y la participación activa de individuos y colectividades en las decisiones relevantes, para la construcción de su propio destino con fundamento en la equidad y el respeto a la diversidad (SENPLADES, 2013, p. 21).

Para hacer efectivo el derecho a una educación para todos y todas, el acceso a los sistemas educativos es esencial, pero no suficiente, por lo tanto, en la Constitución de Ecuador de 2008 se establece la gratuidad de la educación hasta tercer nivel. Así mismo, la obligatoriedad de la educación trasciende al bachillerato, hasta el tercer nivel con un acceso a la educación formal. El art. 28 expresa: “se garantizará el acceso universal, permanencia, movilidad y egreso sin discriminación alguna y la obligatoriedad en el nivel inicial, básico y bachillerato o su equivalente” (Asamblea Nacional Constituyente, 2008). Las políticas de gratuidad, obligatoriedad y acciones afirmativas para los grupos más vulnerables hicieron posible el incremento del 69 % en el acceso a Educación inicial (0 a 5 años). En Educación básica (5 a 14 años), la matrícula se ha incrementado en un 16%. La gratuidad ha permitido que estudiantes de los quintiles más pobres terminen el bachillerato. La brecha se ha reducido en 27 %, con respecto a 2006 (Restrepo & Stefos, 2017).

La universidad ecuatoriana, al articularse al sistema nacional de educación (art. 344 de la Constitución de 2008), asume su rol protagónico en la construcción de la sociedad del Buen Vivir, partiendo por itinerarios conceptuales y procedimentales alternativos a la lógica mercantil. “La sociedad del Buen Vivir se construye como un proceso de construcción social en el cual el dinamismo y orientación programática en el sistema nacional de educación superior, ciencia, tecnología, innovación y saberes ancestrales es fundamental para crear una cultura de bioconocimiento” (Bravo et al., 2017, p. 4).

En este sentido, el Buen Vivir, basado en el principio filosófico del bien común, orienta de forma radical a la educación, el pensamiento, el saber y hacer en las dimensiones ética y política de los derechos humanos y del Buen Vivir.

Educación particular

La educación o enseñanza privada se refiere a la educación distinta de la educación pública dirigida por instituciones gubernamentales; mientras la educación privada adquiere iniciativa privada como una escuela, un colegio o una universidad exclusiva, costeados por la propia familia. Estas instituciones son habitualmente de pago; sin embargo, en varios casos, total o parcialmente son subvencionadas con fondos públicos, como ocurre en las instituciones fiscomisionales. En otros casos, incluye la posibilidad de acceso a un número de estudiantes con recursos económicos insuficientes mediante algún sistema de becas, sobresaliendo, las instituciones privadas, los colegios religiosos, que

están abiertos al público, a las personas que pueden pagarlos (Murillo et al., 2020, pp. 13,14).

La educación privada o particular funcionan de acuerdo con sus propios principios, siempre y cuando cumplan con ciertos requisitos del Estado, esencialmente en los programas escolares; así, para su acreditación toma decisiones referentes a su administración. Ante lo expuesto, la educación en el país ha mejorado constantemente, “a pesar de los contratiempos, ha logrado superar severas limitaciones impuestas por la pobreza, los prejuicios y la incapacidad (Freile, 2017). En este contexto, desde la creación de la República del Ecuador en 1830, todas las constituciones nacionales han ordenado la promoción de la educación pública.

Para Benalcázar (2017), en cuanto a La Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura en su mayoría las Constituciones en la época republicana ecuatoriana han enfatizado en:

- Promover y fomentar la educación.
- Expedir los planes de estudios para todo establecimiento de instrucción pública y privada.
- Dictar leyes generales de educación para todas las instituciones educativas del Estado.
- Libertad para fundar instituciones educativas privadas.

Con respecto a la educación privada Sevilla (2004), argumenta que la educación privada ha aprovechado el vacío de infraestructura y servicios básicos del sistema público ecuatoriano, al ofertar una educación en instituciones particulares con costos más altos, sin garantía de una educación de calidad (p. 20). Desde esta visión perjudica a los estudiantes y sus grupos familiares porque el costo de la educación pública o privada no permite la plena satisfacción de una educación de calidad, viéndose afectadas por el entorno político y económico de las décadas que precedieron al último gobierno.

Esta misma fuente sustenta que la demanda de la educación privada se relaciona en forma directa con el ingreso per cápita de los usuarios, los costos de operación de las escuelas y los indicadores de la oferta educativa. En otras palabras, el costo de la educación privada no indica la calidad de educación recibida. Su incremento justifica con las ganancias, no con la calidad de la educación ofrecida a los usuarios.

En este sentido, toda institución educativa privada brinda un servicio de calidad y atiende las necesidades de los consumidores, sin olvidar que para asegurar su continuidad debe generar ingresos que satisfagan las necesidades normativas y personales de las instituciones, más aún, si la demanda del sector privado es mayor y afecta directamente

su rentabilidad. Según Zeballos (2019), la rentabilidad es “la ganancia que obtiene una empresa de las transacciones”.

Chávez (2015), agrega que la rentabilidad: “mide la relación entre el beneficio o ganancia y la inversión o los recursos utilizados para obtenerlos” (p. 33). Es decir, si la gestión logra generar ingresos que superen los costos, es un resultado positivo considerado rentable. Huamán et al. (2022), afirman que la rentabilidad a largo plazo aumenta los ingresos, la reinversión, la expansión, la renovación y la ganancia, lo que permite superar las crisis provocadas por factores externos e internos. Por ejemplo, la pandemia de COVID-19 es uno de los mayores obstáculos que enfrentan las instituciones educativas, debido a las regulaciones gubernamentales impuestas al sector privado, siendo extremadamente difícil mantener una rentabilidad estable, siendo uno de los factores de riesgo la morosidad (Ruíz, 2017).

Para Maldonado & Santillana (2020), la morosidad es “un riesgo en la sostenibilidad económica y financiera de las instituciones o empresas” (p. 1); así mismo, Quezada (2020) afirma que la morosidad afecta de forma negativa a las empresas educativas, provocando pérdidas e imposibilitando el cumplimiento de obligaciones: pago de salarios a administradores y docentes, pago de deudas del servicio, mejora de la infraestructura y calidad de la educación.

Ante lo expuesto, el Acuerdo Ministerial 2021-0061-A, justifica el incremento de costos por inversión en: gestión, infraestructura y tecnología o para garantizar la sostenibilidad de empleo docente; el incremento de costos por concepto de inversión alcanza el 9.5% y por sostenibilidad del empleo hasta el 6.25% (Ministerio de Educación, 2022). Continuando con las normativas, se mencionan las siguientes consideraciones:

Que, el artículo 44 de la Carta Magna prevé: “el Estado, la sociedad y la familia promoverán de forma prioritaria el desarrollo integral de las niñas, niños y adolescentes, y asegurarán el ejercicio pleno de sus derechos (...)” (Asamblea Nacional Constituyente, 2008).

Que, el artículo 53 de la LOEI dispone: la autoridad educativa nacional es la responsable de autorizar la constitución y funcionamiento de todos los establecimientos educativos y ejercer de conformidad con la Constitución de la República y la Ley, la supervisión y control de estas, ofreciendo adecuadas condiciones arquitectónicas, tecnológicas y comunicacionales para tal efecto (...)” (Asamblea Nacional del Ecuador, 2011).

Que, el artículo 55 inciso cuarto de la LOEI, prescribe: “(...) en el caso de las instituciones educativas fiscomisionales que reciban financiamiento parcial del Estado, contarán con el cobro de matrículas y pensiones para su sostenimiento y operatividad (...)” (Asamblea Nacional del Ecuador, 2011).

Que, el artículo 56 de la LOEI dispone: “instituciones educativas particulares. - Los establecimientos educativos particulares están constituidas y administradas por personas naturales o jurídicas de derecho privado podrán impartir educación en todas las modalidades, de acuerdo con sus propias misión, visión, principios y valores institucionales, previa autorización de la Autoridad Educativa Nacional y bajo su control y supervisión (Asamblea Nacional del Ecuador, 2011).

Las instituciones educativas privadas están autorizadas al cobro de pensiones y matrícula de acuerdo con las leyes y reglamentos dictados al efecto por las autoridades educativas estatales, cualquier aumento requiere del permiso correspondiente a la normativa pertinente. Además, los cobros de rubros sin autorización de la autoridad pertinente serán reembolsados

Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI), en la Asamblea Nacional del Ecuador (2011):

Art. 57, “Derechos de las instituciones educativas particulares, son derechos de las instituciones educativas particulares, los siguientes: a. Cobrar las pensiones y matrículas de conformidad con el reglamento que emita la Autoridad Educativa Nacional; b. Organizarse de acuerdo con sus estatutos y reglamentos, legalmente aprobados por la Autoridad Educativa Nacional”

Si el representante legal del estudiante incumple con los pagos de las pensiones o matrículas autorizados por la Junta Distrital de Regulación de Pensiones y Matrículas de la Educación Particular y Fisco misional la institución educativa tendrá derecho a iniciar las acciones legales que les permitan ejercer la acción de cobro, sin afectar el derecho a la educación del estudiante. Si la demora supera los tres meses, el delegado legal de la institución educativa dará a conocer el incumplimiento a nivel distrital, para su verificación, procediendo a reubicar al educando a una institución educativa pública regida por el Sistema Nacional de Educación.

El Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación Intercultural, mediante Decreto Ejecutivo No. 675, en el art. 13, determina: “transparencia sobre costos de la educación particular” (Presidencia de la Republica del Ecuador, 2023). En cumplimiento del principio de transparencia con la ciudadanía, las instituciones educativas privadas previo al proceso de matriculación, deben informar sobre los costos de matrícula, pensiones, el listado y costos de útiles escolares, uniformes, textos, transporte, alimentación, actividades extracurriculares, y otros rubros que cada entidad contemple en sus servicios;

Que, el artículo 132 del citado reglamento establece: valores de matrícula y pensión. Los valores de matrícula no pueden ser incrementados bajo ningún concepto durante el curso

académico, será cancelado una sola vez, y no puede exceder el 75 por ciento del monto neto de la pensión (Presidencia de la Republica del Ecuador, 2023).

Que, mediante Acuerdo Ministerial No. MINEDUC-MINEDUC-2017-00006-A de 26 de enero de 2017, publicado en el Registro Oficial No. 953 de 01 de marzo de 2017, la Autoridad Educativa Nacional expidió el “Reglamento que establece los parámetros generales para cobro de matrículas y pensiones por parte de los establecimientos educativos particulares del país” (Ministerio de Educación & Brown, 2021).

El Ministerio de Educación, a través de sus oficinas regionales, realiza inspecciones aleatorias y periódicas en las instituciones educativas con el objetivo de verificar la veracidad de la información proporcionada. Se alienta a la comunidad educativa a ejercer su derecho a presentar una queja sobre presuntas violaciones o abusos por parte de una institución educativa privada o tributaria a través de la oficina del distrito o la sección de quejas de nuestro sitio web. El gobierno nacional ha identificado la educación presencial como un elemento esencial del continuo educativo y ha incentivado y contribuido a la recuperación de la economía nacional. Lamentablemente, existen padres que dejan de cancelar la pensión amparados en el marco legal, que les permite que aun cuando evaden sus responsabilidades, sus hijos continúen recibiendo el servicio educativo, aspecto que ha dejado a los colegios sin herramientas para efectuar los cobros” (Torres, 2019). De acuerdo con Moncada & Rodríguez (2018), las consecuencias de la morosidad conducen a la interrupción de los pagos, lo que afecta la rentabilidad, pudiendo conllevar a la quiebra de la empresa, siendo pertinente establecer mecanismos que contribuyan en su solución (p. 16).

Métodos alternativos de solución de conflictos

Siendo que los medios alternativos de solución de conflictos se relacionan con la mediación, la conciliación, el arbitraje, entre otros; amerita mencionar que la palabra “alternativa” a otra, quiere decir que tiene la capacidad de realizar la misma o similar función indistintamente, así, no es del todo cierto que todos los medios de resolución de conflictos sean iguales o tengan una función semejante; inclusive puede derivarse de la sentencia que en algunos casos adquieren la condición de inmutables e inimpugnables, como es como en las causas penales el auto que supone la terminación definitiva firme y ejecutoriada. Otros ejemplos podrían ser: mediación - donde la solución es de naturaleza convencional; composición amigable -la solución también es concreta (Treviño, 2019, p. 5).

Existen diferentes estilos de resolución de conflictos, los más comunes son la negociación, la mediación, el arbitraje, la conciliación y la transacción, adjudicación. La adjudicación se utiliza en los tribunales estatales de algunos países de América Latina, como Argentina, Perú, Ecuador y Venezuela. Los otros estilos de resolución de conflictos

adquieren la denominación de medios alternativos de resolución de conflictos a través de la administración pública de justicia. Sin embargo, esta función disminuye debido a que estos métodos se incorporan a la estructura legal y legal del país (Navada & Breceda, 2017, p. 4). A continuación, se presenta brevemente las características de cada método:

La transacción es un contrato mediante el cual las partes, ponen fin a un litigio o controversia pendiente a través de concesiones mutuas o para prevenir la posibilidad de una controversia a fin de evitar litigios en este método, las partes expresan su consentimiento mutuo poner fin a un procedimiento ya iniciado.

Con relación a la naturaleza jurídica de la transacción Romberg (1994), señala que el acuerdo constituye "una especie del negocio de declaración de certeza (negocio de accertamiento), que es una convención celebrada por las partes, con el objeto de establecer la precisión de sus relaciones jurídicas, eliminando las faltas de solidez, al amparo del principio general de la autonomía de la voluntad privada, en aquellas áreas del derecho donde las partes puedan disponer del objeto que desean regular". Así, cuando ese negocio jurídico tiene por objeto finalizar un litigio ya existente, mediante su recíproca voluntad está en presencia de la transacción.

La negociación. Es una forma de resolución de conflictos, a través de la cual las partes tratan de llegar a una decisión común sobre asuntos de interés y situaciones de conflicto donde surgen desacuerdos.

- No involucra la participación de un tercero.
- Únicamente participan las partes y sus representantes.
- Se busca llegar y proponer un arreglo.
- Es un proceso privado.
- No es esencialmente cosa juzgada.
- Las decisiones son tomadas por las partes.
- No es de obligatorio cumplimiento.

El arbitraje. En el ámbito legal, es un proceso cuasi judicial que relaciona a las partes con un árbitro. Es la labor de un tercero, sometándose a su decisión las partes involucradas en el conflicto. El árbitro es elegido por las partes, salvo algunas excepciones, siendo sus decisiones imperativas; el resultado se establece en un dictamen arbitral con efectos jurisdiccionales y de obligatorio cumplimiento. El juicio arbitral sigue ciertas normas procesales preestablecidas; en igual forma, el árbitro tomará las resoluciones con base en su criterio de conciencia, además, evaluará las perspectivas de las partes, y planteará una procedimiento o solución que será aceptada por las partes, de esta manera se obligan a no llevar la controversia a los tribunales ordinarios sin el previo fallo arbitral (Blanco, 2018, p. 11).

El arbitraje es un procedimiento por el cual las partes someten su disputa a un árbitro de su elección para una decisión final y vinculante (laudo) en concordancia con sus respectivos derechos y obligaciones. El arbitraje evolucionó fuera del proceso de mediación al que recurrían los comerciantes para resolver disputas. Los comerciantes a menudo remitían las disputas a los tribunales u otros pares que tomaban decisiones de acuerdo con las prácticas comerciales tradicionales. Aunque estos sistemas de acuerdos privados no eran procedimientos legales formales, se consideraban ejemplos creíbles de jurisdicción comercial.¹⁰ Es significativo resaltar que el arbitraje es un sistema autorregulador, rápido, económico, por ser una decisión, se ha convertido en una alternativa popular a los procedimientos judiciales (Pérez et al., 2021, p. 36).

La conciliación intra-proceso. El juez y las partes tienen derecho a resolver el conflicto acordando los intereses en conflicto de las partes en cada etapa del proceso judicial. Así, la mediación es un acto trilateral, intervienen las partes, sus representantes y el juez, sin embargo, en la raíz de la práctica forense, es una actividad de las partes; y el juez con exclusión de sus representantes porque ello desvirtuaría el verdadero sentido de la mediación

En algunos países latinoamericanos es obligatorio, las partes pueden rechazar la decisión o la fórmula conciliatoria (pero si la fórmula otorga derechos iguales o superiores a los de una sentencia previa, el rechazo es sancionado) y tiene efectos de juzgamiento (Pasco, 1983). La conciliación extraprocesal, es una vía previa al proceso judicial, requiere la participación de un mediador, las partes y sus representantes; los mediadores pueden ser funcionarios de la administración pública, abogados, otros profesionales o personas con otras competencias, las partes son elegidas por el conciliador, y el objetivo es evitar litigios. Las cuestiones para resolver suelen ser los derechos de las partes; alimentos, visitas y violencia doméstica; y cuantía de la reparación civil derivada de la comisión de delitos.

La conciliación requiere una intensa persuasión por parte del conciliador, es decir utiliza todas las herramientas de mediación permitidas por la ley. El resultado es sólo privado, es decir es de igual a igual, confidencial. Las partes pueden rechazar la decisión o fórmula conciliatoria. En algunos países de América Latina, la mediación extrajudicial es un requisito previo para ciertos procesos judiciales.

Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos (MASC), se caracterizan por ser herramientas que se utilizan en el sector educativo, son una alternativa para resolver cualquier tipo de conflictos entre personas de manera amistosa y sin necesidad de utilizar métodos tradicionales donde se suele utilizar el castigo y/o la fuerza (Ortega, 2015, p. 302).

El conflicto puede entenderse como una discrepancia entre dos o más personas, provocando una ruptura en la comunicación, pudiendo manifestarse, especialmente en el ámbito escolar, mediante agresiones verbales o físicas; al respecto, existen tres aspectos: motivacional, objetivo o subjetivo; incluyen las actitudes, pensamientos y sentimientos de las personas y su comportamiento posterior. Calderón (2011) y Montes de Oca (2013), señalan que existen tres mecanismos de resolución de conflictos: autotutela, heterocomposición y autocomposición que pueden acelerar los conflictos y crear una atmósfera de cordialidad en las relaciones familiares y de amistad. La autotutela, la defensa propia, cuya legitimidad se basa en la necesidad racional del medio empleado (Montes de Oca, 2013). Este aspecto no existe en el ordenamiento jurídico y no se considera un mecanismo adecuado en el contexto de las instituciones educativas; al respecto, el rol de mediador y conciliador en la comunidad no es alterable ni intercambiable. El mecanismo de autocomposición o auto cobro se basa en la mediación, que es una negociación más compleja porque involucra a un tercero imparcial las partes involucradas, posee antecedentes de neutralidad y confianza, su rol es facilitar el acuerdo consensuado; es decir, no evalúa ni recomienda, pero mejora la comunicación entre los interlocutores para que lleguen a un acuerdo satisfactorio.

Finalmente, la negociación es un método de resolución de conflictos (aunque la negociación no tiene por qué ser necesariamente conflicto) a través del cual las partes intentan encontrar una solución que implique un beneficio para ambos (Jiménez et al., 2019). La mediación, se entiende como un proceso cooperativo de resolución de conflictos en el que un tercero neutral reduce la hostilidad, coordina el proceso de negociación y encaminar la discusión a un final satisfactorio para las partes; es un medio de diálogo y encuentro interpersonal en todos los contextos, incluida la institución educativa, donde el rol de mediador corresponde al personal docente.

La Constitución Política de la República de Ecuador vigente desde 2008 en la sección octava, artículo ciento noventa, establece los medios alternos de solución de conflictos que serán aplicados únicamente en materias de naturaleza transigible.

Es así como la generalidad del derecho nace con el fin de regular la vida social, para evitar y resolver los conflictos que se presentan entre los individuos, en este caso son los usuarios y proveedores de servicios. El art. 190 de la Constitución Política de la República del Ecuador, publicada en el Registro Oficial No. 449 del 20 de octubre de 2008, establece: “se reconoce el arbitraje, la mediación y otros procedimientos alternativos para la solución de conflictos. Estos procedimientos se aplicarán con sujeción a la ley, en materias en las que por su naturaleza se pueda transigir” (Asamblea Nacional Constituyente, 2008, p. 69).

El artículo 190, numeral 8 de la Constitución Política de la República del Ecuador, vigente desde el año 2008, establece los métodos alternativos de resolución de

conflictos que son aplicados únicamente a los asuntos de naturaleza transferible. Es aquí donde aparece la universalidad del derecho para regular la vida social, evitar y resolver los conflictos que se susciten entre los individuos. El art. 190 de la Constitución Política de la República del Ecuador, publicada en el Registro Oficial No. 449 del 20 de octubre de 2008, establece: art. 190.- se reconoce el arbitraje, la mediación y otros procedimientos alternativos para la solución de conflictos. Estos procedimientos se aplicarán con sujeción a la ley, en materias en las que por su naturaleza se pueda transigir (Asamblea Nacional Constituyente, 2008, p. 69).

Entre los métodos alternativos de solución de controversias, de mayor utilización sobresale la mediación, herramienta que facilita la solución de diversas dificultades sin necesidad de acudir a los tribunales judiciales; al ser un procedimiento informal, trata de preservar la continuidad de la relación entre las partes y para lograr soluciones tranquilas y duraderas (Tan, 2018). Como manifiesta Flores (2015), es un procedimiento de resolución de conflictos contencioso, pacífico y colaborativo diseñado para llegar a un acuerdo rápidamente sin el tiempo, dinero y esfuerzo que requiere el sistema legal; busca un acercamiento entre personas que plantean un conflicto, un punto de vista contradictorio., así, el mediador ayuda a aclarar e identificar esos intereses en conflicto y llegar a un acuerdo satisfactorio, evitando en lo posible el recurso al Tribunal de Justicia.

Para Rendueles (2021), la mediación es un proceso de negociación de mayor complejidad, participa un tercero, que no es una de las partes, puede ser un individuo, un grupo de individuos o una institución, el mediador es elegido por las partes en conflicto:

- Debe ser imparcial
- No puede emitir juicios ni tomar decisiones vinculantes.
- Es sólo un facilitador.
- Trabaja para ayudar a las partes a llegar a un acuerdo.
- Puede usar la persuasión y mejorar la comunicación.
- Las partes deciden si están de acuerdo con su propuesta

Recuperación de cartera

La educación es parte esencial de la sociedad, inicialmente fue un derecho en primera instancia privado, con el transcurso del tiempo se convirtió en público; en este contexto, el manejo de recaudo de cartera se efectúa en concordancia con las políticas y criterios de la institución, que basa sus actividades en obtención de utilidades, por la prestación de los servicios, satisfacer la necesidad de los usuarios, entre otros. Lamentablemente según Porcayo & Velázquez (2018), la falta de calidad educativa en los países latinoamericanos ha fomentado la competencia de libre mercado en el sistema formativo, por tal razón el financiamiento del estado en las escuelas privadas funciona como un igualador social que

está orientado hacia el mejoramiento de la calidad de enseñanza fomentando la igualdad de oportunidades en la población.

Según menciona Parra (2016), las instituciones educativas privadas del país, especialmente en la provincia de Tungurahua, se ven afectadas por los índices de morosidad en las pensiones y matrículas, en parte porque los mismos estudiantes no están seguros de culminar sus estudios, además, la legislación ecuatoriana impide tomar acciones como la separación del salón de clases del estudiante por disposiciones constitucionales, en el sentido que tiene derecho a la educación, aspecto que no puede ser afectado por la falta de pago de la matrícula escolar y pensión.

Según Cuevas (2020), explica acerca de la evolución del derecho a la educación, desde dos perspectivas: la exigibilidad, los representantes son los involucrados directos, adquieren responsabilidades con sus representados, asistiendo al centro formativo y participando en el proceso, por otro lado, el Estado garantiza la igualdad e inclusión social, siendo condición indispensable para el buen vivir.

En la actualidad el derecho a la educación se vio afectado principalmente por la pandemia de COVID-19, según el artículo publicado por Ruiz (2020), plantea como principales factores de la falta de educación, el incumplimiento de los derechos Humanos, el impacto del coronavirus (CoV) y la celeridad en los contenidos desnivelando a los estudiantes, de los cuales solo algunos tuvieron la oportunidad de continuar sus estudios, tornándose para otros en un reto casi imposible de cumplir, siendo las clases transmitidas mediante el uso de plataformas digitales, factor que generó barreras en el acceso a la educación a distancia.

En la Constitución Política de la República del Ecuador, art. 3 numeral 1, el estado” garantiza sin discriminación alguna, el efectivo goce de los derechos establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales, en particular la educación (...)” Por otro lado, el artículo 345 de la Constitución de la República, define a la educación como el servicio público “que se prestará a través de instituciones públicas, fisco misionales y particulares” (Asamblea Nacional Constituyente, 2008, p. 69).

Según Torres (2022), existen incumplimientos de los pagos por parte de los padres de familia, apoderados o representantes en las fechas pactadas, afecta directamente la recuperación de los valores pendientes de pago en la cartera, y por tanto eleva el nivel de morosidad en las cuentas institucionales, factor que incrementa el riesgo de liquidez (p. 44).

Frente a lo expuesto, el proceso de gestión y recuperación de la cartera diferentes actividades destinadas a evitar el devengo de las cuentas por cobrar, siendo oportuno el

seguimiento y el control de los pagos pendientes, con el fin de lograr un reembolso rápido y completo de la deuda.

Como menciona Marín & Samaniego (2022), el proceso de recuperación incluye informes e implementaciones de cobros que se utilizan para controlar la cartera; la finalidad es eliminar el impacto negativo por incumplimiento de pago de las obligaciones monetarias de los clientes, para mantener un flujo de caja adecuado; disminuyendo la Cartera Vencida por las pensiones mensuales no han sido pagados a la fecha de su vencimiento.

Conclusiones

- En este apartado, se deduce que, mediante la mediación se amplía el acceso al sistema de administración de justicia, para efectuar un proceso de diálogo ágil, rápido y legal para encontrar las soluciones y dar cumplimiento a la ley con ayuda de mediadores, pudiendo ser aplicada en entidades públicas, considerando que al intervenir una persona jurídica se da cumplimiento al principio de legalidad; siendo un aspecto relevante el evitar perjuicios económicos para las partes, promoviendo el equilibrio económico.
- Con referencia en los criterios expuestos, es importante que las entidades de este tipo de actividad económica posean un modelo de Cobranza y Gestión Financiera, que ayude a prevenir la morosidad existente dentro de las mismas, pues su fortaleza es tener una solvencia saludable y para ello es necesario contar con un modelo de cobranza y gestión financiera que contribuyan a conseguir los objetivos institucionales.
- Desde una perspectiva doctrinal y crítica sobre las formas de intervención en la resolución de controversias, analizándose su importancia en la recuperación de la cartera educativa, los medios alternativos de solución de conflictos son considerados métodos que están amparados no solo en la Constitución de la República del Ecuador, sino que además cuenta con una normativa propia para la correcta aplicación del Arbitraje y la Mediación en Ecuador.
- El problema fundamental para la falta de aplicación de la mediación en las instituciones educativas fiscomisionales y particulares es el desconocimiento que tienen del significado, uso o procedimientos de los Medios Alternativos de Solución de Conflictos, además de la insuficiente comprensión que tienen del contenido de sus propios estatutos, y de la Ley que los regula, siendo factores que han afectado directamente el presente y el futuro de niñas, niños y adolescentes sobre todo en los últimos tiempos debido a la consecuencia de la crisis económica que atraviesa la ciudad y el país, poniendo en riesgo el acceso universal a la educación como un derecho consagrado en la Constitución.
- La Ley siempre será el punto base en un acuerdo mediado, frente a los problemas de convivencia, la recuperación de cartera en educación privada requiere una

forma global de tratamiento, para conseguirlo es precisa la complicidad de toda la comunidad educativa, debiendo las instituciones implementar, de manera inmediata, efectiva y eficiente políticas, programas y proyectos que les permitan fortalecer al área financiera y administrativa, estableciendo una relación costo-beneficio y la tasa de rentabilidad como categorías centrales para definir las prioridades de inversión (niveles educativos e insumos a considerarse), los rendimientos, y la calidad del desarrollo institucional.

Conflicto de intereses

Los autores declaran que no existe conflicto de intereses en relación con el artículo presentado.

Referencias Bibliográficas

- Altamirano Mejía, M. (2015). *Políticas de cobranza de pensiones escolares y la liquidez del centro de educación básica bilingüe particular “Nueva Esperanza” de la ciudad de Ambato*. [Tesis de pregrado]. Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/17842/1/T3125i.pdf>
- Amaguaña Guarnizo, J. (2023). *La inejecutabilidad de conciliaciones y los derechos indisponibles*. [Tesis de Grado], Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba, Ecuador. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/10248>
- Andrade Correa, E. (2018). *Proceso de Mediación y Ejecución del Acta de Mediación*. [Tesis de pregrado]. Universidad Central del Ecuador, Quito, Ecuador.
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/17523/1/T-UCE-0013-JUR-142.pdf>
- Andrade Oliveira, D., & Feldfeber, M. (2016). El derecho a la educación en América Latina: un análisis de las políticas educativas en la historia reciente de Brasil y Argentina. *Educació i Història: Revista d'Història de l'Educació*, 27, 107-133.
<https://dialnet.unirioja.es/ejemplar/423707>
- Asamblea Nacional Constituyente. (2008). *Constitución Política de la República del Ecuador*. Decreto Legislativo 0. Registro Oficial 449 de 20-oct-2008. Última modificación: 13-jul-2011 Estado: Vigente.
<http://www.ecuanex.net.ec/constitucion/titulo08.html>
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2011). *Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI)*. Segundo Suplemento del Registro Oficial No.417, 31 de Marzo 2011 Normativa: Vigente Última Reforma: Suplemento del Registro Oficial 434, 19-

- IV-2021. <https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/09/Ley-Organica-Reformatoria-a-la-Ley-Organica-de-Educacion-Intercultural-LOEI.pdf>
- Avendaño Leyton, I. (2020). La mediación como requisito de procesabilidad. Una mirada crítica de tal exigencia. *Revista Justicia & Derecho*, 3(1), 23-65. Doi: <https://doi.org/10.32457/rjyd.v3i1.448>
- Barona Vilar, S. (2011). Las ADR en la justicia del siglo XXI, en especial la mediación. *Revista de derecho. Coquimbo*, 18(1), 185-211. Doi: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-97532011000100008>
- Bartolomé Cantalejo, M. (2019). *De la conciliación a la mediación: alternativas para la gestión de los conflictos*. [Tesis de doctorado]. Universidad de Barcelona, España. http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/146438/1/MYBC_TESIS.pdf
- Benalcázar, M. (2017). Educación privada versus educación pública en el Ecuador. *Revista Publicando*. 4(11)1, 484-498. <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/577>
- Blanco Carrasco, M. (2018). *Mediación y sistemas alternativos de resolución de conflictos: una visión jurídica*. Editorial Reus S.A. https://books.google.com.ec/books?id=z8ynBQAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Bravo, A. L., Crespo, J. M., Greene, N., Gualinda, J., Kohn, E., Larrea, C., Martínez-Sastre, J., Sáenz, M., Seco Pérez, C., & Storini, C. (2017). *Buen vivir como alternativa al desarrollo: una construcción interdisciplinaria y participativa*. Editorial Universidad Andina Simón Bolívar. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5964/1/Larrea,%20C.,%20Greene,%20N.-CON-029-Buen%20vivir.pdf>
- Calderón, I. (2011). La mediación en la resolución de conflictos en los contextos escolares. *Acción Pedagógica*, 20, 42-57. <http://www.saber.ula.ve/bitstream/handle/123456789/34325/articulo4.pdf;jsessionid=41BDFBFBD98D872FB97214DF7803FE0F?sequence=1>
- Charris Escobar, A., Islas Colín, A., Sánchez García, A., Otero Otero, B., García Vázquez, B., Chinchilla Oñate, C., & Fornaris Parejo, Z. (2021). *Los principios de mediación y conciliación en América Latina y el Caribe: Análisis comparado a partir de la Ley modelo de la CNUDMI sobre mediación comercial internacional y acuerdos de transacción internacionales resultantes de la mediación*. Ediciones Universidad Simón Bolívar Carrera 54 No. 59-102

<http://publicaciones.unisimonbolivar.edu.co/edicionesUSB/dptopublicaciones@unisimonbolivar.edu.co> Barranquilla - Cúcuta
<https://bonga.unisimon.edu.co/handle/20.500.12442/10117>

- Chávez Avilés, L. (2015). *Influencia de los factores de morosidad en la rentabilidad de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo en los periodos 2008-2012*. [Tesis de maestría]. Universidad Nacional del Centro del Perú. Huancayo, Perú.
<https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/4179/Chavez%20Aviles.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Choles Almazo, H. M. (2016). *Realidades, ideales y posibilidades de la calidad educativa en el departamento de la Guajira: comprensiones y prospectiva desde el desarrollo identitario*. [Tesis Doctoral]. Universidad del Magdalena, Santa Marta, Colombia. <https://core.ac.uk/download/pdf/198276797.pdf>
- Cuevas Monzonís, N. (2020). *Atribución de responsabilidades a la familia y escuela sobre la educación: percepción de los futuros maestros*. [Tesis de maestría]. Universidad de Valencia. Valencia, España.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=298224>
- Fernández Berrio, C. (2022). *Desarrollo de actividad profesional en el Estudio Jurídico Duran & Alarcón de la ciudad del Cusco*. [Tesis de pregrado]. Universidad Continental. Lima, Perú.
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/11409/2/IV_FDE_312_TSP_Fernandez_Berrio_2022.pdf
- Flores Mosquera, B. (2015). *La mediación y su incidencia en el Principio Constitucional de Celeridad Procesal*. [Tesis de pregrado]. Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Quevedo, Ecuador.
<https://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/157>
- Freile, C. (2017). Hitos de la historia de la educación en el Ecuador (siglos XVI-XX). *Special issue: Brilliant Minds*, 1-3.
https://www.usfq.edu.ec/sites/default/files/2020-06/pea_013_0004.pdf
- Freire, P. (2015). *Pedagogía de la esperanza*. Siglo Veintiuno. <https://redclade.org/wp-content/uploads/Pedagog%C3%ADa-de-la-Esperanza.pdf>
- Gómez Barrantes, Miguel. (2018). *Elementos de estadística descriptiva*. Cuarta Edición. Editorial Universidad Estatal a Distancia San José Costa Rica (EUNED).
<http://www.geocities.ws/estadistica/archivos/miguel1.pdf>
- Guerra, L., Frontaura, C., Saieh, C., Farías, N., Marzouka, M. y Astete, B. (2019). Hacia un modelo integral de política pública para la mediación: un análisis de las

instituciones sectoriales. En: Centro de Políticas Públicas UC (Ed.), *Propuestas para Chile. Concurso de Políticas Públicas 2018*. Santiago: Pontificia Universidad Católica de Chile, pp. 19-48. <https://www.camsantiago.cl/wp-content/uploads/2021/01/CAP1.pdf>

Guirao Goris, Silamani J. Adolf. (2015). Utilidad y tipos de revisión de literatura. *Revista Santa Cruz de la Palma, Ene*, 9(2). <https://dx.doi.org/10.4321/S1988-348X2015000200002>

Huamán Espinoza, C., Córdova Llacsahuache, A., Romero Carazas, R., & Apaza Romero, I. (2022). Morosidad y su incidencia en la rentabilidad de una institución básica regular. *Ñeque. Revista de Investigación en Ciencias Administrativas Sociales*, 5(12), 1-11. <https://revistaneque.org/index.php/revistaneque/article/view/94/289>

Jiménez Bautista, F., Beltrán Zambrano, R., & Moreira Aguirre, D. (2019). *Gestión de conflictos*. Editorial Dykinson. https://books.google.com.ec/books?id=LdSfDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Leguizamo Llerena, M. (2012). *Los métodos alternativos de solución de conflictos con relación al mejoramiento de la administración de justicia por la vía de Jurisdicción Ordinaria en la Parroquia Ulba del cantón Baños Provincia de Tungurahua*. [Tesis de pregrado]. Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/4917/1/DER-555-2012-Leguizamo%20Martha.pdf>

Llontop Díaz, M., Morales Carbonel, R., & Suárez Santa Cruz, L. (2021). *Estrategias de cobranza para disminuir el índice de morosidad en el centro educativo particular parroquial Augusta López Arenas, 2019*. [Tesis de pregrado]. Universidad Señor de Sipán. Pimentel, Perú. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/9068>

Maldonado Vargas, J. M., & Santillan Sinarahua, Ll. (2020). *Morosidad y su influencia en la rentabilidad de la Empresa Electro Oriente S.A., Tarapoto 2019*. [Tesis de pregrado]. Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto, Perú. <https://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/4030>

Marín Montenegro, C., & Samaniego Macías, C. (2022). *Recuperación de cartera vencida y su incidencia en la liquidez de la Unidad Educativa Particular Babahoyo*. [Tesis de pregrado]. Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. Guayaquil, Ecuador. <https://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/5793/1/T-ULVR-4737.pdf>

- Ministerio de Educación. (2022). *El 45% de instituciones educativas particulares y fiscomisionales mantienen el costo de pensiones y matrículas para el nuevo año lectivo*. Acuerdo Ministerial 2021-0061-A. <https://educacion.gob.ec/el-45-de-instituciones-educativas-particulares-y-fiscomisionales-mantienen-el-costode-pensiones-y-matriculas-para-el-nuevo-ano-lectivo/>
- Ministerio de Educación & Brown Pérez, M. (2021). *Acuerdo Nro. Mineduc-Mineduc-2021-00061-A*. Ministerio de Educación. <https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/11/MINEDUC-MINEDUC-2021-00061-A.pdf>
- Moncada Palomino, J. B., & Rodríguez Carbajal, B. R. (2018). *Análisis de los factores que afectan la morosidad de la cartera Banca Pequeña y Mediana Empresa (Pyme) en el Banco Internacional del Perú - Interbank*. [Tesis de pregrado]. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/624526/MONCADA_PJ%20%26%20RODRIGUEZ_CB.pdf?sequence=4
- Montes de Oca Vidal, A. (2013). Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos. *UMEN, Revista de la Facultad de Derecho de La Universidad Femenina del Sagrado Corazón*, 9, 111-118. https://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/derecho/lumen_9/11.pdf
- Murillo, F., Martínez Garrido, C., & Graña, R. (2020). Escuelas públicas para pobres, escuelas privadas para ricos: relación entre educación privada y segregación escolar de carácter socioeconómico en América Latina. *Revista científica RUNAE No. 5, enero - diciembre 2020*. 11-22. <http://repositorio.unae.edu.ec/bitstream/56000/1680/1/document%20%281%29.pdf>
- Naciones Unidas. (2015). *Declaración Universal de los Derechos Humanos*. http://www.un.org/es/documents/udhr/UDHR_booklet_SP_web.pdf
- Naciones Unidas. (2017). *Programa mundial para la educación en derechos humanos. Tercera Etapa. Plan de acción*. Publicación de las Naciones Unidas. https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Publications/ThirdPhaseWPHREducation_SP.pdf
- Naciones Unidas. (5 de 12 de 2018). Artículo 26: Derecho a la educación. *Noticias Organización de las Naciones Unidas*, pp. 1 - 3. <https://news.un.org/es/story/2018/12/1447521>
- Nava González, W., & Breceda Pérez, J. A. (2017). Mecanismos alternativos de resolución de conflictos: un acceso a la justicia consagrado como derecho

- humano en la Constitución mexicana. *Cuestiones constitucionales*, (37), 203-228. <https://doi.org/10.22201/ijj.24484881e.2017.37.11457>
- Ortega Hernández, R. J. (2015). *Mecanismos alternativos de Resolución de Conflictos por Medios Electrónicos*. [Tesis de pregrado]. Universidad de Salamanca. Salamanca, España. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=52203>
- Paño Yáñez, P., Rébola Mariano, R., & Suárez Elías, M. (2019). *Procesos y Metodologías Participativas Reflexiones y experiencias para la transformación social* (Primera ed.). CLACSO – UDELAR. http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/gt/20190318060039/Procesos_y_metodologias.pdf
- Parra Pintado, J. (2016). *La cartera vencida y el impacto en el flujo de liquidez en la Unidad Educativa Indoamérica*. [Tesis de maestría]. Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/21758/1/T3559M.pdf>
- Pasco Cosmópolis, M. (1983). Solución de los conflictos colectivos de trabajo: la conciliación y el arbitraje. *Derecho PUCP*, 37(103), 1-52. <https://heinonline.org/HOL/LandingPage?handle=hein.journals/derecho37&div=10&id=&page=>
- Pérez Martell, R., Lorca Navarrete, A., & González García, J. (2021). *Eficiencia procesal. Modernización de la Justicia* (Vol. 4). Bosch Editor. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=857941>
- Pilataxi Chucad, J., Arandia Zambrano, J., & Atencio González, R. (2022). La mediación en el derecho de familia y sus beneficios para las partes intervinientes. *Cienciamatria*, 8(14), 108-119. <https://www.cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/639>
- Pitta Osses, N., & Acosta González, S. (2020). Propuesta para la aplicación de los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC) en instituciones etno educativas Wayúu en La Guajira. *Praxis*, 6(1), 1-14. <https://revistas.unimagdalena.edu.co/index.php/praxis/article/view/3032>
- Porcayo Robles, A., & Velázquez Trujillo, H. (2018). Financiamiento y gasto educativos en las escuelas normales públicas del Estado de México. Un estudio de caso. *Espacios Públicos*, 53, 127-141. <https://www.redalyc.org/journal/676/67668204007/67668204007.pdf>
- Portilla Faicán, G. (2019). *Derechos humanos, educación y buen vivir - Una educación para todas y todos como derecho humano fundamental para la efectividad de los*

demás derechos. Editorial Universidad Nacional de Educación del Ecuador (UNAE).

<http://repositorio.unae.edu.ec/bitstream/56000/1232/1/Libro%20Derechos%20HUMANOS%202.pdf>

Presidencia de la Republica del Ecuador. (2023). Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación Intercultural. Decreto Ejecutivo: 675 del 2023-02-22, Registro Oficial Suplemento 254, Estado: Vigente. Guillermo Lasso Mendoza Presidente Constitucional De La República. <https://www.educacionbilingue.gob.ec/wp-content/uploads/2023/03/REGLAMENTO-GENERAL-A-LA-LEY-ORGANICA-DE-EDUCACION-INTERCULTURAL.pdf#:~:text=El%20presente%20Reglamento%20General%20tiene%20por%20objeto%20instrumentar,previstos%20constitucionalmente%20para%20el%20Sistema%20Nacional%20de%20Educación>.

Presidencia de la Republica del Ecuador. (2010, octubre 2012). Ley Orgánica de Educación Superior [LOES]. Ley 0 Registro Oficial Suplemento 298 de 12-oct-2010, Estado: Vigente, Oficio No. T. 4454-SNJ-10-1512. https://siteal.iiiep.unesco.org/sites/default/files/sit_accion_files/ec_6011.pdf

Quezada López, L. F. (2020). *La morosidad en la situación económica financiera de una Institución Educativa Privada del distrito de La Esperanza*. [Tesis de pregrado]. Universidad César Vallejo. Trujillo, Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/55626>

Rendueles Mata, M. (2021). Conflictos y negociación. En la búsqueda de un acuerdo. *Revista De Investigación Sigma*, 8(01), 71-83. <https://journal.espe.edu.ec/ojs/index.php/Sigma/article/view/1917>

Restrepo Echavarría, R., & Stefos, E. (2017). *Atlas del derecho a la educación en los años de la revolución ciudadana: una aproximación a las transformaciones*. Editorial Universidad Nacional de Educación del Ecuador- UNAE. ISBN: 978-9942-8600-6-4. <https://unae.edu.ec/wp-content/uploads/2020/03/AtlasDelDerechoALaEducacion.pdf>

Romberg, A. (1994). *Tratado de derecho procesal civil venezolano (según el nuevo Código de 1987)* (Vol. Volumen II). Editorial Ex Libris. <http://www.venezuelaprosesal.net/rengelnulidades.pdf>

Ruíz Ballena, M. F. (2017). *Propuesta de un plan de gestión de cobranza para disminuir el índice de morosidad en los estudiantes del Colegio Particular Peruano Canadiense E.I.R. Ltda. Chiclayo – 2017*. [Tesis de pregrado]. Universidad Señor de Sipán. Pimentel. Perú.

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4412/Ru%c3%adz%20Ballena.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ruiz, G. R. (2020). Marcas de la pandemia: El Derecho a la Educación afectado. Universidad Autónoma de Madrid. *Revista Internacional de Educación para la Justicia Social*, 9(3), 45-59. <https://ri.conicet.gov.ar/handle/11336/108882>

Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo [SENPLADES]. (2013). *Plan Nacional para el Buen Vivir 2013-2017*. Secretaría Técnica del Sistema Nacional. Resolución No. CNP-002-2013. <http://ftp.eeq.com.ec/upload/informacionPublica/2013/PLAN-NACIONAL-PARA-EL-BUEN-VIVIR-2013-2017.pdf>

Sevilla Peralta, P. (2004). *La educación privada en el Ecuador. Un análisis de la demanda de educación primaria y secundaria privada en la provincia de Pichincha en el periodo 1998 - 1999*. [Tesis de pregrado]. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Quito, Ecuador. <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/1218>

Tan, Joyce. (2018). *Guía de la OMPI sobre los métodos alternativos de solución de controversias (ADR) para las Oficinas de Propiedad Intelectual y los tribunales judiciales*. Editorial Korean Intellectual Property Office. https://www.wipo.int/edocs/pubdocs/es/wipo_pub_guide_adr.pdf

Torres Cuzco, A. (2022). *Análisis de la gestión de cartera de la Unidad Educativa Fisco misional “Luisa de Jesús Cordero” en el periodo 2017-2019 y determinación de estrategias para la recuperación de cartera*. [Tesis de pregrado]. Universidad del Azuay, Cuenca, Ecuador. <https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/11651/1/17180.pdf>

Torres, M. (19 de 12 de 2019). Hasta de un 40 % es la mora de los padres a colegios privados. *Expreso*. <https://www.expreso.ec/guayaquil/40-mora-padres-colegios-privados-1672.html>

Treviño Moreno, F. (2019). *Medios alternativos para la solución de controversias*. Banco Interamericano de Desarrollo. (Monografía del BID; 724). https://publications.iadb.org/publications/spanish/viewer/Medios_alternativos_para_la_solucion_de_controversias_es_es.pdf

Villanueva Turnes, A. (2019). La constitucionalización de la mediación. El caso de Ecuador. Derecho y Ciencias Sociales. *Instituto de Cultura Jurídica y Maestría en Sociología* (20), 88-97.

<https://revistas.usfq.edu.ec/index.php/lawreview/article/download/1216/1814?inline=1>

Zeballos González, J. (2019). *Índice de Morosidad y su influencia en la rentabilidad de la Caja Arequipa, 2010-2017*. [Tesis de pregrado]. Universidad Privada de Tacna. Arequipa, Perú. <https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/1123>

El artículo que se publica es de exclusiva responsabilidad de los autores y no necesariamente reflejan el pensamiento de la **Revista Visionario Digital**.



El artículo queda en propiedad de la revista y, por tanto, su publicación parcial y/o total en otro medio tiene que ser autorizado por el director de la **Revista Visionario Digital**.



Indexaciones



El perfil del consumidor digital cubano en el destino turístico Cuba

The profile of the Cuban digital consumer in the tourist destination Cuba

- ¹ Dianelys Guerrero Blanco  <https://orcid.org/0000-0001-5933-1566>
Universidad de Holguín, Facultad de Ciencias Económicas, Holguín, Cuba,
gdianelys788@gmail.com
- ² Félix Díaz Pompa  <https://orcid.org/0000-0002-2666-1849>
Universidad de Holguín, Facultad de Ciencias Económicas, Holguín, Cuba,
felixdp1978@gmail.com
- ³ Olga Lidia Ortiz Pérez  <https://orcid.org/0009-0000-4040-1712>
Universidad de Holguín, Facultad de Ciencias Económicas, Holguín, Cuba,
olgalidiaortizperez@gmail.com
- ⁴ Yolanda Tatiana Carrasco Ruano  <https://orcid.org/0000-0002-5294-8202>
Investigador Independiente, Ambato, Ecuador
tcarrascor@yahoo.com



Artículo de Investigación Científica y Tecnológica

Enviado: 10/01/2023

Revisado: 25/02/2023

Aceptado: 08/03/2023

Publicado: 05/04/2023

DOI: <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v7i2.2555>

Cítese:

Guerrero Blanco, D., Díaz Pompa, F., Ortiz Pérez, O. L., & Carrasco Ruano, Y. T. (2023). El perfil del consumidor digital cubano en el destino turístico Cuba. *Visionario Digital*, 7(2), 55-69. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v7i2.2555>



VISIONARIO DIGITAL, es una revista científica, **trimestral**, que se publicará en soporte electrónico tiene como **misión** contribuir a la formación de profesionales competentes con visión humanística y crítica que sean capaces de exponer sus resultados investigativos y científicos en la misma medida que se promueva mediante su intervención cambios positivos en la sociedad. <https://visionariodigital.org>
La revista es editada por la Editorial Ciencia Digital (Editorial de prestigio registrada en la Cámara Ecuatoriana de Libro con No de Afiliación 663) www.celibro.org.ec



Esta revista está protegida bajo una licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 International. Copia de la licencia: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.es>

Palabras**claves:**

Consumidor digital; destino turístico; marketing digital; Covid-19; Cuba.

Keywords:

Digital consumer; tourism destination; digital marketing; digital consumer; Covid-19; Cuba.

Resumen

Introducción: La revolución digital ha implicado importantes cambios sociales, culturales y psicológicos que han dado lugar a la aparición de un nuevo tipo de consumidor, con un estilo de vida diferente y hábitos de compra muy particulares. **Objetivos:** Describir el comportamiento del consumidor digital cubano en el destino turístico Cuba. **Metodología:** Se realizó una investigación mixta y como parte de ella se aplicaron encuestas a 310 consumidores del entorno digital. **Resultados:** La mayoría de los encuestados (90,97%) contaban con un celular para navegar por Internet. El 64,2% refiere emplear Internet muy frecuentemente y lo emplean principalmente para solicitar información (89,03%) y compartir experiencias (53,22%). Las redes sociales son el medio más utilizado para obtener información sobre las distintas ofertas del destino Cuba (80,64%). **Conclusiones:** En Cuba, los consumidores digitales prefieren los teléfonos móviles para la búsqueda de información turística y la publicación en redes sociales. El precio, la seguridad de las plataformas de pago y las recomendaciones de amigos y familiares son factores clave en su decisión de compra, por lo que las empresas deben adaptar su estrategia de marketing digital para llegar a ellos eficazmente. **Área de estudio general:** Turismo. **Área de estudio específica:** Marketing.

Abstract

Introduction: The digital revolution has implied important social, cultural, and psychological changes that have resulted in the emergence of a new type of consumer, with a different lifestyle and very particular purchasing habits. **Objectives:** To describe the behavior of the Cuban digital consumer in the tourist destination Cuba. **Methodology:** A mixed research was conducted and as part of it, surveys were applied to 310 consumers in the digital environment. **Results:** Most of the respondents (90.97%) had a cell phone to surf the Internet. A total of 64.2% reported using the Internet very frequently and used it to request information (89.03%) and share experiences (53.22%). Social networks are the most used means to obtain information about the different offers of the Cuba destination (80.64%). **Conclusions:** In Cuba, digital consumers prefer cell phones for searching tourist information and posting on social networks. Price, security of payment platforms

and recommendations from friends and family are key factors in their purchase decision, so companies must adapt their digital marketing strategy to reach them effectively.

Introducción

El desarrollo de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, y de Internet en particular, ha permitido un cambio de perspectiva en todo el mundo (Gössling et al., 2020). Esto unido a su adopción y su relación tan íntima con el diario vivir de la sociedad, ha introducido múltiples cambios y ha dejado atrás muchos estereotipos tradicionales fundamentalmente en el ámbito empresarial con la implementación cada vez mayor del marketing digital (Bartik et al., 2020), y en la esfera social, donde se hace cada vez más frecuente el uso de las nuevas tecnologías (Gu et al., 2021).

Esto se ha intensificado en los últimos años con la pandemia Covid-19 donde se ha experimentado un cambio global en la forma de vivir –a nivel gubernamental, empresarial e individual-, lo que ha revolucionado los procesos de interacción empresa–consumidor (Gössling et al., 2020).

El confinamiento y las restricciones han provocado desde sus inicios la alteración de las rutinas de consumo, dando paso a una migración de lo físico a lo virtual (Pandya & Lodha, 2021), creándose nuevos hábitos de compra y produciendo grandes diferencias en el comportamiento de las personas de todo el mundo tales como: mayor preocupación por la salud, el cuidado y la sostenibilidad (Abbasa et al., 2021); inclinación por conceptos como confort, facilidad de uso y experiencia de compra (Cruz et al., 2021), cambios en la forma en que se desplazan, reducción de los desplazamientos (Gu et al., 2021); así como la migración de la formación y el trabajo a distancia hacia la forma online (Abbasa et al., 2021).

De esta forma el consumidor pasa a convertirse en un factor fundamental para toda empresa al darles una visión más clara de las necesidades de cada uno de ellos, sus motivaciones, expectativas, gustos y preferencias continuamente cambiantes (Tkaczyk, 2016), para de esta forma ofrecerles lo que necesitan y demandan para lo cual es imprescindible que se interesen y sean proactivas en crear relaciones estrechas y de confianza con sus clientes potenciales y actuales.

Cabe entonces plantear que a estos usuarios que se inclinan por el uso de estos contenidos se les conoce como consumidores digitales, y no son más que aquellos usuarios hiperconectados que poseen un papel activo dentro del mercado (Dey et al.,

2020), al disponer de grandes volúmenes de información de forma rápida y gratuita, a partir del empleo de estas plataformas digitales (Jílková & Králová, 2021); tienen un amplio conocimiento del estado del mercado en general (oferta y demanda) lo que significa que toman decisiones con conocimiento de causa; un estilo de vida diferente (Saura et al., 2020), hábitos de compra muy particulares y poseen una claridad mucho mayor de lo que esperan de su entorno (Kumar et al., 2020).

Tiene mayor poder de decisión, influencia, posibilidad de interacción, poder de negociación (Yendamuri et al., 2020), y posibilidades de emitir sus opiniones acerca de productos o servicios que desee o defender sus derechos de forma eficiente (Ferrer, 2017). Además de contar con la posibilidad de interactuar con las diferentes entidades desde la comodidad de su hogar u otro lugar deseado de forma rápida y segura (Vaca, 2019).

Por tales motivos se hace necesario el conocimiento del perfil del consumidor digital a partir de la definición de sus características geográficas, demográficas y socioculturales, los criterios de personalidad y de estilo de vida, de comportamiento y de actitudes psicológicas respecto a un producto determinado, así como sus hábitos de consumo online; lo cual permitirá conocer, entender e indagar el estilo de vida de este tipo de cliente cada vez más atento a las posturas de las marcas y a las tendencias del mercado y mucho más exigente, que reclaman un mayor reconocimiento personal y una mejor experiencia con respecto al servicio o productos que consumen.

Su conocimiento garantizará el éxito de toda empresa no solo por la necesidad de conocer sus prioridades sino porque esta audiencia se encuentra en constante transformación, tanto en el entorno natural como tecnológico (Alvear, 2017).

Es fundamentalmente por ello que la presente investigación tiene como objetivo principal describir el comportamiento del consumidor digital cubano en el destino turístico Cuba, al ser esta una de las principales tendencias actuales y una vía para que las empresas a partir de su conocimiento logren llegar a un mercado mayor, posicionarse y marcar la diferencia.

Metodología

El objetivo de la investigación fue identificar las principales características del consumidor del entorno digital lo cual permitirá a las empresas direccionar mejor sus estrategias comerciales de marketing digital.

Su alcance es considerado descriptivo ya que busca describir y explicar lo que se investiga, pero no dar las razones por las cuales eso tiene lugar (Guevara et al., 2020), las encuestas aplicadas a los consumidores digitales son con permitieron obtener

información real acerca de las características de este tipo de consumidor, sus gustos, preferencias y hábitos de consumo.

Una vez seleccionado el método de recolección de datos a aplicar (encuesta) se selecciona la población a través del empleo del método no probabilístico y específicamente el muestreo por conveniencia. Este muestreo se basa en la selección de una muestra de la población que se encuentra convenientemente apta en el tiempo o periodo de la investigación (Showkat & Parveen, 2017), de tal forma se tomó una muestra para la aplicación de la encuesta de 310 personas con características demográficas distintas lo que permite homogeneizar un criterio en relación con el perfil del consumidor digital.

Para la elaboración del cuestionario se emplearon preguntas de selección múltiple de respuestas únicas y de respuestas varias, preguntas dicotómicas y abiertas, todas con un lenguaje asequible para facilitarle la comprensión al encuestado.

Dicha encuesta se elaboró en *Google Forms*, plataforma gratuita que facilitó su dispersión y llegar a una mayor cantidad de personas y además una parte fue entregada directamente a las personas con su debido consentimiento. Fue procesada además a través del *SPSS Statistics* versión 23, software que facilita la recogida y organización de los datos.

Resultados

A continuación, se presentan los resultados de la investigación de acuerdo con las respuestas dadas en la encuesta aplicada.

La muestra estuvo constituida por 310 sujetos, de los cuales 112 (36,13%) eran del sexo masculino, 184 (59,4%) del femenino y 14 (4,5%) refieren pertenecer a la categoría de otros. Las edades de los participantes oscilaron en el rango de 18 a 25 años (30%), 26 a 33 años (14,5%), 34 a 41 años (5,5%), 42 a 49 años (17,7%), 50 a 57 años (11,9%) y más de 58 años (20,3%), lo que supone una muestra de adultos. En cuanto al nivel educacional 4 (1,3%) refieren haber cursado solo hasta la primaria, 70 (22,6 %) son preuniversitario, 17 (5,5%) poseen estudios técnicos y 219 (70,6 %) son universitarios, elementos estos que demuestran la gran diversidad existente en la muestra objeto de estudio.

Del total de encuestados 282 (90,97 %) cuentan con celular para la navegación en Internet, 143 (46,13 %) con laptop, 42 (13,54%) con Tablet y solo 39 (12,58%) con ordenadores; de igual forma hacen uso del internet ocasionalmente 38 encuestados (12,3%), frecuentemente 73 (23,5%) y muy frecuentemente 199 (64,2%).

Respecto a los fines fundamentales por los que emplean el Internet 276 de los encuestados (89,03%) refieren utilizarlo para solicitar información, 165 (53,22%) para compartir experiencias y 45 (14,52%) para recibir atención al cliente.

En cuanto a los medios usualmente empleados para la obtención de información sobre las distintas ofertas del destino Cuba la mayor parte de los encuestados 250 (80,64%) dijo emplear las redes sociales, sitios webs 119 (38,39%), oficinas de agencias de viajes 54 (17,42 %), televisión 34 (10,96 %), guías de viajes de las empresas 20 (6,45 %), prensa escrita 15 (4,84 %) y en un menor porcentaje revistas especializadas, blogs especializados en viajes, folletos, E- mail y radio; otros medios no fueron referidos por ellos.

Tabla 1

Medios empleados para la obtención de información de las ofertas del destino Cuba

Medios	Frecuencia	%
Guías de viajes de las empresas	20	6,45
Sitios webs	119	38,39
Oficinas de agencias de viajes	54	17,42
Redes sociales	250	80,64
E- mail	2	0,64
Blogs especializados en viajes	6	1,94
Televisión	34	10,96
Prensa	15	4,84
Foros	0	0
Radio	2	0,64
Revistas especializadas	13	4,19
Folletos	8	2,58

De igual forma el mayor por ciento de los encuestados 229 (73,87 %) prefieren recibir información y promociones de ofertas turísticas a través de las redes sociales, 79 (25,48 %) los sitios webs, 45 (14,52%) la televisión, 43 (13,87 %) las oficinas de agencias de viajes y en menor por ciento los demás medios mencionados anteriormente.

Por otro lado, los resultados obtenidos reflejan que Google constituye la plataforma digital que ofrecen mayor confiabilidad y seguridad informática así lo refieren 205 encuestados (66,13%), le sigue TripAdvisor con 99 (31,93%), las redes sociales con 71 (22,90%) y los demás medios con cifras poco significativas.

Respecto a los factores que tienen mayor influencia en la decisión de los clientes de comprar un producto o servicio turístico en los medios digitales el 75,16% de los

encuestados plantean el precio, el 48,38% las plataformas de pago seguras, el 45,16% las recomendaciones, el 38,39% las experiencias previas, el 32,90% los comentarios en plataformas digitales y en menor porción la facilidad de acceso y de navegación con un 2,48%.

Tabla 2

Factores que influyen en la decisión de compra

Factores	Frecuencia	%
Precios	233	75,16
Comentarios en plataformas digitales	102	32,90
Recomendaciones	140	45,16
Experiencia previa	119	38,39
Comentarios en redes sociales	66	21,29
Plataformas de pago seguras	150	48,38
Facilidad de acceso y navegación	79	25,48

A partir de un análisis de las respuestas proporcionadas por los encuestados se logró identificar que 207 de ellos (66,77%) emplean para la reserva de productos o servicios turísticos los buros de reservaciones, 115 (37,09%) las páginas de hoteles y cadenas, 109 (35,16%) las agencias de viajes online y 50 (16,13%) las páginas especializadas en reservas.

Tabla 3

Canales empleados para gestionar las reservas

Medios	Frecuencia	%
Páginas especializadas en reservas	50	16,13
Agencias de viajes online	109	35,16
Buro de reservaciones	207	66,77
Páginas de hoteles y cadenas	115	37,09

Con respecto a la modalidad de turismo que prefieren los encuestados 176 (56,77%) expresaron que prefieren el turismo de sol y playa, 60 (19,35%) el de ocio y esparcimiento, 53 (17,09 %) el de naturaleza, 16 (5,16%) el cultural, 2 (0,64%) el de salud y 3 (0,96%) el de estudio.

Los resultados obtenidos reflejan que el 53,54% de los encuestados comparten experiencias positivas por las redes y plataformas digitales, el 26,50% no comparte ningún tipo de experiencias, el 15,20% experiencias muy positivas y el 4,80% experiencias no muy negativas.

Por otro lado, 178 encuestados (el 57,41%) manifiestan que el tipo de publicidad que llama más su atención en internet son las publicaciones en redes sociales, 167 (53,87%) las fotografías, 130 (41,94%) las promociones, 126 (40,64%) los sorteos y 119 (38,39%) las stories.

La publicidad debe tener en su contenido según 226 sujetos una comunicación y mensaje claro, para 209 (67.42%) de los encuestados debe poseer información del producto o servicio, para 206 (66.45%) debe ser entretenida, para 195 (62.90%) debe contar con promociones y para 106 (34.19%) con información de los atractivos cercanos al producto o servicio deseado.

Tabla 4

Contenido de la publicidad según consumidores

Contenido	Frecuencia	%
Información del producto o servicio	209	67,42
Promociones	195	62,90
Entretenimiento	206	66,45
Información de los atractivos cercanos al producto o servicio deseado	106	34,19
Comunicación y mensaje claro	226	72,90

De acuerdo con el criterio de los encuestados se determinó que la mayoría de ellos (49,70%) consideran que ocasionalmente la publicidad que usan las diferentes entidades en Cuba a través de los medios digitales es llamativa y de interés y un 6% (19) consideran que la publicidad es de calidad.

Los resultados obtenidos a partir de la aplicación de la encuesta aplicada demuestran que la edad constituye un factor fundamental en el perfil del consumidor digital actual, en la investigación el 54% pertenece a este rango de edad lo que se coincide con la investigación de (Kumar et al., 2020), donde se hace evidente que las personas con edades menores presentan una mayor interactividad con los medios digitales, no obstante, cabe plantear que en los últimos tiempos y como resultado de la actual situación epidemiológica se ha producido un notable aumento en este ámbito de personas con edades mayores a 40 años (Jílková & Králová, 2021), lo cual demuestra

que este rango de edad constituye un potencial por los beneficios que ofrece al entorno digital y que el consumidor cada vez se vuelve más digital (Sandoval et al., 2018), lo cual obliga a las empresas a tener un campo de respuesta muy rápido, trato diferenciado y personalizado. Dichos resultados marcan la misma tendencia de investigaciones que guardan una estrecha relación con el tema de investigación desde el contexto internacional como las de Jílková & Králová (2021) y Puttaiah et al. (2020).

De igual forma según Sandoval et al. (2018) y Dirsehan & Çelik (2011), el nivel de instrucción juega un papel preponderante en dichos consumidores pues un mayor nivel determina un mayor conocimiento y por ende un mayor consumo de los medios digitales, al ser estos actualmente fuentes de conocimientos que toman cada vez mayor importancia en la instrucción académica. Los hallazgos de la investigación demuestran que el 70,6% son universitarios, consistentes con (Quirós, 2019), de esta forma se puede especificar que el perfil del consumidor digital objetivo está constituido por personas con estudios mínimos de tercer nivel o instrucción superior.

Se coincide con Sonwaney & Tejus (2019) y Quirós (2019), en que los dispositivos más utilizados por este tipo de consumidor es el celular, en la investigación el 90,9% prefiere el empleo de este dispositivo, debido a su funcionalidad, capacidad de multitareas y su tamaño que permite llevarlo a todas partes; y en contraposición a dichas investigaciones le sigue la laptop. Es importante plantear además que a pesar de las dificultades con las que se cuenta relacionadas con el acceso a las tecnologías, la conectividad y los factores socioeconómicos, los consumidores suelen conectarse frecuentemente gracias a los notables esfuerzos del Gobierno cubano y el Ministerio de las comunicaciones (Gavric, 2019).

Por otro lado en correspondencia con los resultados arrojados por Ferrer (2017), Sandoval et al. (2018) y Sonwaney & Tejus (2019), los nuevos consumidores digitales usan el internet con el fin fundamental de obtener información que les permita tener una visión clara de su objetivo, así se confirma por el 89.3% de los encuestados, siendo este el primer proceso durante la decisión de viajar, y destacándose en el logro de esta finalidad el empleo de medios digitales como los sitios webs y las oficinas de agencias viajes; de igual forma compartir experiencias se ha convertido en una tarea de primer orden, convirtiéndose el hecho de compartir en una experiencia comunicable, y en una de las fuentes más confiables para la toma de decisiones (Tkaczyk, 2016).

Se coincide con los hallazgos de Dirsehan & Çelik (2011), donde los comentarios realizados por amigos, familiares y conocidos en las redes sociales y demás plataformas digitales influyen notablemente en la decisión de compra de productos y la adquisición de servicios turísticos, al igual que las publicaciones e informaciones que los usuarios pueden encontrar en ellas (Voorveld et al., 2018), transformándolos y otorgándoles la connotación de medios esenciales para la búsqueda de información y los procesos de

descubrir, analizar y adquirir bienes o servicios, dejado a un lado los medios tradicionales (Gu et al., 2021). De aquí que el consumidor ahora disponga de más información, lo que supone que las propuestas deban estar ancladas con un servicio personalizado, al igual que la publicidad que se genere por internet.

En cuanto a los factores que tienen mayor influencia en la decisión de compra, el precio es el principal factor expuesto por los encuestados, lo cual coincide con (Hallberg & Krysen, 2015), en el cual los precios y las plataformas de pago seguras se han convertido en factores de gran influencia en la decisión de compra, la primera por la tendencia cada vez mayor por parte de los consumidores de preferir acceder a productos de mayor valor y a precios muy asequibles (Dirsehan & Çelik, 2011), y la segunda debido a que desean sentirse seguros y protegidos, saber que sus datos y dinero están bajo plataformas confiables, lo cual les permite tomar decisiones de manera tranquila (Sonwaney & Tejus, 2019).

Cabe destacar que la publicidad en redes sociales y las fotografías logran cada vez más captar la atención de los clientes digitales, los resultados de la presente investigación así lo corroboran. Según Voorveld et al. (2018), esto se debe a la gran diversidad de los contenidos que ofrecen y a la gran variedad de estereotipos, así como a las ventajas que determinan, brindando entretenimiento e información, entre muchos otros elementos que como estos constituyen de vital importancia en la composición de dichas publicidades. Muchas de estas consideraciones no se toman en cuenta provocando la repetitividad de los anuncios, el enfoque al precio y no al valor o beneficio del producto, y la exposición de información poco relevante (Clark, 2018), aspecto que se evidencia aún en determinadas empresas del país.

Sin lugar a duda las diferentes plataformas digitales han incrementado notablemente el intercambio dentro del mercadeo (Alvarado & Zambrano, 2020), pero es necesario precisar que también es cierta la ausencia de contacto que han causado las mismas entre las personas y unido a ello la falta de interacción con el mundo externo provocando una absorción y un cambio completamente en los modos de actuación, gustos y preferencias de estos consumidores (Cruz et al., 2021). Cambios estos que resultan necesarios conocer pues permiten obtener grandes hallazgos de necesidades insatisfechas que pueden dar pie a grandes ideas, productos y beneficios que a su vez tributan al éxito de toda empresa.

Conclusiones

- El presente estudio permitió conocer el perfil del consumidor digital actual, a partir del análisis de diferentes variables y técnicas para el estudio de este. Comprender además que este se caracteriza por contar fundamentalmente con celulares para su conexión frecuentemente en internet con la finalidad principal

de la búsqueda de información, que los principales factores que influyen en su decisión de compra lo constituyen el precio, las plataformas de pago seguras y las recomendaciones por parte de amistades y conocidos, prefiriendo en primer orden el disfrute de la modalidad de sol y playa y la explosión de sus experiencias generalmente positivas a través de los medios digitales de su preferencia (las redes sociales) y captando su total atención las publicaciones en redes sociales y fotografías con alto nivel de información y entretenimiento. Todo lo cual demuestra el crecimiento del entorno digital en la sociedad actual y los comportamientos y actitudes para tener en cuenta para la puesta en marcha de nuevas estrategias y mecanismos que logren revolucionar las empresas en aras de lograr su realización total.

- Las empresas que quieran llegar a los consumidores digitales en Cuba deben tener en cuenta la edad y nivel educativo de los consumidores para adaptar su estrategia de marketing digital. Además, es importante que las empresas tengan una presencia fuerte en las redes sociales y que utilicen publicidad llamativa y de calidad para atraer la atención de los consumidores digitales. También se destaca la importancia de ofrecer precios asequibles y plataformas de pago seguras para influir en la decisión de compra de los consumidores.
- Asimismo, el estudio señala que los consumidores digitales en Cuba utilizan internet principalmente para obtener información y compartir experiencias, lo que puede ser una oportunidad para las empresas de ofrecer información relevante y personalizada a través de sus sitios web y redes sociales. Por último, el estudio destaca la importancia de entender los cambios en los modos de actuación, gustos y preferencias de los consumidores digitales y adaptarse a ellos para poder ofrecer productos y servicios que satisfagan sus necesidades y preferencias.
- Como parte de la continuidad del estudio se podría llevar a cabo una investigación con una muestra más grande y diversa para obtener resultados más representativos. Abordar otros aspectos del comportamiento de los consumidores digitales que pueden ser de interés para futuras investigaciones, como la seguridad en línea, la privacidad y la confianza en las empresas y plataformas digitales. Evaluar cómo evoluciona el comportamiento de los consumidores digitales con el tiempo, especialmente en relación con la situación epidemiológica y los cambios en el acceso a la tecnología y las plataformas digitales. Por último, sería interesante investigar cómo las empresas están adaptando sus estrategias de marketing digital a las características y preferencias de los consumidores digitales en Cuba y cómo están enfrentando las limitaciones que existen en el contexto actual.

Conflicto de intereses

Los autores declaran que no existe conflicto de intereses en relación con el artículo presentado.

Referencias Bibliográficas

- Abbasa, J., Mubeenb, R., Terhemba Ioremberc, P., Razad, S., & Mamirkulovab, G. (2021). Exploring the impact of COVID-19 on tourism: transformational potential and implications for a sustainable recovery of the travel and leisure industry. *Current Research in Behavioral Sciences*, 2. <https://doi.org/10.1016/j.crbeha.2021.100033>
- Alvarado Morales, L. M., & Zambrano Roldán, K. (2020). Perfil del consumidor digital y aceptación de oferta en pandemia. *Revista Científica Arbitrada de Investigación en Comunicación, Marketing y Empresa Reicomunicar*, 3. <https://doi.org/10.46296/rc.v3i6.0015>
- Alvear, G. (2017). Digital tourism consumers an alternative for sustainability. *University and society*, 9, 161-164.
- Bartik, A., Bertrand, M., Cullen, Z., Glaeser, E., & Luca, M. (2020). The impact of COVID-19 on small business outcomes and expectations. *PNAS*, 117(30), 17656-17666. <https://doi.org/10.1073/pnas.2006991117>
- Clark, L. (2018). Social Media Advertising: New Research for Marketers.
- Cruz Cardenas, J., Zabelina, E., Guadalupe Lanás, J., Palacio Fierro, A., & Ramos Galarza, C. (2021). COVID-19, consumer behavior, technology, and society: A literature review and bibliometric analysis. *Technological Forecasting and Social Change*, 173 (121179), 1-13. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2021.121179>
- Dirsehan, T., & Çelik, M. (2011). Profiling online consumers according to their experiences with a special focus on social dimension. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 24, 401-412. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2011.09.040>
- Ferrer, R. (2017). Consumption in the digital era. *Economics & Markets*. <https://www.caixabankresearch.com/en/economics-markets/activity-growth/consumption-digital-era>

- Gavric, D. (2019). *Digital T Digital Technology and Communications in Technology and Communications in Today's Cuba. (Anthropology)*, University of Western Ontario. <https://ir.lib.uwo.ca/etd/6710>
- Gössling, S., Scott, D., & Hall, M. (2020). Pandemics, tourism, and global change: a rapid assessment of COVID-19. *Journal of Sustainable Tourism*, 29(1), 1-20. <https://doi.org/10.1080/09669582.2020.1758708>
- Gu, S., Slusarczyk, B., Hajizada, S., Kovalyova, I., & Sakhbieva, A. (2021). Impact of the COVID-19 pandemic on online consumer purchasing behavior. *Journal Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, 16(6), 2263-2281. <https://doi.org/10.3390/jtaer16060125>
- Guevara Alban, G. P., Verdesoto Arguello, A. E., & Castro Molina, N. E. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Recimundo*, 4, 163-173. [https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.163-173](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173)
- Hallberg, G., & Krysen, S. (2015). *Factors influencing the consumer purchase decision within e-commerce in emerging markets: A study conducted in Poland (Dissertation)*. <http://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:lnu:diva-44453>.
- Jílková, P., & Králová, P. (2021). Digital consumer behavior and ecommerce trends during the Covid-19 crisis. *International Advances in Economic Research*, 27, 83–85. <https://doi.org/10.1007/s11294-021-09817-4>
- Kumar, J., Konar, R., & Balasubramanian, K. (2020). The impact of social media on consumers' purchasing behavior in Malaysian restaurants. *Journal of Spatial and Organizational Dynamics*, VIII (3), 197-216. <https://www.jsod-cieo.net/journal/index.php/jsod/article/view/243>
- Dey, B. L., Yen, D., & Samuel, L. (2020). Digital consumer culture and digital acculturation. *International Journal of Information Management*, 51, 102057. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2019.102057>
- Pandya, A., & Lodha, P. (2021). Social connectedness, excessive screen time during Covid-19 and mental health: a review of current evidence. *Frontiers in human dynamics*. 3, 684137, 1-9. <https://doi.org/10.3389/fhumd.2021.684137>
- Puttaiah, M., Kiran Raverkar, A., & Avramakis, E. (2020). *All change: how COVID-19 is transforming consumer behavior*. <https://www.swissre.com/institute/research/topics-and-risk-dialogues/health-and-longevity/covid-19-consumer-behaviour.html>

- Quirós Padilla, D. (2019). *El consumidor digital: motivaciones y factores que influyen en su comportamiento*. Universidad de Sevilla, Sevilla.
<https://hdl.handle.net/11441/93839>
- Saura, J. R., Reyes-Menendez, A., de Matos, N., Correia, M. B., & Palos-Sanchez, P. (2020). Consumer behavior in the digital age. *Journal of Spatial and Organizational Dynamics*, 8(3), 190-196. <https://www.jsodcieo.net/journal/index.php/jsod/article/view/242/188>
- Sandoval Ortega, A. S., Alcalá De la O, B., & Martínez Morales, J. (2018). *Marketing digital: un análisis del consumidor en México*. XXIII Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática. Ciudad de México.
<https://investigacion.fca.unam.mx/docs/memorias/2018/14.07.pdf>
- Showkat, N., & Parveen, H. (2017). Non-Probability and Probability Sampling. *Media and Communications Study*, 1-9.
<https://www.scirp.org/%28S%28351jmbntvnsjt1aadkozje%29%29/reference/referencespapers.aspx?referenceid=3043744>
- Sonwaney, V., & Tejus Chincholkar, S. (2019). Identifying the factors impacting online consumer buying behavior. *International Journal of Scientific & Technology Research*, 8(08), 445-456. <https://www.ijstr.org/final-print/aug2019/Identifying-The-Factors-Impacting-Online-Consumer-Buying-Behaviour.pdf>
- Tkaczyk, J. (2016). Digital consumer: trends and challenges: In *Impact of digital world on marketing and management*. Poltext, 1, 353-367.
https://www.researchgate.net/publication/327079329_Digital_Consumer_Trends_and_Challenges
- Vaca Jaramillo, J. F. (2019). *El consumidor frente a estrategias de marketing digital en el Distrito Metropolitano de Quito*. [Tesis Maestría] Andina Simón Bolívar, Ecuador, Quito. <http://hdl.handle.net/10644/7042>
- Voorveld, H. A., Noort, G. V., Muntinga, D. G., & Bronner, F. (2018). Engagement with social media and social media advertising: the differentiating role of platform type. *Journal of Advertising*, 47(1), 38-54.
<https://doi.org/10.1080/00913367.2017.1405754>
- Yendamuri, P., Lim, G., & Keswakaroon, D. (2020). *Digital consumers of tomorrow, here today: A SYNC Southeast Asia report*. Facebook and Bain & Company.
<https://www.bain.com/insights/digital-consumers-of-tomorrow-here-today/>

El artículo que se publica es de exclusiva responsabilidad de los autores y no necesariamente reflejan el pensamiento de la **Revista Visionario Digital**.



El artículo queda en propiedad de la revista y, por tanto, su publicación parcial y/o total en otro medio tiene que ser autorizado por el director de la **Revista Visionario Digital**.



Indexaciones



Manejo del indicio digital telefónico en la escena del crimen

Handling the digital telephone evidence at the crime scene

- ¹ Marco Antonio Salazar Yépez  <https://orcid.org/0000-0002-5025-0804>
Licenciado Administración Policial, Maestrante en la Universidad Nacional de Chimborazo (UNACH)
antonio.salazar@unach.edu.ec
- ² Verónica Paulina Cáceres Manzano  <https://orcid.org/0000-0001-5710-5661>
Magister en Criminología, Docente Universidad Nacional de Chimborazo (UNACH)
vcaceres@unach.edu.ec



Artículo de Investigación Científica y Tecnológica

Enviado: 10/01/2023

Revisado: 25/02/2023

Aceptado: 27/03/2023

Publicado: 15/05/2023

DOI: <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v7i2.2561>

Cítese:

Salazar Yépez, M. A., & Cáceres Manzano, V. P. (2023). Manejo del indicio digital telefónico en la escena del crimen . *Visionario Digital*, 7(2), 70-83.
<https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v7i2.2561>



VISIONARIO DIGITAL, es una revista científica, **trimestral**, que se publicará en soporte electrónico tiene como **misión** contribuir a la formación de profesionales competentes con visión humanística y crítica que sean capaces de exponer sus resultados investigativos y científicos en la misma medida que se promueva mediante su intervención cambios positivos en la sociedad. <https://visionariodigital.org>
La revista es editada por la Editorial Ciencia Digital (Editorial de prestigio registrada en la Cámara Ecuatoriana de Libro con No de Afiliación 663) www.celibro.org.ec



Esta revista está protegida bajo una licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 International. Copia de la licencia: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.es>

Palabras**claves:**

Evidencia digital, dispositivos móviles, criminalística y forense.

Keywords:

Digital evidence, mobile devices, criminalistics, and forensics.

Resumen

Introducción: La investigación actual se centra en la gestión de pruebas telefónicas digitales en la escena del crimen siendo este, el valor probatorio de la información almacenada o establecida en forma digital que puede ser utilizada en juicio, con el propósito de analizar su control determinando el correcto manejo de la evidencia digital por búsqueda bibliográfica. **Objetivo:** Realizar una búsqueda bibliográfica sobre el manejo adecuado del indicio digital telefónico en la escena del crimen. **Metodología:** La investigación es de tipo documental y bibliográfica, descriptiva, que tiene una secuencia transversal retrospectiva, utilizando información recopilada y actualizada de las distintas bases de datos científicas de donde se obtendrá información referente al tema de investigación y como muestra 6 documentos encontrados en revistas científicas, libros y artículos de revisión. **Resultados:** Se detallarán aspectos importantes a seguir en el tratamiento de indicios digitales como evidencia según varios autores. **Conclusión:** Se determinó que el almacenamiento digital de la información a través de los dispositivos inteligentes móviles es de gran utilidad para descifrar el motivo del delito actualmente. Por ende, la búsqueda bibliográfica de tendencias innovadoras en cuanto a descifrar las evidencias en dispositivos móviles son relevantes a la hora de recopilar información sobre los hechos en criminalística y forenses. **Área de la ciencia:** Criminalística/Forense. **Área de estudio específica:** Derecho-Criminalística.

Abstract

Introduction: The current research focuses on the management of digital telephone evidence at the scene of the crime being this, the probative value of the information stored or established in digital form that can be used in trial, with the purpose of analyzing its control determining the correct handling of digital evidence by bibliographic search. **Objective:** To conduct a bibliographic search on the proper handling of the telephone digital evidence at the crime scene. **Methodology:** The research is documentary and bibliographic, descriptive, which has a retrospective cross-sectional sequence, using information collected and updated from the different scientific databases from where information regarding the research topic will be obtained and as a sample six documents found

in scientific journals, books, and review articles. **Results:** Important aspects to follow in the treatment of digital indications as evidence according to several authors will be detailed. **Conclusion:** It was determined that the digital storage of information through mobile smart devices is especially useful to decipher the motive of the crime today. Therefore, the bibliographic search for innovative trends in terms of deciphering evidence on mobile devices are relevant when collecting information about the facts in criminalistics and forensics. **Science Area:** Laboratory – Criminalistics/Forensics.

Introducción

Actualmente, usar la tecnología para recolectar evidencia ya no es una opción, es una necesidad debido al aumento de participación en el delito, ya que con el desarrollo de las tecnologías informáticas y la globalización mundial, ha permitido que el ser humano utilice sistemas altamente sofisticados para la comunicación como son los medios digitales inalámbricos.

Principalmente los teléfonos celulares se han convertido en parte de nuestra vida cotidiana que no son solamente utilizados para tareas ordinarias como recibir y enviar mensajes o llamadas, sino que algunos de ellos proveen las mismas funcionalidades que brinda una computadora de escritorio. Esto hace que los celulares se conviertan potencialmente en una valiosa fuente de evidencia en un análisis forense.

Según un estudio reciente existe, miles de dispositivos digitales que han sido incautados por la policía como evidencia de presuntos delitos, se encuentran almacenados en una acumulación cada vez mayor que los investigadores luchan por abordar (Grupo Forenses Digital, 2023).

Ante la falta de recursos eficientes para analizar la evidencia, la agencia de noticias de Palestina plantea que 12.122 dispositivos incluidos teléfonos, tabletas y computadoras son examinadas, esto puede o no obstaculizar a los fiscales en los casos penales. En otro caso, una investigación del New York Times del año 2021 que se encuentra en el mismo portal digital indica que se encuentra pendientes de examen 12.667 dispositivos de 33 fuerzas policiales.

Las investigaciones pendientes durante mucho tiempo muestran cuán abrumado está un equipo forense digital debido al gran volumen de evidencia recopilada. En Ecuador la

tecnología *Global System for Mobile Communications* (GSM), está siendo utilizada mayoritariamente por las empresas celulares que operan en el país, abarcando con su cobertura a un importante número de usuarios a nivel nacional (Maleza & Sandoval, 2018).

Según la revista *Líderes*, Ecuador es uno de los países que más usuarios tiene en telefonía móvil a escala mundial. En concreto, posee 12 millones 946 mil usuarios de los 14'306.876 de ecuatorianos. De ellos, 212.842 usuarios tienen contratado el servicio de e-mail para sus teléfonos celulares. La tecnología GSM es el estándar de telefonía celular más utilizado alrededor del mundo; según la firma de industrias móviles *Wireless Intelligence*, en un reporte de Julio del año 2010, se anunció que el número de conexiones móviles globales ha sobrepasado los 5.000 millones en el mercado mundial, después de que a finales del 2008 se registraron 4.000 millones de conexiones (Maleza & Sandoval, 2018).

Debido a que la evidencia digital es volátil y frágil y el manejo inadecuado de esta evidencia puede alterarla, por ello se deben seguir protocolos para garantizar que los datos no se modifiquen durante su manejo, es decir, durante su acceso, recopilación, empaquetado, transferencia y almacenamiento. Según la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNODC, 2019), “estos protocolos delinean los pasos a seguir cuando se maneja evidencia digital en cuatro fases involucradas en el manejo inicial de la evidencia digital: identificación, recopilación, adquisición y preservación” (p. 2).

Por ende, el presente trabajo se enfoca en realizar una búsqueda bibliográfica sobre el manejo adecuado del indicio digital telefónico en la escena del crimen puesto que, es importante destacar que las investigaciones relacionadas y las perspectivas teóricas, seguidas de una descripción de los métodos aplicados ayudan a esclarecer los procesos correctos de manipulación y procedimientos de traslado de indicios como a su vez, de las fuentes de evidencia digital y parámetros de incautación de indicios. Si bien, proporciona una mirada profunda a los dispositivos móviles y explica las tecnologías involucradas y su relación con los procedimientos forenses, para la validación, preservación, adquisición, examen, análisis y generación de informes de información digital.

Metodología

La presente investigación es de tipo documental y bibliográfica, descriptiva, que tiene una secuencia transversal retrospectiva, utilizando información recopilada y actualizada de las distintas bases de datos científicas como son *Pudmed*, *Elsevier*, *SciELO*, entre otros. Donde se buscó artículos científicos y revistas sobre el manejo del indicio digital telefónico en la escena del crimen. En donde se utilizó como población las diferentes bases de datos científicas de donde se obtendrá información referente al tema de investigación y como muestra 6 documentos encontrados en revistas científicas, libros y

artículos de revisión. También se tomó en cuenta criterios de inclusión que fueron artículos científicos y libros que correspondan a los 10 últimos años y de exclusión los que no corresponden a los 10 últimos años.

Fundamentación teórica

El análisis y presentación de las evidencias digitales son métodos muy eficaces para la obtención de información de un hecho de carácter delictivo, debido a que esta forma parte de uno de los procesos más importantes dentro de una investigación criminal, la cual pone en manifiesto la originalidad e integridad de las evidencias encontradas, con el fin recuperar los registros y mensajes de datos existentes dentro de un indicio digital ya que según Maleza & Sandoval (2018):

Se confirmará la existencia de la infracción y la culpabilidad de quienes se encuentran formando parte de un inicio como presuntos responsables, ya que toda esta información encontrada servirá para que el Tribunal de Justicia alcance el conocimiento necesario y resuelva dicho asunto de manera que toda la información recabada que puedan ser utilizada posteriormente como prueba ante un tribunal. (p. 21)

En sí, la evidencia digital, es la encontrada en las memorias del Equipo Móvil, ya que muchos fabricantes de teléfonos celulares usan la memoria interna del equipo, para implementar nuevas funciones y almacenar cierta información que no puede ser almacenada en la tarjeta SIM, debido a que tienen especificaciones que permiten el almacenamiento de cierto tipo de información (Maleza & Sandoval, 2018). En general para Acurio (2019) las fuentes de evidencia digital lo constituyen:

IMEI (*International Mobile Equipment Identity*), directorio telefónico, historial de llamadas, mensajes cortos, mensajes multimedia, buscadores, web y correos electrónicos, calendario, números marcados, números personales de Identificación (PIN), números de llamadas hechas con tarjeta, se puede encontrar valiosa información en la pantalla del aparato, imágenes, fotos, grabaciones de voz, información guardada en las tarjetas de expansión de memoria. (p. 12)

Discusión

A continuación en la tabla 1, se detallarán aspectos importantes a seguir en el tratamiento de indicios digitales como evidencia según varios autores.

Tabla 1

Análisis de procedimientos de traslado correcto de indicios, fuentes de evidencia digital y parámetros de incautación de indicios

Autor/es	Año	Título	Procedimiento correcto de traslado	Fuentes de evidencia	Parámetros de Incautación
Loarte et al.	2017	Marco de trabajo estandarizado para el análisis forense de la evidencia digital	La cadena de custodia se debe seguir bajo estándares RFC 3227, ISO 27370 y se debe contar con la presencia de la autoridad competente	Smartphone, tarjetas SIM, tarjetas microSD, computador, memoria RAM, <i>memory stick</i> , <i>tarjetas xD</i>	Según los establecidos en el COIP*
Bujosa et al.	2021	La prueba digital producto de la vigilancia secreta: obtención, admisibilidad y valoración en el proceso penal en España y Colombia.	Referirse a la prueba digital es abrirse a un universo de alternativas conceptuales desde el ámbito de la prueba, pues esta expresión está íntimamente ligada a los conceptos de prueba informática o electrónica y prueba tecnológica	Chats, fotografías, videos, correos electrónicos, etc.	Resulta cada vez más frecuente la incautación de equipos informáticos o de dispositivos de almacenamiento de datos o el registro y la vigilancia secreta a través de estos medios, y es realmente relevante el contenido de estos que llega al proceso penal a través del reconocimiento del investigado
Unidad de investigaciones cibernéticas y operaciones tecnológicas	2018	Guía técnica de cadena de custodia de evidencia digital	El servidor público que lleve a cabo el traslado tiene como encomienda, transportar los indicios probatorios digitales, debidamente embalados, sellados, etiquetados, firmados y con el registro de Cadena de Custodia Digital, del lugar de intervención, hacia el lugar determinado por parte del Ministerio Público	Flash, computadoras, celulares, fuentes de almacenamiento digital, correos	Todo indicio o material probatorio digital deberá ser descrito a través de la percepción de los sentidos del interviniente, dando a notar las características específicas de cada uno, además de poder apoyarse de fichas técnicas, etiquetas o textos

Tabla 1

Análisis de procedimientos de traslado correcto de indicios, fuentes de evidencia digital y parámetros de incautación de indicios (continuación)

Autor/es	Año	Título	Procedimiento correcto de traslado	Fuentes de evidencia	Parámetros de Incautación
Pinto	2021	Metodología de análisis forense orientada a incidentes en dispositivos móviles	Cuando un dispositivo móvil está involucrado en un delito o en un incidente se debe analizar y tomar en cuenta que el dispositivo contiene información personal, laboral, e incluso puede reflejar costumbres o hábitos de la persona, convirtiéndose así en información muy sensible para ser tomada para una investigación.	La agenda de contactos. Blogs de llamadas realizadas y recibidas SMS, MMS Datos que permitan conocer la ubicación física en la que se encontraba el móvil al momento de su obtención (si el mismo se encontraba apagado) a partir del registro de la celda de comunicación empleada	Es una herramienta de apoyo y ayuda en la obtención de pruebas para esclarecer diferentes tipos de ilícitos; si se lo hace de manera adecuada, y manteniendo el respectivo asesoramiento jurídico, para no tener problemas legales o ser considerado violación de la privacidad.
Bautista & Smith	2018	La informática forense en dispositivos Android	Un informe de Symantec sobre plataformas móviles y su seguridad, describe algunos problemas relacionados con el sistema operativo Android: Google no tiene un modelo de certificación riguroso de aplicaciones, lo que permitió el creciente volumen de software malicioso.	la potencial evidencia que se puede encontrar en un dispositivo móvil es: el historial de llamadas, la lista de contactos, mensajes de texto y correos electrónicos, multimedia (imágenes, videos, audio), historial de navegación, registro de chat, cuentas de redes sociales, notas y calendarios, las conexiones (red móvil, Wi-Fi, Bluetooth), la información con respecto a la localización	También la IOCE menciona una lista de cualidades que se debe tener en práctica en el peritaje

Tabla 1

Análisis de procedimientos de traslado correcto de indicios, fuentes de evidencia digital y parámetros de incautación de indicios (continuación)

Autor/es	Año	Título	Procedimiento correcto de traslado	Fuentes de evidencia	Parámetros de Incautación
Maleza & Sandoval	2018	Estudio y análisis de evidencia digital en teléfonos celulares con tecnología GSM para procesos judiciales	El análisis físico implica una copia bit a bit de una entrada física de almacenamiento (chip de memoria); mientras que el análisis lógico implica una copia bit a bit de los objetos lógicos (archivos) que residen sobre un almacenamiento lógico	La evidencia digital potencial, es la encontrada en las memorias del Equipo Móvil, ya que muchos fabricantes de teléfonos celulares usan la memoria interna del equipo móvil, para implementar nuevas funciones y almacenar cierta información que no puede ser almacenada en la tarjeta SIM	Determinar si la herramienta puede recuperar del usuario: IMSI, ICCID, SPN, ADN, LND y mensajes SMS relacionados en la tarjeta SIM, incluidas las entradas borradas

A partir de lo expuesto en la tabla 1, Maleza & Sandoval (2018), propone y redacta:

Un procedimiento de tecnología GSM que es un estándar mundial para teléfonos celulares, diseñado para utilizar señales digitales, así como también, canales de voz y canales de control digitales desde el punto de vista técnico y legal, que servirá como guía para realizar un adecuado manejo de la evidencia electrónica y digital en la investigación judicial bajo la cual esté involucrado el teléfono celular. (p.14)

Mientras que Loarte et al. (2017) redacta:

Un procedimiento interno llamado SOPs este otorga trazabilidad en la actividad pericial desarrollada, de forma tal que si los resultados de una pericia informática son cuestionados siempre es posible repetir la experticia. Los SOPs se establecen para demostrar que los pasos propios del trabajo metodológico siempre son más valiosos que el hardware o software que se utilice para una pericia informática. (p. 8)

Si bien, el manejo de evidencia digital es necesario tener presente 4 principios establecidos como: el personal no debe cambiar ningún tipo de dato, ser capaz de presentar la evidencia y explicar la relevancia de esta, crear un registro de toda la evidencia digital y por último asegurar el respeto a las normas y cumplir estos principios.

Maleza & Sandoval (2018), menciona que “elementos de prueba o evidencias dentro de un proceso judicial son de vital importancia, ya que mediante su investigación se puede llegar a determinar la confirmación o desvirtuación de una hipótesis o afirmación precedente de lo que corresponde a la verdad” (p. 10).

Por consiguiente, las técnicas de extracción de la información como: Evidencia Potencial en la Arquitectura GSM, Evidencia Digital Potencial en el Equipo Móvil, Evidencia Digital Potencial en la Tarjeta SIM, Técnicas de Análisis Físico y Lógico para la Extracción de Evidencia Digital de Teléfonos Celulares y Protección de la Información.

Según Maleza & Sandoval (2018):

La evidencia digital, es una herramienta de especial cuidado, para el proceso de investigación de delitos tecnológicos; debe ser tratada por parte de especialistas que conserven todas las medidas de precaución necesarias para no contaminarla y/o alterarla, para que ésta no sea objeto de desestimación ante un proceso legal. Por consiguiente, la evidencia digital no solo está limitada a lo que se encuentra en las computadoras, también se puede extender a los dispositivos electrónicos tales como MP3, memorias flash, iPod, teléfonos celulares, entre otros aparatos de telecomunicaciones y multimedia. (p. 2)

Como se mencionó anteriormente la evidencia digital es una herramienta la cual debe ser manejada con cautela para que de esta manera no sean alteradas y no sean un motivo de rechazo en un proceso legal y tienen un valor probativo (Arévalo, 2018):

La evidencia digital es cualquier información con valor probativo que es almacenada o transmitida en forma digital. La evidencia digital la podemos clasificar en dos tipos: La volátil: hace referencia a información temporal, como la que reside en la memoria principal (RAM) y la no volátil: hace referencia a memoria permanente tales como discos duros, usb's, cd's, etc.; esta información se mantiene cuando se apaga el equipo. (p. 17)

La evidencia digital es de suma importancia en el ámbito de las ciencias forenses ya que, abarca la información que se puede encontrar en los dispositivos tecnológicos de manera volátil o no volátil y tienen un valor probativo.

Pues bien, la aplicación informática forense para el análisis de dispositivos tecnológicos donde se almacena multitud de información que puede resultar determinante a la hora de

resolver un caso pues es primordial identificar el dispositivo a analizar y poder garantizar que no se pierdan las evidencias que deben ser recopiladas para su posterior análisis. Para ello Villacreses et al. (2021), da a conocer la importancia del uso correcto de software que se utilizan para el análisis y extracción de la información existente en los dispositivos tecnológicos, mediante aplicaciones que se emplean en la informática forense y así mismo hacer el uso correcto de las mismas.

Bujosa et al. (2021), menciona que “la evidencia digital constituye un pilar fundamental en la investigación forense; razón por la cual, se analizan los principales marcos de mejores prácticas existentes y su aplicación a un proceso de investigación digital” (p. 6).

Análisis forense de dispositivos de telefonía celular mediante procedimientos operativos estandarizados

Por otra parte Gómez (2015), menciona “la informática forense es una disciplina técnico-legal. Es una especialidad con base en las ciencias informáticas que se nutre de otros conocimientos propios del derecho y la criminalística” (p. 19).

Independientemente del carácter fungible del perito, éste debe tener mínimamente un título universitario habilitante en la materia pertinente respecto de la cual ha de expedirse. La correcta aplicación de los pasos en la telefonía celular permite que se desarrolle la actividad pericial sobre dispositivos sin perder de vista el marco metodológico requerido para el manejo de evidencia digital, pudiendo hacer uso de las técnicas y herramientas de informática forense que estén disponibles (Gómez, 2015).

Los procedimientos operativos estandarizados contribuyen a mantener la calidad del servicio y llevan al siguiente nivel a las guías básicas de buenas prácticas. Esta propuesta es considerada como impulsora y sirve como modelo de referencia para el desarrollo de otros procedimientos operativos estandarizados que conformen los futuros manuales de operaciones de otras unidades periciales la Justicia nacional y provincial.

Previamente recolectada con éxito, es decir efectuar la recolección de evidencias bajo parámetros legales así como en la forma de proceder para su recolección, lo que garantiza la integridad de las evidencias; teniendo como principal inconveniente la inexistencia de un estándar mundial que rijan este tipo de tareas. Que sirve como un complemento en la búsqueda de la verdad. Por esta razón nos menciona Salas (2018):

Es importante entender que la diferencia entre investigación y examinación denota dos áreas que trabajan coordinadamente, la primera para establecer la metodología y el diseño del plan de investigación científica; y el segundo el análisis de indicios de evidencia; convergiendo en descubrir la verdad como mutua objetivo. (p. 2)

La objetividad en los delitos cibernéticos va de la mano con la metodología a utilizar siendo esta la pieza clave y el punto de partida para conocer la verdad mediante los medios digitales que son utilizados diariamente.

Por otra parte el mismo Salas (2018) menciona:

La evidencia electrónica es frágil, se puede alterar o destruir, por el mal manejo o la mala práctica en la identificación, recolección y extracción; por esta razón, para desarrollar un correcto procedimiento de identificación, etiquetación, validación y preservación de la evidencia es lo primordial. (p. 5)

Empleando herramientas como:

- Computadora Portátil o Tablet con la respectiva plataforma forense
- Software Forense de validación y seguridad de evidencia
- Guantes
- Cámara Fotográfica Digital con GPS
- Registro inventario de evidencia
- Etiquetas para evidencia
- Fundas antiestáticas para hardware
- Fundas de Papel con burbujas para evidencia
- Tape para cercar o clausurar la ubicación de la escena del crimen
- Tape para sellar evidencia y otros que eviten la destrucción o contaminación de los indicios/evidencias

Que son complementadas con plataformas basadas en la nube, las cuales permiten una sincronización entre la recolección In Situ y el laboratorio de análisis forense, permitiendo transferencias seguras de información para cumplir así con el requisito de integridad y validación.

De acuerdo con Bautista & Smith (2018), “las escenas criminales no solo se limitan a pruebas balísticas, muestras de sangre, sino que también, los elementos electrónicos podrían brindar pistas, ayudar a formalizar una hipótesis y llevar a resolver un caso judicial” (p. 23). De acuerdo con esto, se puede mencionar que los teléfonos inteligentes (Smartphones) a más de ser una herramienta tecnológica de comunicación permite la recopilación de información dentro de un hecho delictivo como lo cita Maleza & Sandoval (2018):

Los dispositivos móviles celulares no son solamente utilizados para tareas ordinarias como recibir y enviar mensajes o llamadas, sino que algunos de ellos proveen las mismas funcionalidades que brinda una computadora de escritorio. Esto hace que los celulares se conviertan potencialmente en una valiosa fuente de evidencia en un análisis forense. (p. 1)

Esto indica que el alcance tecnológico facilita la interconexión entre personas lo que hace más fácil y rápido la comunicación entre personas. También es un instrumento potencial para cometer delitos que a su vez, se convierte en un indicio sujeto a análisis dentro de la investigación de hechos dentro de un caso criminalístico.

Conclusión

- El manejo de la evidencia digital en los últimos tiempos se ha convertido en una fuente de búsqueda de información relevante, que sirve para determinar o mostrar algunos de los indicios y evidencias que suceden en la escena del crimen estos nos brindan información actual de lo que ha transcurrido en un período determinado antes de que suceda el crimen o a su vez nos manifiesta todo lo que ha transcurrido hasta el fallecimiento de la víctima, es por ello que se deben realizar investigaciones telefónicas donde vamos a recopilar información relevante, podemos decir que las bases científicas como *PubMed*, *Scopus* y *SciELO* contribuyen en este tema de investigación aportándonos datos reales, biografías que nos ayudarán a esclarecer pistas en una escena del crimen aplicando una cadena de custodia que nos permita obtener información real.

Referencias Bibliográficas

- Acurio, S. (2019) *Manual de manejo de evidencias digitales y entornos informáticos versión 2.0*. https://www.oas.org/juridico/english/cyb_pan_manual.pdf
- Arévalo, P. O. (2018). El tratamiento de la evidencia digital, una guía para su adquisición y/o recopilación. *Revista de Economía y Política*, 3(7). 1-14.
- Bautista Dewar, R. & Smith Johan, R. (2018). La informática en dispositivos Android. *Revista Ingenio UFPSO*, 09(1).21-31.
- Bujosa Vadell, L. M., Bustamante Rúa, M. M., & Toro Garzón, L. O. (2021). La prueba digital producto de la vigilancia secreta: obtención, admisibilidad y valoración en el proceso penal en España y Colombia. *Revista Brasileira de Direito Processual Penal*, 7(2).482-490.
- Grupo Forenses Digital. (2023). *Análisis forense digital*. Ec-Council. <https://www.eccouncil.org/what-is-digital-forensics/>
- Gómez Leopoldo, Sebastián M. (2015). Análisis forense de dispositivos de telefonía celular mediante procedimientos operativos estandarizados. Simposio Argentino de Informática y Derecho (SID 2015) - JAIIO 44 (Rosario, 2015). Sociedad Argentina de Informática e Investigación Operativa (SADIO). ISSN: 2451-7526. pp. 16-25. sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/55345

- Loarte Cajamarca, B. G., & Grijalva Lima, J. S. (2017). Marco de trabajo estandarizado para el análisis forense de la evidencia digital. *Revista Publicando*, 4 (11), 42-78. ISSN 1390-9304
- Maleza Peñaherrera, J. A., & Sandoval, Duque. (2018). *Estudio y análisis de evidencia digital en teléfonos celulares con tecnología GSM para procesos judiciales*. <https://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/4903/1/Estudio%20y%20an%C3%A1lisis%20de%20evidencia.pdf>
- Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito [UNODC]. (2019). *Manejo de evidencia digital*. <https://www.unodc.org/e4j/en/cybercrime/module-6/key-issues/handling-of-digital-evidence.html>
- Pinto, D. (2021). Metodología de análisis forense orientada a incidentes en dispositivos móviles. *Revista Maskana*. 02 (3).1-11
- Salas, P. (2018). Guía técnica de cadena de custodia de evidencia digital. *Revista de la Unidad de Investigaciones Cibernéticas y Operaciones Tecnológicas de México*.7 (1). 1-24.
- Unidad de investigaciones cibernéticas y operaciones tecnológicas. (2018, junio). Guía técnica de cadena de custodia de evidencia digital. Studylib. <https://studylib.es/doc/9049294/gui%C3%A1-t%C3%A9cnica-de-cadena-de-custodia-de-evidencia-digital>
- Villacreses, C., Chóez, J., Figueroa, V., & Barreto, J. (2021). Aplicación informática forense para el análisis de dispositivos tecnológicos. *Revista Científica Multidisciplinaria*, 5(4). 9-15.

Conflicto de intereses

Los autores declararan libremente que no existen conflictos de interés en la realización del trabajo.

El artículo que se publica es de exclusiva responsabilidad de los autores y no necesariamente reflejan el pensamiento de la **Revista Visionario Digital**.



El artículo queda en propiedad de la revista y, por tanto, su publicación parcial y/o total en otro medio tiene que ser autorizado por el director de la **Revista Visionario Digital**.



Indexaciones



Simulación empresarial como herramienta para la toma de decisiones en las organizaciones

Business simulation as a tool for decision making in organizations

- ¹ Gonzalo Sebastián Naranjo Villafuerte  <https://orcid.org/0009-0003-3991-7019>
Universidad Técnica de Ambato, Estudiante
gonza_sebas@hotmail.es
- ² Washington Marcelo Gallardo Medina  <https://orcid.org/0000-0002-1441-2220>
Universidad Técnica de Ambato, Docente
wm.gallardo@uta.edu.ec



Artículo de Investigación Científica y Tecnológica

Enviado: 10/03/2023

Revisado: 25/04/2023

Aceptado: 15/05/2023

Publicado: 05/06/2023

DOI: <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v7i2.2565>

Cítese:

Naranjo Villafuerte, G. S., & Gallardo Medina, W. M. (2023). Simulación empresarial como herramienta para la toma de decisiones en las organizaciones. *Visionario Digital*, 7(2), 84-99. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v7i2.2565>



VISIONARIO DIGITAL, es una revista científica, **trimestral**, que se publicará en soporte electrónico tiene como **misión** contribuir a la formación de profesionales competentes con visión humanística y crítica que sean capaces de exponer sus resultados investigativos y científicos en la misma medida que se promueva mediante su intervención cambios positivos en la sociedad. <https://visionariodigital.org>
La revista es editada por la Editorial Ciencia Digital (Editorial de prestigio registrada en la Cámara Ecuatoriana de Libro con No de Afiliación 663) www.celibro.org.ec



Esta revista está protegida bajo una licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 International. Copia de la licencia: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.es>

Palabras**claves:**

simulación
empresarial,
herramientas
estrategias,
organización.

Resumen

Introducción: La investigación se realizó tomando en consideración el análisis de los simuladores en la educación superior y su aplicación como practica real de las asignaturas aplicadas, como modelos estratégicos en la educación, que sirven para la toma de decisiones en las organizaciones. **Objetivos:** Analizar la aplicabilidad de la simulación empresarial como herramienta en la organización. **Metodología:** La investigación se realizó con método de descripción, para analizar la planificación de la investigación realizada, la utilización de las redes sociales para verificar de las instituciones educativas que aplican simulaciones empresariales de cada parte de las variables relacionadas con el desarrollo de un proyecto de investigación, con investigación documental, de campo, Análisis-síntesis, Inducción-deducción, Histórico-lógico. **Resultados: De las investigaciones analizadas se desprende** las siguientes inquietudes ¿Qué conocimientos teóricos ha aplicado en los simuladores de negocios?, ¿Qué competencias ha desarrollado a través del uso de simuladores de negocios?, ¿Usted ha tenido inconvenientes en utilizar simuladores de negocios?, ¿Qué inconvenientes tuvo en su experiencia con el simulador de negocios. La sistematización de las experiencias, permiten asegurar que el uso de los simuladores no se encuentra debidamente instrumentados dentro de las instituciones donde se desarrolló la indagatoria situacional. **Conclusiones:** La investigación realizada se desprende que la aplicación de los simuladores empresariales como herramienta en la toma de decisiones en las organizaciones, es muy importante para poder analizar las ventajas competitivas. Existen diferentes métodos de enseñanza-aprendizaje que se brindan a los estudiantes para prepararlos profesionalmente como; el tradicional (prácticas preprofesionales), vinculación con la sociedad, casos de estudio (propuestas de solución) y simuladores de empresariales, es estrategia innovadora que ha permitido combinar la teoría con la práctica de forma inmediata.

Keywords:

business
simulation,
strategies tools,
organization.

Abstract

Introduction: The research was conducted considering the analysis of simulators in higher education and its application as a real practice of the applied subjects, as strategic models in education, which serve for decision-making in organizations. **Objectives:**

Analyze the applicability of business simulation as a tool in organizations. **Methodology:** The research was conducted with a description method, to analyze the planning of the research conducted, the use of social networks to verify the educational institutions that apply business simulation of each part of the variables related to the development of a research project. research, with documentary, field research, Analysis-synthesis, Induction-deduction, Historical-logical. **Results:** The following concerns emerge from the research analyzed: What theoretical knowledge have you applied in business simulators? What skills have you developed using business simulators? Have you had any problems using business simulators? What drawbacks did you have in your experience with the business simulator. The systematization of experiences makes it possible to ensure that the use of simulators is not properly implemented within the institutions where the situational investigation was conducted. **Conclusions:** The research conducted shows that the application of business simulators as a decision-making tool in organizations is especially important to analyze competitive advantages. There are different teaching-learning methods that are provided to students to prepare them professionally such as the traditional one (pre-professional internships), links with society, case studies (solution proposals) and business simulators, is an innovative strategy that has made it possible to combine theory with practice immediately.

Introducción

Los desafíos que enfrenta la educación superior está en relación a la actualización de sus carreras y mallas curriculares que deben ser más prácticas en los programas en la formación, y que permite el desarrollo de habilidades y conocimientos de los estudiantes (Puebla & Temiño, 2018), con la implementación de simuladores en diversos entornos empresariales se hace necesario recurrir a algún tipo de estrategia basada en el paradigma de la Teoría de la Decisión, existe diversos métodos y estrategias dentro de este paradigma para decidir sobre la alternativa a elegir en la decisión (Angulo, 2019). En los entornos reales, las variables de decisión toman sus valores de acuerdo con la situación real del momento, sin embargo, en simulación la realidad pasa a ser simulación y ésta a su vez es controlada por un supervisor o instructor, de suerte que las decisiones serán

deterministas desde el punto de vista de este instructor, incluso cuando se induce aleatoriedad, la función de densidad de probabilidad aleatoria elegida nos proporcionará los valores previstos tras una serie aplicaciones (Herrera, 2008).

La simulación determina una práctica o acciones controladas que se llevarán a cabo con diversas variables con el sentido del indicador en forma ascendente o descendente (Franklin, 2007), y dependiendo si son actividades subjetivas o adjetivas con la satisfacción de la adquisición de conocimientos en su proceso de aprendizaje (Graeml et al., 2010). La toma de decisiones empresariales es un factor crítico para la viabilidad de las empresas, en el actual escenario más dinámico, global y competitivo, este factor crítico abre espacio a requerimientos más amplios (Siguenza et al., 2020).

La educación dual determina la práctica del estudiante, el problema radica que dentro de la educación superior las practicas pre profesionales y vinculación la realizan en semestres superiores como requisitos del proceso de titulación, en cambio sí se aplicará la práctica de simulación empresarial en todo el proceso de educativo en los cursos inferiores, se mejoraría los conocimientos en la formación de los estudiantes, y ello conlleva a un mejorar el presupuesto y la adquisición de programas simuladores con licencias y se justificaría en la mejora de los indicadores de calidad de la educación.

Con la aplicación del simulador empresarial es muy importante dentro de la formación del estudiante, por que ayuda a tomar mejores decisiones las mismas que repercutirán en los indicadores empresariales, integrando módulos de contabilidad, finanzas, valoración de empresa, planificación financiera, cadena de valor, planificación estratégica entre otras. Se presentarán acciones imprevistas que deben solucionar en forma conjunta e individual y esto dependerá del tipo de organización, la actividad que realiza en su entorno empresarial, tomando en consideración el capital que poseen y esto determina el volumen de negocio para crear fuentes de empleo lo que muestra la gran importancia de la contribución de este sector en la matriz productiva (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos [INEC], 2023).

La simulación como herramienta de aprendizaje en la administración de procesos es la selección de insumos, las operaciones, los flujos de trabajo y los métodos que transforman los insumos en productos” (Krajewski & Ritzman, 2000, p. 89), dirección estratégica es el diseño de fines y propósitos de la organización “donde se consignan los objetivos definidos para un largo plazo que apuntan a la perdurabilidad, sostenibilidad y crecimiento de esta que sirve de marco referencial para los objetivos y lineamientos consagrados en el plan estratégico” (González et al., 2019, p. 262). Gestión un conjunto de procedimientos y acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado objetivo, la gestión una serie de tareas que se realizan para acometer un fino objetivo planteado con antelación” (Stanton, 2017). En donde se puede definir los factores estratégicos en los que se puede analizar los productos o servicios, rentabilidad, necesidades del mercado,

tamaño, análisis de la competencia y aspectos tecnológicos (Padilla et al., 2020, p. 6), la rentabilidad es la capacidad que las empresas tienen para aprovechar los recursos generando utilidades la misma que es medida en base a indicadores (Abascal, 2020).

En Ecuador según la Ley Orgánica de Educación Superior, emitida por la Presidencia de la Republica del Ecuador (2010):

Asignación de recursos para cultura investigación, ciencia y tecnología e innovación. - Las instituciones del Sistema de Educación Superior podrán acceder adicional y preferentemente a los recursos públicos concursables de la preasignación para cultura investigación, ciencia, tecnología e innovación establecida en la Ley correspondiente. Para el efecto se simplificarán los procesos administrativos para que la obtención de recursos para investigación, ciencia, tecnología e innovación sean oportunos, efectivos y permitan el desarrollo de un interés permanente de los investigadores y docentes.

Concepto de simulación empresarial

Los simuladores de empresa, o simulador de negocios, son una herramienta digital que permite, como su propio nombre indica, simular el funcionamiento de una empresa real. Gracias a estos simuladores, se pueden simular situaciones reales en el día a día de una empresa, con el objetivo de poner en práctica la teoría, y de adquirir una enseñanza práctica de ellas (Coll & López, 2021).

Un simulador de negocios es una herramienta digital para la enseñanza práctica; ayuda en el aprendizaje de conceptos, temas, funciones y procesos por medio del descubrimiento y la experimentación de situaciones corporativas verosímiles (Obando, 2023).

Objetivos del simulador

Todo simulador de negocios o empresarial, que es una herramienta digital en ofrecer modelos simplificados capaces de imitar los procesos empresariales durante algunas horas o días (los cuales, en el mundo real, pueden suceder incluso durante meses o años) (Munuera & Rodríguez, 2017). Al experimentar con distintos escenarios estratégicos, ámbito financiero, en el de marketing, o en el de recursos humanos, serán recogidas por el simulador, generando un efecto directo en la empresa, en los costos de esta, los beneficios, la reputación de marca (Barbery & Candell, 2019).

Tienen la oportunidad de demostrar soluciones pertinentes a los problemas que representan factores de riesgo para el personal, la organización, el mercado y, por supuesto, los clientes, lo que a su vez trae más beneficios para el desarrollo completo del estudiante y la empresa y tomen la decisión óptima (Padilla & Caisa, 2020).

Características del simulador

Deben ser aplicados en las empresas y basándose en la realidad legal y económica del país donde se aplica, pudiendo ser escenarios por administrador o virtuales con conjunto de participantes en línea, con datos históricos o con datos reales de la economía de la demanda, oferta, precios, flujo de cajas, precios, nivel de producción, etc. (Padilla et al., 2018).

Todo plan de empresarial debe incluir un apartado de proyecciones financieras, y todo negocio, con o sin plan de negocios, debe de contar con una proyección adecuada de ventas, utilidades y efectivo disponible, la información de mercado, capacidad instalada, precios, competidores, investigación y desarrollo, sistema bancario actual. El gran problema es que la mayoría de la gente no sabe hacer proyecciones, y es difícil encontrar programas de apoyo específicos para esta tarea (Quispe & Padilla, 2017).

Los 15 simuladores de negocios más populares para 2022

1. The Founder

"The Founder es un juego que su creador, Francis Tseng, tomó como base las compañías de Silicon Valley, cuyas temáticas abordan muchos de los problemas comunes dentro de las corporaciones. Su desarrollador lo describe de la siguiente manera:"

2. Business Inc. 3D

"Este simulador, además de ser un juego de video, es un poco más complejo y profundo que otras opciones que aparecen en las tiendas de aplicaciones. Quienes lo jueguen tendrán que encargarse todo lo relacionado con la creación de una empresa, desde el nombre de la organización, la contratación del personal, la selección del mobiliario de la oficina y otras actividades del día a día,"

3. Virtonomics

Esta plataforma se define como un «juego de estrategia económica inteligente» que te permite aprender los fundamentos en administración de empresas. Su objetivo es la creación de un negocio que incluya las fases de investigación, desarrollo de estrategias, producción e incluso inversión en el mercado.

4. Trading Game

Un simulador, también es una escuela de trading para comercializa. Te permite realizar diversas acciones, como gestionar los impuestos y visualizar opciones de

panoramas económicos futuros. Su objetivo es que aprendas y apliques los principios del trading de stocks y Forex.

5. *Markstrat*

Esta opción es ideal para universitarios y profesionistas que desean probar estrategias y decisiones alrededor del marketing. En su plataforma incluyen prácticas para la gestión de nuevos emergentes y establecidos, análisis de la competencia, desarrollo, lanzamiento de productos y ventas. Todo en un ambiente controlado, con versiones web en 8 idiomas, incluidos el español e inglés. Está enfocado en empresas B2B y B2C.

6. *WinToWin Partners*

Puedes analizar el funcionamiento de una empresa bajo un escenario competitivo que dé como resultado la toma de decisiones corporativas acertadas. Se divide en rondas simplificadas que representan las diferentes etapas o años fiscales para que aprendas a gestionar una multinacional.

7. *KU 12.0 Business Simulator*

Esta plataforma ofrece simuladores de negocios personalizados de forma prepagada y una versión especial para escuelas e institutos de negocios. También cuenta con una versión de descarga gratuita para que puedas probar las bondades de su sistema virtual de enseñanza. El objetivo para ambos modos, carrera y empresario es llevarte a ser desde el CEO o director administrativo hasta iniciarte como emprendedor de una pyme. Así verás cómo hacer crecer tu empresa con altas probabilidades de éxito.

8. *Advantexe*

Advantexe es una consultora de capacitación empresarial global que ofrece soluciones de aprendizaje interactivo e integral, principalmente en áreas de visión para los negocios, liderazgo empresarial y ventas estratégicas.

9. *Company Game*

Company Game ofrece una formación empresarial virtual por medio de una experiencia de gestión más realista. La gamificación de los simuladores muestra una línea de tipo analítica para distintas temáticas, niveles de dificultad, modalidades de uso individual o en equipo y versiones competitivas o no competitivas.

10. *Game Learn*

Esta plataforma basada en juegos para entretenimiento corporativo es un proyecto de formación online capaz de garantizar la experiencia del usuario. Los resultados que ofrece *Game Learn* están avalados por sus clientes, como la directora de Aprendizaje y Desarrollo de MSD, Tanit Ruiz, quien comprobó una reducción de costos en capacitación del 58%.

11. *Forex Game*

Es un simulador de bolsa de valores cuyo propósito es que aprendas a invertir en monedas comunes, como dólares o euros, pero también con bitcoins. Es una aplicación disponible para Android y iOS que te permite jugar a que eres un corredor de Wall Street que irá descubriendo cómo invertir en la bolsa de valores, obteniendo datos de divisas en tiempo real de los mercados financieros mundiales.

12. *Capsim*

Capsim es una empresa que se dedica a crear simuladores de negocio, ¿qué te parece? Sus soluciones tienen cuatro niveles de complejidad, y crean entornos donde los participantes se convierten en gerentes ejecutivos que pueden competir directamente con otros equipos reales o simulados. Deberán analizar datos, formular estrategias y tomar decisiones en áreas de marketing, producción, finanzas e I+D.

13. *Simcompanies*

Es un juego de navegador que pone a prueba a participantes reales. Su formato de estrategia sirve para crear un negocio rentable, utilizando principios económicos. Para arrancar, obtienes un capital y activos limitados para que, poco a poco, te dediques a «gestionar la cadena de suministro de recursos, desde la producción hasta la venta al por menor, desde la producción hasta la venta minorista, la adquisición de socios comerciales, la garantía de financiación

14. *Startup Company*

Es un juego para computadora en el que te conviertes en el consejero delegado de una empresa que desarrolla software. Empiezas como una organización pequeña, pero a lo largo de la simulación puedes competir con otros gigantes mientras creas la gran nueva plataforma: una red social, una plataforma de compras, un servicio de *streaming* o uno para compartir video.

15. Unicorn Startup Simulator

Con este juego tienes que crear una empresa que alcance a evaluarse en mil millones de dólares en un año. Empezó como una simulación para usar en tu navegador, pero también puedes comprarla en la App Store. Mientras tomas decisiones para alcanzar la meta, debes mantener también a tus colaboradores contentos

Metodología

La investigación se realizó con método de descripción, para analizar la planificación de la investigación realizada (Hernández, 2020), la utilización de las redes sociales para verificar de las instituciones educativas que aplican simulaciones empresariales de cada parte de las variables relacionadas con el desarrollo de un proyecto de investigación (Mera et al., 2022).

Investigación documental: Se utilizará buscar información de temas de investigación relacional a la simulación empresarial en libros, revistas, artículos científicos y fuentes de información oficiales para la fundamentación teórica.

Investigación de campo: Se analizará la información de la web de las instituciones de educativas en la aplicación de simuladores, para obtener la información de manera directa, confiable y fidedigna del cumplimiento de los objetivos con el fin dar respuestas y soluciones la problemática planteada en proyecto de investigación (Myers, 2019).

Análisis-síntesis: Es la recopilación de información mediante la exploración exhaustiva de un conjunto de datos con el objetivo de obtener decisiones reales para analizar el estado actual de la organización para tomar las decisiones correctas para lograr objetivos y procedimientos que ayuden a mejorar el control (Alves & Lima, 2018).

Inducción-deducción: Integran coherentemente todas las recomendaciones, conclusiones, tienen sentido en forma de análisis, conclusiones y resultados contienen un resumen completo de las evaluaciones realizadas en el trabajo de investigación, responden preguntas en el procesamiento y análisis de datos, los datos se ajustan al marco teórico, directrices correctas (Galán et al., 2019).

Histórico-lógico: el conocimiento de las diferentes etapas cronológicas de los datos, analizando las trayectorias específicas de toma de decisiones en diferentes momentos de forma clara y concisa, ayuda a brindar soporte técnico para revisar todos los documentos a disposición de la persona para garantizar la preservación de los datos históricos en los departamentos organizacionales (Pérez, 2018).

Resultados

Del estudio realizado en **simulador de negocios en la formación profesional del estudiante del área empresarial**, se destacan las siguientes: estudiantes universitarios de IES del Ecuador de las ciudades de: Guayaquil, Quito, Ambato y Carchi, carrera de administración de empresas, asignatura de simulación de negocios en su malla curricular, que se encuentren cursando octavo a noveno nivel.

En cuanto a los conocimientos teóricos que fueron aplicados en los simuladores de negocios, están principalmente los canales de distribución, gestión de operaciones, producción, promociones, benchmarking, diseño de producto, compraventa de acciones y fianzas, diversificación, inventarios, determinación de precios y costos (Maraza et al., 2019).

El pensamiento estratégico, capacidad analítica, liderazgo, planificación estratégica, comunicación, iniciativa empresarial, resolución de problemas, resolución de problemas, trabajo en equipo y toma de decisiones, están entre otras como las principales competencias desarrolladas a través de los simuladores de negocios (Salguero, 2018).

La frecuencia de inconvenientes que han tenido los estudiantes universitarios al utilizar un simulador tiene un resultado de muy frecuentemente 12.86%, frecuentemente 20%, ocasionalmente 35.71%, casi nunca 26.67%, y nunca 4.76%, dando entender que la mayor parte de estudiantes ocasionalmente tiene inconvenientes en su uso, entre los principales motivos presentados por los estudiantes están: la falta de instructores, uso complejo, falta de conocimiento del instructor, falta de experiencia en el manejo del simulador y falta de tiempo.

Del estudio realizado sobre el **uso de los simuladores industriales como alternativa educativa y su influencia en la educación técnica** (González et al., 2022), del análisis realizado se destacan los siguientes resultados:

La sistematización de las experiencias, permiten asegurar que el uso de los simuladores no se encuentra debidamente instrumentados dentro de las instituciones donde se desarrolló la indagatoria situacional (Molina & Menéndez, 2020).

En la educación técnica, las necesidades de generar un aprendizaje significativo, no se encuentran ampliamente sustentadas a partir de las estrategias implementadas por los docentes, razón por la cual, el factor de influencia en esta a través del uso de los simuladores no es tangible, esto quiere decir, que para los docentes, en la realidad de los estudiantes es escasa la influencia por el uso de este recurso (Mora, 2018).

La experiencia en el campo docente con la aplicación del simulador industrial, estos aseguran la versatilidad de alternativas que ofrece el mismo, permitiendo diversas

oportunidades para instrumentar modelos didácticos los cuales promueven también no solo el aprendizaje como tal, sino todas las formas requeridas para la formación requerida en el ámbito técnico.

Conclusiones

- La investigación realizada se desprende que la aplicación de los simuladores empresariales como herramienta en la toma de decisiones en las organizaciones, es muy importante para poder analizar las ventajas competitivas.
- Existen diferentes métodos de enseñanza-aprendizaje que se brindan a los estudiantes para prepararlos profesionalmente como; el tradicional (prácticas preprofesionales), vinculación con la sociedad, casos de estudio (propuestas de solución) y simuladores de empresariales, es estrategia innovadora que ha permitido combinar la teoría con la práctica de forma inmediata.
- Los simuladores de empresariales presentan situaciones reales, donde el estudiante universitario es capaz de dar soluciones, incrementando así el nivel de interés y responsabilidad; al permitirles alcanzar experiencias a través del análisis, formulación de estrategias y encargarse de la implementación de estas, situación que no ocurre en los métodos de aprendizaje antes descritos.
- Los docentes en el manejo de simuladores deben tener la suficiente experiencia para poder instruir al estudiante, sobre varias inquietudes que se pueden presentar al cambio de varias variables, conocer la parte legal del país, el entorno empresarial, la administración empresarial, marketing.
- Es valioso la aplicación de simuladores en varias materias de la malla curricular de las carreras, no solamente en los ciclos superiores, sino en todos los niveles de la educación superior.

Conflicto de intereses

Los autores declaran que no existe conflicto de intereses en relación con el artículo presentado.

Referencias Bibliográficas

- Abascal, F. (2020). *Cómo se hace un plan estratégico: modelo de desarrollo en una empresa*. Madrid: ESIC Editorial.
<https://books.google.com.ec/books?id=XMd0phyAswAC&pg=PA112&dq=definicion+de+factores+estrategicos&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjQjK7s9Zn4AhUhuAKHXFfDSYQ6wF6BAgJEAE#v=onepage&q=definicion%20de%20factores%20estrategicos&f=false>

- Alves, F., & Lima, D. (2018). Uso de la clasificación para el análisis y la minería de datos en la herramienta de enseñanza-aprendizaje Google. *Nuevas Ideas*, 591. <http://www.tise.cl/Volumen14/TISE2018/589.pdf>
- Angulo, E. (2019). *Política fiscal y estrategia como factor de desarrollo de la mediana empresa comercial Sinaloense, un estudio de caso*. México: Ediciones Universitarias. <https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/eal/indice.htm>
- Barbery, D., & Candell, E. (2019). Acciones del marketing para la promoción y creación de marca de artistas ecuatorianos. *Revista de Investigación en Ciencias Sociales y Humanidades*, 6(1), 1-16. http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2414-89382019000100043
- Coll Morales, F., & López, J. (2021). Simuladores Empresariales. *Economipedia*, 12. <https://economipedia.com/definiciones/simuladores-de-empresa.html>
- Franklin, E. B. (2007). *Auditoria Administrativa - Gestión Estratégica del Cambio*. México: Pearson. https://www.researchgate.net/profile/Enrique-Franklin/publication/325551815_Libro_de_Auditoria_Administrativa_2_edicion_-_Enrique_Benjamin_Franklin/links/5b15600eaca272d43b7d47a9/Libro-de-Auditoria-Administrativa-2-edicion-Enrique-Benjamin-Franklin.pdf
- Galàn Zano, J. I., Turriòn Diez, A., & Galàn Ordax, J. M. (2019). El futuro de la investigación en emprendimiento estratégico inducción y deducción a través del Machine Learning. *World Economic Forum*, 40. <https://riubu.ubu.es/handle/10259/6789>
- González, C., Jordán, R., & Palmar, L. (2022). Uso de los simuladores industriales como alternativa. *Revista Recitiutm*, 20. <http://recitiutm.iutm.edu.ve/index.php/recitiutm/article/view/200>
- González, J., Salazar, F., Ortiz, R., & Verdugo, D. (2019). Gerencia estratégica: herramienta para la toma de decisiones en las organizaciones. *TELOS. Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales Vol. 21*, 242-267. <http://ojs.urbe.edu/index.php/telos/article/view/3002>
- Graeml, F. R., Baena Graciá, V., & Mihai Yiannaki, S. (2010). La integración de diferentes campos del conocimiento en juegos de simulación empresarial. *Red de información educativa*, 16. <https://polipapers.upv.es/index.php/REDU/article/view/6194>

- Hernández, D. &. (2020). Metodologías activas en la Universidad y su relación con los enfoques de enseñanza. *Profesorado*, 19.
<https://recyt.fecyt.es/index.php/profesorado/article/view/78330>
- Herrera Caro, P. (2008). *Toma de decisiones en simulación basadas en la teoría de la decisión*. Madrid: Universidad Complutense.
https://eprints.ucm.es/10058/1/TOMA_DE_DECISIONES_EN_SIMULACION_BASADAS_EN_LA_TEOIRA_DE_LA_DECISION_MULTICRITERIO.pdf
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos [INEC]. (2023, marzo). Boletín Técnico N°01-2023-ENESEM Encuesta Estructural Empresarial, 2021 Estadísticas de las empresas. <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/encuesta-a-empresas/>
- Krajewski, L., & Ritzman, L. (2000). *Administración de operaciones: estrategia y análisis*. México: Pearson Educación,
https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/566458/Administracion_De_Operaciones_-_LEE_J._K-comprimido.pdf
- Maraza, A., Serezade, M., Magno, A., & Flores, E. (2019). Estrategias del marketing viral y el posicionamiento de marca en los restaurantes turísticos de la Región de Puno. *Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 10(1), 70-80.
<http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v10n1/a06v10n1.pdf>
- Mera, C., Mendoza, V., & Moreira, J. (2022). El marketing digital y las redes sociales para el posicionamiento de las PYMES y el emprendimiento empresarial. *Revista Espacios*, 43 (3), 27-34.
<https://revistaespacios.com/a22v43n03/a22v43n03p03.pdf>
- Molina, I., & Menéndez, M. (2020). Estrategias de Marketing para dar a conocer la marca Isaac Molina Coaching Comercial. *Revista de Investigación Formativa: Innovación y Aplicaciones Técnico -Tecnológicas*, 2(1), 1- 8.
<http://ojs.formacion.edu.ec/index.php/rei/article/view/218/285>
- Mora, P. (2018). *Administración Estratégica*. México: Ediciones Educativas.
<https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/dedf2b5fa50a2747a702bd8121c4f08e.pdf>
- Munuera, J., & Rodríguez, A. (2017). *Estrategias de marketing. Un enfoque basado en el proceso de dirección*. Madrid: ESIC Editorial.
https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=tgneDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT17&dq=estrategias+de+marketing+&ots=fTioTgtPm_&sig=YACJk-A6KACsrV8AjkXwfgogA#v=onepage&q=estrategias%20de%20marketing&f=false

- Myers, R. (2019). *Probabilidad y estadística para ingenieros*. New Jersey: Prentice Hall.
https://bibliotecavirtualaserena.files.wordpress.com/2017/05/libro_probabilidad-y-estadistica-para-ingenieros-3da-y-ciencias-ronald-e-walpole-mayers.pdf
- Obando, R. (2023, marzo). *Simulador de negocios: qué es, para qué sirve y ejemplos*.
<https://blog.hubspot.es/sales/simuladores-de-negocios>
- Padilla Martínez, M., Miranda, A. M., Sailema, J. C., & Lezano, K. (2020). Estrategias de Marketing para impulsar el emprendimiento multisectorial en tiempos de crisis socio económica, originado por el COVID - 19 en el cantón Ambato. *Revista Comuna UTA*, 6.
<https://diviso.uta.edu.ec/v4.0/images/Revistas/Comuna/PrimeraEdicion/FCADM.pdf>
- Padilla, M., & Caisa, D. (2020). Incidencia de los sistemas de gestión en la integración de procesos sustantivos para la evaluación y acreditación de las universidades. *Impactos Sociales*, 10-17.
<https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/1806>
- Padilla, M., Lascano, F., & Jiménez, W. (2018). La dinámica empresarial y el emprendimiento, factores determinantes para el desarrollo del ciclo de vida de las pymes. *Revista Publicando*, 15(2), 1-18.
<https://core.ac.uk/download/pdf/236643847.pdf>
- Pérez, M. (2018). El método hipotético deductivo y su posibilidad de aplicación en un caso práctico la destitución de Fernando Lugo. *líneas de Investigación*, 12.
<https://ri.conicet.gov.ar/handle/11336/162102>
- Puebla Sánchez, I., & Temiño Aguirre, I. (2018). La importancia de los Centros de Simulación Empresarial en la formación universitaria. *Dialnet*, 10.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6739291>
- Presidencia de la Republica del Ecuador. (2010). *Ley Orgánica de Educación Superior*. Ley 0 Registro Oficial Suplemento 298 (12-oct, 2010), última modificación (02-ago, 2018). Estado: Reformado
<https://www.ces.gob.ec/documentos/Normativa/LOES.pdf>
- Quispe, A., & Padilla, M. (2017). Los recursos empresariales de las pequeñas y medianas empresas comerciales (pymes) de la ciudad de Ambato. *Ciencia Digital*, 1(2), 80-92., 12.
<https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/CienciaDigital/article/view/59>

www.visionariodigital.org

- Salguero, S. (2018). *Marketing estratégico*. Madrid - España: Publicaciones Vértice.
<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14400/1/Cap.5%20Marketing%20Estrat%C3%A9gico.pdf>
- Siguenza, K., Erazo, J., & Narváez, C. (2020). Estrategias de marketing viral y el posicionamiento de marca en el sector farmacéutico. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(10), 1-21.
<https://www.redalyc.org/journal/5768/576869215012/576869215012.pdf>
- Stanton, E. (2017). *Fundamentos de Marketing*. México: Mc Graw Hill.
<https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/6cfb6cc42873a56c8daa689e59d4df92.pdf>



El artículo que se publica es de exclusiva responsabilidad de los autores y no necesariamente reflejan el pensamiento de la **Revista Visionario Digital**.



El artículo queda en propiedad de la revista y, por tanto, su publicación parcial y/o total en otro medio tiene que ser autorizado por el director de la **Revista Visionario Digital**.



Indexaciones

