

**UNIVERSIDAD MAYOR, REAL Y PONTIFICIA DE SAN
FRANCISCO XAVIER DE CHUQUISACA**

VICERRECTORADO

CENTRO DE ESTUDIOS DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN



**LA SEGURIDAD DE LAS INVERSIONES COMERCIALES MEDIANTE
CONTRATOS DIGITALES PARA TRANSACCIONES ELECTRÓNICAS**

TRABAJO EN OPCIÓN AL DIPLOMADO EN GESTIÓN DE CONTRATACIÓN DEL
ESTADO EN EL MARCO DE LAS NB-SABS” VERSIÓN IV MODALIDAD VIRTUAL

AUTOR: JAQUELINE CLEOFÉ GONZALES MIRANDA

SUCRE - BOLIVIA

2024

CESIÓN DE DERECHOS

Al presentar este trabajo, como uno de los requisitos previos para la obtención del Certificado al Diplomado en diplomado en gestión de contratación del estado en el marco de las NB-SABS” versión IV modalidad virtual, de la Universidad Mayor, Real y Pontificia de San Francisco Xavier de Chuquisaca, autorizo al Centro de Estudios de Posgrado e Investigación o a la Biblioteca de la Universidad para que se haga de este Trabajo, un documento disponible para su lectura, según las normas de la Universidad.

Así mismo, manifiesto mi acuerdo en que se utilice como material productivo dentro del Reglamento de Ciencia y Tecnología, siempre y cuando esa utilización no suponga ganancia económica ni potencial.

También cedo a la Universidad Mayor, Real y Pontificia de San Francisco Xavier de Chuquisaca, los derechos de publicación de este trabajo o parte de él, manteniendo mis derechos de autor hasta un período de 30 meses posterior a su aprobación.

JAQUELINE CLEOFE GONZALES MIRANDA

Sucre, abril de 2024

AGRADECIMIENTOS

A mi familia por todo el amor su paciencia y su apoyo incondicional que me brinda.

A la Universidad Mayor, Real y Pontificia de San Francisco Xavier de Chuquisaca.

DEDICATORIA

A Dios por no dejar que caiga en
el momento más difícil.

A mi familia por todo el cariño
brido.

A mi amado hijo Roberto Andrés
que es mi motivo de superación.

INDICE GENERAL

	N° pág.
CESIÓN DE DERECHOS	i
AGRADECIMIENTOS	ii
DEDICATORIA	iii
RESUMEN EJECUTIVO	vii
INTRODUCCIÓN	1
1. ANTECEDENTES	2
2. JUSTIFICACIÓN	5
3. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	6
4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	8
5. OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN	8
5.1. OBJETIVO GENERAL	8
5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	8
6. DISEÑO METODOLÓGICO	8
6.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	8
7. TIPO DE INVESTIGACIÓN	9
7.1. TIPO Y ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN	9
7.2. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	9
7.3. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	11
7.4. NIVERSO POBLACIONAL Y MUESTRA	12
CAPÍTULO I	13
MARCO TEÓRICO	13
1.1.MARCO TEÓRICO	13
1.1.1. Evolución del comercio electrónico en Bolivia	14
1.1.2. Estafas en operaciones electrónicas	15
1.2.MARCO CONTEXTUAL	15
1.2.1. Situación de la contratación estatal antes y después del decreto supremo	

N° 0181	15
1.2.2. Reglamentación específica e implementación de ventajas a favor de empresas públicas y privadas	16
1.2.3. El año 2009 y las ventajas para los procesos de contratación estatales	19
1.2.4. Normativa legal específica	20
1.2.5. Internet	21
1.2.6. Comercio	22
1.2.7. Comercio electrónico	23
1.2.8. Contratos	24
1.2.9. Contratos electrónicos	26
1.2.10. Documento electrónico	27
CAPÍTULO II	30
DIAGNÓSTICO	30
2.1. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS DE LA INVESTIGACIÓN	30
2.2. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	46
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	48
ANEXO # 1	
ENCUESTA SOBRE SEGURIDAD DE LAS INVERSIONES COMERCIALES MEDIANTE CONTRATOS DIGITALES SEGÚN LA N.B. – S.A.B.S.	50
ANEXO # 2	
ENTREVISTA SOBRE SEGURIDAD DE LAS INVERSIONES COMERCIALES MEDIANTE CONTRATOS DIGITALES SEGÚN LA N.B. – S.A.B.S.	52

ÍNDICE DE GRÁFICO

Gráfico # 1	
Tipología de comercio electrónico	23
Gráfico # 2	30
Gráfico # 3	31
Gráfico # 4	32
Gráfico # 5	33
Gráfico # 6	34
Gráfico # 7	35
Gráfico # 8	36

RESUMEN EJECUTIVO

La adopción de contratos digitales para transacciones comerciales ha aumentado significativamente en el entorno empresarial, facilitando la agilidad y eficiencia en los procesos comerciales. En Bolivia, estos contratos están regulados por la normativa N.B. – S.A.B.S., que establece estándares y requisitos para garantizar la seguridad y autenticidad de las transacciones electrónicas.

La seguridad de las inversiones comerciales es fundamental para proteger los intereses de las partes involucradas en una transacción, mitigar riesgos y fomentar la confianza en el entorno digital. Los contratos digitales deben ofrecer un nivel adecuado de seguridad y protección contra fraudes y estafas digitales.

A pesar de los beneficios que ofrecen los contratos digitales, existen desafíos y riesgos asociados, como la seguridad de la firma digital, la protección de datos sensibles y la vulnerabilidad ante ciberataques. Es fundamental abordar estos desafíos para garantizar la integridad y confiabilidad de las transacciones electrónicas.

La normativa N.B. – S.A.B.S. proporciona un marco legal y regulatorio para el uso de contratos digitales en Bolivia, estableciendo requisitos técnicos y procedimentales para su implementación. El cumplimiento de estas normas es esencial para asegurar la validez y legalidad de los contratos electrónicos.

Para fortalecer la seguridad de las inversiones comerciales mediante contratos digitales bajo el marco de la normativa N.B. – S.A.B.S., se recomienda fortalecer la capacitación, actualizar la normativa, promover tecnologías de seguridad avanzadas y fomentar la colaboración interinstitucional y la cooperación internacional. Estas medidas contribuirán a crear un entorno más seguro y confiable para las transacciones electrónicas en el ámbito comercial en Bolivia

INTRODUCCIÓN

En el contexto actual de la economía boliviana, el comercio electrónico ha emergido como un motor clave para el crecimiento y la competitividad de las empresas en el mercado nacional e internacional. Sin embargo, este crecimiento vertiginoso del comercio electrónico también ha traído consigo desafíos en términos de seguridad y protección de las inversiones comerciales en Bolivia. En este sentido, los contratos digitales se han convertido en una herramienta fundamental para garantizar la seguridad y la confianza en las transacciones electrónicas en el país.

El propósito de este documento es explorar la importancia y la relevancia de los contratos digitales en la seguridad de las inversiones comerciales en el contexto específico de Bolivia. Se examinará cómo estos contratos pueden proporcionar un marco legal sólido para regular y proteger las transacciones comerciales en línea, así como los derechos y obligaciones de las partes involucradas, adaptándose a las particularidades del entorno legal y empresarial boliviano.

En particular, se analizarán los desafíos y oportunidades que enfrentan las empresas bolivianas al realizar transacciones comerciales en línea, y cómo los contratos digitales pueden ayudar a mitigar los riesgos asociados con la seguridad de las inversiones comerciales. Se abordarán aspectos como la autenticidad de las firmas digitales, la protección de datos personales y comerciales, así como los mecanismos de resolución de disputas en el ámbito digital.

En última instancia, este estudio busca proporcionar recomendaciones y orientaciones prácticas para empresas y profesionales en Bolivia que buscan aprovechar al máximo las ventajas del comercio electrónico, al tiempo que garantizan la seguridad y la integridad de sus inversiones comerciales en el contexto digital boliviano.

1. ANTECEDENTES

Esta actividad nació de una necesidad de los hombres para ser autosuficientes. El intercambio de bienes y servicios es un primer indicio de la evolución, La historia del comercio ha ido evolucionando, a veces de una forma pausada y lenta y en algunas ocasiones con pasos agigantados. Lo que entendemos ahora como comercio electrónico es la última fase a la cual hemos llegado de este progresivo desarrollo.

Podemos confirmar que el año que nació como tal el comercio electrónico fue en 1920 en los Estados Unidos dónde apareció la venta por catálogo. Este nuevo sistema de distribución fue una gran revolución en ese momento, ya que fue la primera vez que se podía comprar sin antes ver el producto. La venta por catálogo funcionaba mediante fotos ilustrativas del producto. La gran ventaja que propiciar este sistema comercial hacía que se podía vender en zonas rurales difíciles de acceder. (Lynkoo, 2012)

Seguidamente se realiza una revisión de antecedentes de investigaciones relacionadas con el tema de investigación:

- Universidad Andina Simón Bolívar Sede Académica La Paz Programa de Maestría en Derecho de los Servicios Financieros: Banca y Valores Incorporación de los Contratos Inteligentes “Smart Contracts” en la Ley N° 393 de Servicios Financieros Tesis Presentada para optar el Grado Académico de Magister en Derecho de los Servicios Financieros: Banca y Valores Maestrante: Abg. Beatriz Julieta Chuquimia Aranda Tutor: Mgr. Sergio Delgadillo Urquidi La Paz – Bolivia 2022: ¿Por qué aún utilizamos documentos en papel cuando las actividades cotidianas se están digitalizando? Ciertamente, hoy en día, después de pasar una pandemia global en la segunda década del siglo XXI, nuestro país y a nivel mundial las actividades cotidianas y aquellas que hacen a las actividades comerciales, financieras, sociales, educativas entre otras, se realizan en forma digital, las relaciones en el ciberespacio permiten generar nuevas formas de comunicación y de negociación. Es importante señalar que en el ámbito internacional se viene incorporando los denominados Contratos Inteligentes o “Smart Contracts” los que tienen distintas aplicaciones, como el registro de tierras, finanzas, inversiones, documentación electrónica,

auditoría, entre otros. En ese contexto, nuestro país no puede quedar al margen de esa realidad, en particular en el Sistema Financiero Boliviano se puede desarrollar esta tecnología y para ello es necesario incorporar en la normativa vigente estos elementos que permitirán a las entidades financieras nacionales elevar su nivel de competitividad. Se ha investigado y medido el nivel de aceptación de estos Contratos Inteligentes, por parte de los clientes financieros y por el personal del sector bancario de nuestro medio. Por otra parte, con el análisis de los informes del Instituto Nacional de Estadística (INE) y los informes emitidos por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) de los últimos cuatro años, se ha encontrado resultados favorables para la incorporación de esta tecnología y la viabilidad de su aplicación en las operaciones financieras. De ese modo, con el objeto de proponer un Anteproyecto de Ley que contemple la validez jurídica y de protección legal en las operaciones financieras a través de acuerdos totalmente electrónicos, se propone la incorporación y tratamiento de los Contratos Inteligentes en la normativa que regula el Sistema Financiero Boliviano. (Chuquimia Aranda, B. J., 2022)

- Universidad Autónoma del Estado de México Centro Universitario UAEM Ecatepec: “El Funcionamiento del Comercio Electrónico, Categorías Seguridad para Usuarios y Demografía de usos Habituales” Tesis para obtener el Título de Licenciado en Informática Administrativa Presentan: Daniel Alejandro Hernández Mejía Gerardo Mendoza Flores Asesor de Tesis: Dra. Patricia Delgadillo Gómez No Cedula: 5882028 Revisores De Tesis: M.EN C.ED. Sonia Gpe Morales Martinez No Cedula: 9797034 Ing. Muciño Molinos Yoshua David No Cedula: 6656588 Ecatepec de Morelos, Estado de México, Febrero, 2018. En la actualidad nuestra vida depende de manera creciente de los sistemas informáticos a los cuales accedemos a través de la red Internet. Especialmente ha cobrado suma importancia la adquisición de productos y la contratación de servicios mediante operaciones de comercio electrónico. De esta forma muchas empresas y usuarios en general, han expandido su campo de acción sin tener en cuenta las limitaciones territoriales. Para implementar el comercio electrónico se utiliza la red Internet. Si bien es evidente que existe inseguridad en ella, el público en general continúa utilizándola para realizar transacciones cada vez más sofisticadas, básicamente por la comodidad que brinda hacerlo desde el hogar o la

oficina y no concurrir a las entidades bancarias y/o negocios, evitando de esta manera el traslado, las interminables colas y las esperas innecesarias. Con respecto a la sensación de inseguridad que se genera al operar en este sistema, Wright (2002) afirma que la falta de conocimiento por parte de los usuarios de los procesos involucrados en el comercio electrónico origina, en muchos casos, la desconfianza y la reticencia al empleo del mismo. Al respecto, en la Encuesta Global sobre Delitos Económicos 2016 (PWC Argentina 2016) se expresa que no son frecuentes las evaluaciones de riesgo de fraude por parte de las empresas. La manera más frecuente de detectar un fraude es a través del aviso informal de un empleado. Por otro lado, también indica que los delitos informáticos se consolidan como el segundo tipo de fraude más reportado (33%). En el 2014, el 21% de los casos reportados se correspondía con este delito y el 50% de las empresas consultadas temía sufrir un ataque informático en los próximos 24 meses. No obstante, solo el 30% de los encuestados disponía de un plan de respuesta a un incidente. (Hernández Mejía, D. A., & Mendoza Flores, G., 2018)

- Universidad Mayor de San Andrés Facultad de Derecho y Ciencias Políticas Carrera de Derecho: Acred. Res. CEUB 1126/2006 Monografía (para Acceder al Grado Académico de Licenciatura en Derecho) “Estudio Analítico Sobre la Modificación al Decreto Supremo 0181 (N.B. – S.A.B.S.), en el que se incluya un Capítulo Referente a la realización de Contratos Electrónicos” Postulante: Univ. Gabriela Fátima Corini Guarachi Institución: Gobierno Autónomo Departamental De La Paz: En América Latina, los gobiernos han optado por utilizar al internet como medio seguro para llevar a cabo contrataciones estatales, utilizando para ello recursos como las firmas digitales o electrónicas. Esta opción ha llevado a reformar sus normas de derecho regulatorias de diversa índole, entre ellas, las referentes a los procesos de contratación estatal. Bolivia - más al contrario - se encuentra retrasada en este avance, ya que no posee políticas y normativa legal que sustenten la contratación electrónica, en sus diferentes facetas de operatividad, siendo la aplicación de la “Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación” uno de los primeros y pequeños bosquejos para regularizar este tema de gran importancia. Al ser relaciones transfronterizas y extracomunitarias, el comercio electrónico tiene muchos

aspectos que es necesario mencionar, siendo aspectos fiscales, jurídico-internacionales, de propiedad industrial e intelectual, de protección de la intimidad personal de los contratantes, de seguridad pública y de competencia empresarial. En esta monografía se llevará a cabo un estudio analítico sobre posibles modificaciones a la principal ley que sustenta el comercio estatal (Decreto Supremo N° 0181 N.B. - S.A.B.S.), para que se pueda dar viabilidad a la modalidad de la contratación electrónica, modalidad no prevista totalmente el sistema legal boliviano, pero que puede ser de utilidad al momento de abreviar procesos de contratación, para acelerar las ventajas entre el Estado y los entes interesados. (Corini Guarachi, G. F. (s.f.))

2. JUSTIFICACIÓN

La seguridad de las inversiones comerciales mediante contratos digitales para transacciones electrónicas en Bolivia es un tema de vital importancia en el contexto actual de la economía digital del país. En los últimos años, el comercio electrónico ha experimentado un crecimiento significativo en Bolivia, impulsado por factores como el acceso creciente a Internet y el aumento de la confianza del consumidor en las transacciones en línea. Esta tendencia resalta la importancia de comprender y abordar los desafíos de seguridad asociados con las inversiones comerciales en el entorno digital.

Las empresas bolivianas se enfrentan a riesgos inherentes al realizar transacciones comerciales en línea, como fraudes, incumplimientos contractuales y violaciones de datos. Por lo tanto, es crucial establecer mecanismos sólidos de seguridad y protección de inversiones para salvaguardar los intereses comerciales de las empresas en el ámbito digital.

Bolivia está en constante evolución en términos de regulaciones y leyes relacionadas con el comercio electrónico y los contratos digitales. Es fundamental comprender y adaptarse a este marco legal en evolución para garantizar el cumplimiento normativo y la validez de los contratos digitales en el país.

La seguridad y la confianza son elementos fundamentales para el éxito del comercio electrónico en Bolivia. Al proporcionar un análisis detallado sobre cómo los contratos

digitales pueden contribuir a mejorar la seguridad de las inversiones comerciales, esta investigación ayudará a fortalecer la confianza del consumidor en las transacciones en línea y fomentar un entorno empresarial más sólido y confiable, esta investigación se justifica por la necesidad de abordar los desafíos de seguridad asociados con las inversiones comerciales en el entorno digital de Bolivia, con el objetivo de proteger los intereses comerciales, garantizar el cumplimiento normativo y promover la confianza del consumidor en el comercio electrónico del país.

3. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

En Bolivia, la creciente adopción del comercio electrónico ha generado una serie de desafíos en términos de seguridad de las inversiones comerciales mediante contratos digitales para transacciones electrónicas. A pesar del potencial de crecimiento y las oportunidades que ofrece el comercio en línea, las empresas se enfrentan a una serie de problemas que amenazan la integridad y la confianza en este entorno digital.

Actualmente los comerciantes realizan inversiones para la adquisición de materia prima, productos o servicios mediante el uso de plataformas tecnológicas generalmente portales web o páginas web de los proveedores, en su gran mayoría son realizados a través de la plataforma Facebook y en menor proporción por las plataformas nacionales como Multicine, empresas de vuelo como ser BOA, los productos que más se compran son vestimenta, artículos para el hogar, licencias como netflix, spotify, drive entre otros, reserva de hoteles. Sin embargo, hay una gran mayoría de personas que no han realizado ninguna compra por internet en Bolivia por el temor a ser engañados o estafados ya que no se cuenta con un mecanismo legal jurídico que garantice al comprador su inversión para evitar ser engañado, evitar las demoras en la entrega o peor aún al no poder revisar el producto antes de realizar la compra que le permita validar la calidad del mismo.

Una de las principales problemáticas radica en la falta de regulación y marcos legales sólidos específicamente diseñados para el comercio electrónico y los contratos digitales en Bolivia. La ausencia de normativas claras y actualizadas puede generar incertidumbre jurídica para

las empresas, lo que dificulta la formalización de acuerdos comerciales y la protección de los derechos de las partes involucradas.

Además, la seguridad cibernética representa otro desafío significativo en el ámbito del comercio electrónico en Bolivia. La falta de medidas de ciberseguridad adecuadas puede dejar a las empresas vulnerables a diversas amenazas, como el robo de datos, fraudes electrónicos y ataques informáticos, poniendo en riesgo la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información comercial y financiera.

Otro aspecto problemático se relaciona con la falta de conciencia y capacitación sobre la importancia de la seguridad en el comercio electrónico y el uso de contratos digitales en las empresas bolivianas. La escasa comprensión de los riesgos y mejores prácticas en materia de seguridad cibernética puede llevar a una implementación deficiente de medidas de protección, aumentando la exposición de las inversiones comerciales a posibles amenazas.

Se ha identificado la necesidad de realizar la suscripción de un contrato electrónico con firma digital para garantizar su validez jurídica ya que en el contrato como mecanismo jurídico se pactarán la calidad de materia prima, productos o servicios donde se estipularán las condiciones de entrega, los periodos de prueba, la forma de cancelación y finalmente la resolución de controversias entre otros aspectos, la situación problemática en Bolivia con respecto a la seguridad de las inversiones comerciales mediante contratos digitales para transacciones electrónicas se caracteriza por la falta de regulación adecuada, los desafíos en ciberseguridad y la necesidad de concienciación y capacitación en el ámbito empresarial. Abordar estos problemas es fundamental para promover un entorno digital seguro y confiable que impulse el crecimiento sostenible del comercio electrónico en el país.

4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es el estado de la seguridad y la regulación en torno al uso de contratos electrónicos y los niveles de seguridad de las firmas digitales bajo el marco normativo de N.B. – S.A.B.S en actos y operaciones comerciales?

5. OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1.OBJETIVO GENERAL

Analizar estado de la seguridad y la regulación en torno al uso de contratos electrónicos y los niveles de seguridad de las firmas digitales bajo el marco normativo de N.B. – S.A.B.S en actos y operaciones comerciales.

5.2.OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Revisar el contexto de los contratos electrónicos en Bolivia y los niveles de seguridad de las firmas digitales.
- Estudiar el fenómeno de las estafas digitales a través de los contratos electrónicos y los niveles de seguridad de las firmas digitales bajo el marco normativo de N.B. – S.A.B.S.
- Analizar el nivel de seguridad de la firma digital en los contratos electrónicos bajo el marco normativo de N.B. – S.A.B.S.

6. DISEÑO METODOLÓGICO

6.1.DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación se centra en la seguridad y contratación electrónica para los actos y operaciones de los comerciantes bajo el marco normativo de N.B. – S.A.B.S para una adecuada inversión, sus efectos legales y la incidencia de éstos respecto al principio de seguridad. Por ende, el trabajo se orienta a investigación teorías y normas del ordenamiento en contratos vigente.

Asimismo, la investigación es transversal porque se realiza toda la revisión de información, interpretación y análisis de resultados en un momento único de tiempo (Hernández et al, 2010, pág. 151).

El proceso de investigación, interpretación y análisis se llevan durante un periodo de tiempo, posterior al cual se procede a finalizar con la investigación.

7. TIPO DE INVESTIGACIÓN

7.1.TIPO Y ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN

La investigación es de tipo descriptivo, porque se realizó un estudio detallado de todos los elementos del problema de investigación trazado, se procede a determinar las relaciones de causalidad de las variables investigadas.

La investigación descriptiva “Busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población (Hernández Sampieri, Fernández & Baptista, 2010, pág. 80).

También, se describió los distintos elementos de la dificultad de la investigación centrado en la seguridad y contratación electrónica para los actos y operaciones de los comerciantes para una adecuada inversión bajo el marco normativo de N.B. – S.A.B.S, y se procedió a establecer la analogía de los efectos legales existentes en el problema.

La compilación de información, interpretación y análisis de los resultados que se obtuvo se procesaron sin realizar medición numérica alguna. Se investigó más que todo la teoría y la norma legal de la seguridad y contratación electrónica para los actos y operaciones de los comerciantes para una adecuada inversión bajo el marco normativo de N.B. – S.A.B.S.

El enfoque de investigación adoptado es el cualitativo. Los estudios con dicho enfoque utilizan la recolección de datos sin medición numérica, para descubrir o afirmar preguntas de investigación en el proceso de interpretación (Hernández et al, 2010).

7.2.MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

La investigación es de tipo dogmático-jurídico, método que consiste en:

- **Método de análisis síntesis**

Es un enfoque que se caracteriza por la complementariedad entre ambos métodos. El análisis se enfoca en desglosar el objeto de estudio en unidades mínimas, tales como objetivos

específicos, variables, dimensiones e indicadores, cada una de estas unidades se examina detalladamente de manera independiente, lo que conduce a la obtención de conclusiones particulares con respecto a cada una de ellas. La síntesis implica mentalmente reunir las partes previamente analizadas, lo que permite descubrir las relaciones y características generales que existen entre los componentes del objeto. En otras palabras, la síntesis reconstruye el objeto en su totalidad, agrupando todas las partes y, intensamente en el estudio realizado durante el proceso de análisis, llega a conclusiones generales que caracterizan al objeto como una unidad cohesiva. (Ramírez, 2010, pág. 132).

El método de análisis y síntesis permitió un estudio de cada indicador mediante elementos teóricos sobre la situación actual de la seguridad y contratación electrónica para los actos y operaciones de los comerciantes para una adecuada inversión bajo el marco normativo de N.B. – S.A.B.S; se describió y construyó nuevos conocimientos en relación al tema de estudio, en si se aplicó en todo el proceso de investigación.

- **Método inductivo deductivo**

El método inductivo-deductivo está conformado por dos procedimientos inversos: inducción y deducción. La inducción es una forma de razonamiento en la que se pasa del conocimiento de casos particulares a un conocimiento más general, que refleja lo que hay de común en los fenómenos individuales. Su base es la repetición y fenómenos de la realidad, encontrando los rasgos comunes en un grupo definido, para llegar a conclusiones de los aspectos que los caracterizan. (Andres rodriguez, 2017)

Este método se aplicó con el propósito de hacer una investigación desde lo macro a lo micro y viceversa, es así que se realizó una previa revisión de investigaciones haciendo comparación de resultados y causales sobre el fenómeno de estudio y así poder verificar los hechos en relación al tema de estudio.

- **Método de medición**

El método de medición es utilizado para organizar y clasificar los indicadores cuantitativos obtenidos durante el proceso de recolección de datos. A través de este método, se revelan las

propiedades, relaciones y tendencias del fenómeno en estudio. Para ello, se utilizan herramientas como tablas de distribución de frecuencias, gráficos entre otros (Ramírez, 2010, pág. 130).

En el presente estudio, se aplicó el método de medición para organizar y analizar los datos obtenidos en términos de porcentajes, lo que permitió identificar y presentar las características observadas. A través de la utilización de gráficos, se visualizan las frecuencias y distribuciones de los datos, lo que proporciono una representación clara y concisa de los resultados.

7.3.TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Se utilizan dos técnicas de investigación para el desarrollo del trabajo, considerando su enfoque cualitativo y el empleo del método dogmático - jurídico: Revisión documental y Análisis de contenido.

- **La encuesta**

La encuesta es una técnica que se basa en un instrumento indirecto y se caracteriza por la recopilación de testimonios orales o escritos, provocados y dirigidos con el propósito de captar información de forma consciente y planeada. En general, se registra en cuestionarios los hechos, opiniones, juicios y motivaciones sociales a través de las respuestas obtenidas. Pueden tener una estructura lógica, rígida, que permanece inalterable a lo largo del proceso investigativo. (Ramírez, 2010, pág. 82)

Esta técnica permitio recolectar la información en porcentajes de forma escrita, concreta haciendo uso de su instrumento denominado cuestionario con preguntas de opciones múltiples y cerradas, la misma que se utilizó en las Unidades solicitantes que llegarían a ser siete (Dato obtenido de la facultad USFXCH, 2024) Direcciones de Carrera, Administración de las Facultades.

- **La entrevista**

Las entrevistas a profundidad son importantes sobre todo cuando uno está interesado en las narrativas como manera de acceder al significado de la experiencia sobre sus vidas. La investigación narrativa puede incluir historias de vida, biografías, autobiografías, historias orales y narrativas personales. Todas tienen en común la función que contar y narrar es integral al entendimiento de nuestras vidas. (Barragan, 2003, pág. 147).

En tal sentido para la presente investigación se aplicó la entrevista a la DAF Dirección Administrativa Financiera es quien deriva al - Jefe de Suministro y Almacenes (Dato obtenido de la facultad USFXCH, 2024), con la finalidad de recoger información sobre las características de la situación en seguridad y contratación electrónica para los actos y operaciones de los comerciantes para una adecuada inversión y así también complementar los datos cuantitativos de la investigación.

7.4. UNIVERSO POBLACIONAL Y MUESTRA

- **Universo poblacional**

Carrasco (2009, pág. 236) señala que universo “es el conjunto de elementos personas, objetos, sistemas, sucesos, entre otras finitos e infinitos, a los que pertenece la población y la muestra de estudio en estrecha relación con las variables y el fragmento problemático de la realidad, que es materia de investigación”.

- **Muestra**

El tipo de muestra para la recolección de datos que se tomó en cuenta para la investigación es de tipo no probabilístico y por conveniencia, porque dependió “del proceso de toma de decisiones de un investigador o de un grupo de investigadores y, desde luego, las muestras seleccionadas obedecen a otros criterios de investigación” (Sampieri, Collado, & Lucio, 2014, pág. 176).

Por tanto, en la presente investigación de acuerdo a criterios del investigador responde al muestreo por conveniencia se selecciona a un total de 7 administradores de carrera y 1 director de la DAF de la universidad San Francisco Xavier.

Detalle	Población	Técnica e instrumento
Administradores de carrera	7	Encuesta
Director de la DAF de la universidad San Francisco Xavier	1	Entrevista
Total	8	

Fuente: Elaboración Propia

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1.MARCO TEÓRICO

El comercio electrónico, de Negocio a Consumidor (B2C) sigue en expansión y alcanza en 2015 los 20.745 millones de euros, un 27,5% superior al valor del año 2014, según los datos que se desprenden del Estudio sobre Comercio Electrónico Negocio a Consumidor, B2C 2015 realizado por el Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (ONTSI), dependiente de Red.es.

Este incremento es superior a la registrada en los dos ejercicios anteriores y se debe, sobre todo, al aumento del gasto medio por comprador (1.016€, un 16,0% más que en 2014). En segundo lugar, contribuye el porcentaje total de internautas, que en 2015 se sitúa en 31,7 millones de individuos, el 80,8% de la población, y experimenta un crecimiento ligeramente superior al de los dos últimos años (casi 5 p.p.). La tercera de las variables que intervienen en la estimación del volumen del B2C, el número de internautas compradores, también sube y representa al 64,3% del total de internautas (20,4 millones de individuos).

En 1970, aunque aún no habían aparecido las computadoras como ahora se conocen, surgen las primeras relaciones comerciales en las que se hacía uso de ordenadores para transmitir datos. Con esta plataforma, en 1980 se modernizó el comercio por catálogo con ayuda de la televisión a través de las “tele ventas”, éstas mostraban mayor realismo de los productos al ser exhibidos, resaltaban sus atributos y características más importantes. Este tipo de venta directa se hacía mediante llamadas telefónicas y el pago se realizaba a través de tarjetas de crédito. (Salas R. 2014)

Fue en 1979 cuando Michael Aldrich, un empresario británico, inventó el “online shopping” con el que habilitó el proceso de transacciones en línea entre consumidores y empresas, o entre una empresa y otra, En 1979, Michael Aldrich conectó una televisión doméstica por línea telefónica a una computadora de procesamiento de transacciones en tiempo real e inventó lo que llamó “tele venta” (Mejor conocido como Infomerciales). Hoy se llama

compras en línea, (comercio electrónico) o E commerce, es un negocio en rápido crecimiento en todo el mundo de varios miles de millones de dólares. El comercio electrónico cambió la forma en que el mundo hace negocios, Michael Aldrich es, sin ninguna duda, el padre del comercio electrónico. (Aldrich M. 2011)

1.1.1. Evolución del comercio electrónico en Bolivia

A medida que el acceso a Internet crece en Bolivia, también lo hacen las oportunidades de comercio electrónico. Grandes, medianas y pequeñas empresas han decidido enviar catálogos virtuales a sus clientes para ofrecer sus productos y/o servicios. También están implementando la entrega a domicilio mediante métodos de pago electrónico con el fin de respetar el distanciamiento social y evitar la propagación del Covid-19. Finalmente, el gobierno y sector bancario han digitalizado sus servicios, en un esfuerzo por garantizar cobertura y simplificar procesos durante tiempos difíciles.

La actividad online en Bolivia ha experimentado un aumento en los últimos años. A enero de 2020 había 7,50 millones de usuarios de Internet registrados en Bolivia. Esto representa un aumento del 7,1% con respecto al mismo período del año pasado (enero de 2019). Se estima que hay 7,50 millones de usuarios de redes sociales a enero de 2020, un 13% más que en abril de 2019.

Para impulsar el comercio electrónico en Bolivia, los bancos están implementando procedimientos que permiten a las personas abrir cuentas bancarias en línea. Por lo tanto, los consumidores bolivianos ahora pueden obtener una tarjeta débito o crédito sin salir de casa. Estas medidas conducen a un aumento de usuarios con acceso al comercio electrónico. Sin embargo, aún es necesario promover modificaciones a la ley bancaria con el fin de permitir a las empresas abrir cuentas bancarias a través de Internet.

La Comunidad Andina trabaja para fortalecer el comercio electrónico en Bolivia y otros países miembros con el fin de apoyar los negocios. (Bizlatin, 2020)

1.1.2. Estafas en operaciones electrónicas

El fraude informático, también conocido bajo la figura de Estafa Electrónica en varias legislaciones, consiste en la transmisión no consentida de activos a través de la manipulación o alteración de datos informáticos. Entonces, se trata de una conducta paralela a la de la estafa en la que la conducta del sujeto activo, guiada por el ánimo de lucro, se dirige a la provocación de una disposición patrimonial, pero en la que el mecanismo defraudatorio no es propiamente una provocación, mediante engaño, de un error en la víctima, sino la manipulación de un sistema informático. (Rico Carrillo, 1999, pág. 210)

1.2.MARCO CONTEXTUAL

1.2.1. Situación de la contratación estatal antes y después del decreto supremo N° 0181

Primeros intentos de administración y control gubernamentales conexos con la contratación estatal Con la aprobación de la Ley 1178 (“LEY DE ADMINISTRACIÓN Y CONTROL GUBERNAMENTALES”, aprobada el 20 de Julio de 1990. GACETA OFICIAL DEL ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA) denominada LEY SAFCO se establecieron parámetros para la realización de varios actos administrativos, siendo un avance relativo en ese entonces. Entre los objetivos de la mencionada norma legal se encontraban los siguientes: “. . . a) Programar, organizar, ejecutar y controlar la captación y el uso eficaz y eficiente de los recursos públicos para el cumplimiento y ajuste oportuno de las políticas, los programas, la prestación de servicios y los proyectos del Sector Público; b) Disponer de información útil, oportuna y confiable asegurando la razonabilidad de los informes y estados financieros; c) Lograr que todo servidor público, sin distinción de jerarquía, asuma plena responsabilidad por sus actos rindiendo cuenta no sólo de los objetivos a que se destinaron los recursos públicos que le fueron confiados sino también de la forma y resultado de su aplicación, d) Desarrollar la capacidad administrativa para impedir o identificar y comprobar el manejo incorrecto de los recursos del Estado.

Otro de los beneficios marcados por esta norma legal es la interrelación que a futuro tendrán las leyes en materia administrativa, en especial, la normativa legal referente a los sistemas de contratación y adquisición de bienes, conocida actualmente como la “Normas Básicas del Sistema de Administración de Bienes y Servicios”, ya que, para esta, la Ley N° 1178

(SAFCO) será un referente básico en la reglamentación de los distintos procesos de contratación estatal.

1.2.2. **Reglamentación específica e implementación de ventajas a favor de empresas públicas y privadas**

Posteriormente, tras la aprobación de la ley SAFCO, se buscaron mecanismos de control para la realización de convocatorias estatales y contrataciones que no produzcan perjuicio a las partes intervinientes, en especial al Estado. Entre estos elementos de índole jurídica y administrativa se encontraban los siguientes:

- R. S. N° 216145 DEL 3 DE AGOSTO DE 1995

Esta Resolución aprueba la que sería la primera reglamentación específica para la adquisición de bienes o la prestación de servicios por medios enteramente estatales, se podría decir que es un rudimentario sistema de administración si se pudiese comparar con el D. S. 0181. Conocida como las “Normas Básicas del Sistema de Administración de Bienes y Servicios”, esta norma legal establecía varias modalidades de contratación mismas que debían ser utilizadas en contrataciones nacionales e internacionales. Estas modalidades eran las siguientes: “. . .

a) Licitación pública: es el proceso de contratación que tiene por objeto permitir la participación de un número indeterminado de proponentes.

b) Invitación directa: es el proceso de contratación mediante el cual se invita a los proponentes que se encuentren en condiciones de proporcionar los bienes y/o servicios, publicándose la convocatoria simultáneamente al envío de las invitaciones, de manera que se permita la presentación de propuestas de otras empresas interesadas.

c) Contratación por excepción: sin limitación del monto, es el proceso de contratación aplicable cuando por las previsiones establecidas en las presentes Normas, no corresponde la licitación pública ni la invitación directa.

d) Compras Menores: son las que se realizan en forma rutinaria, ágil y funcional, de acuerdo a procedimiento específico de cada entidad, destinadas a la adquisición de bienes y servicios necesarios para la operación corriente de la entidad. . . ” (Ley SAFCO)

- CLASIFICACIÓN DE ACTIVIDADES ECONÓMICAS DE BOLIVIA (CAEB - 98)

En 1998 entró en vigor la Clasificación de Actividades Económicas de Bolivia (CAEB-98) con el objetivo de ordenar a las unidades productivas e institucionales de acuerdo con las actividades económicas que desempeñan y de este modo conocer la estructura económica del país. Las reglas de clasificación utilizadas se derivan de las clasificaciones internacionales, existiendo la Correspondencia con al CIU Rev.3 y es aplicable.

- **CREACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA (S.I.G.M.A.)**

Los antecedentes del SIGMA los encontramos en el Proyecto de Descentralización Financiera y Responsabilidad ILACO II (1997-2003) del Convenio N° 033-BO, suscrito entre el Gobierno de la República de Bolivia y el Banco Mundial, que en 1999 determinó un plan de acción para apoyar el desarrollo e implantación de un nuevo Sistema Integrado de Gestión y Modernización Administrativa sobre la base de las Leyes 1178 “Ley de Administración y Control Gubernamentales”, 1654 “Ley de Descentralización Administrativa” y 1551 “Ley de Participación Popular”. El objetivo era generar información financiera útil, oportuna y confiable para el uso del Ministerio de Hacienda, las entidades del Sector Público y la ciudadanía en general. En base al acuerdo logrado con el Banco Mundial, el Proyecto diseñó, desarrolló y puso en marcha el “Sistema Integrado de Gestión y Modernización Administrativa (SIGMA)”, en las entidades del Sector Público. El SIGMA, fue aprobado mediante Decreto Supremo N° 25875 de fecha 18 de agosto de 2000, para su implantación obligatoria en todas las entidades del sector público, previstas en el artículo 3 de la ley 1178, en forma de prueba de septiembre a diciembre del 2000 y oficialmente a partir del 2 de enero del 2001 hasta la fecha.

- **DECRETO SUPREMO N° 25964 DE 6 DE JULIO DE 2000.**

Es una nueva versión de las normas básicas del sistema de administración de bienes y servicios, la misma que contaba con la inclusión del Registro S.I.G.M.A. como uno de los requisitos para el comienzo de los procesos de contratación estatal. Sin embargo, los ajustes realizados a los Títulos I Y II del presente Decreto Supremo mediante los Decretos Supremos N° 26144 Y 26208 así como su contenido original han sido derogados en todo lo que corresponda a contrataciones estatales por el Inciso A) de las disposiciones derogatorias del DECRETO SUPREMO N° 27238 DE 31 DE ENERO DE 2004 (COMPRO BOLIVIANO), debido al hecho de que el mencionado Decreto modificaba los requisitos y procedimientos

para la realización de los procesos de contratación; quedando temporalmente vigentes los artículos referidos al “SUBSISTEMA DE MANEJO DE BIENES”, mismo que fueron derogados con la aplicación del Decreto Supremo N° 0181.

- DECRETO SUPREMO N° 27328 DE 31 DE ENERO DE 2004 (PROCESOS DE CONTRATACIÓN DE BIENES, OBRAS Y SERVICIOS)

Normativa legal de carácter extraordinario, denominada comúnmente “Compro Boliviano”, reemplazó temporalmente al DECRETO SUPREMO N° 25964 DE 06/07/2000 en lo relacionado a los procesos de contratación estatal y los requisitos que estos abarcan. Para la contratación de obras, bienes y servicios generales, se establecieron las siguientes modalidades:

- Licitación Pública.
- Contratación Menor por Comparación de Precios.
- Contratación por Excepción.

Pero, para la aplicación del proceso de consultoría sea cual fuere al monto se implantaron las siguientes modalidades:

- Contratación por Concurso de Propuestas.
- Contratación Menor de Firmas Consultoras.
- Contratación de Servicios de Consultoría por Excepción.
- Contratación de Servicios de Consultoría Individual.

En el ámbito referido a la contratación de consultorías sean estas de línea o por producto se pueden observar diversos tipos de procesos de contratación, mismos que se fueron fusionando levemente para dar lugar a los procedimientos que se conocen actualmente.

- DECRETO SUPREMO N° 29190 DEL 11 DE JUNIO DEL 2007

Este Decreto Supremo es otro modelo de las Normas Básicas del Sistema de Administración de Bienes y Servicios que surgieron tras la aplicación de la Ley SAFCO, se cambiaron algunos aspectos referentes a los procesos estatales de contratación, estableciendo las siguientes modalidades de contratación (en lo que respecta a la contratación de bienes, obras, servicios generales y servicios de consultoría):

- Apoyo Nacional a la Producción y Empleo.
- Licitación Pública.
- Contratación por Excepción.

- Contratación por Emergencias.

Al observar esta clasificación, se deja entrever la eliminación de la modalidad de “COMPRAS MENORES”, creando, por otro lado, la modalidad de “APOYO NACIONAL A LA PRODUCCION Y EMPLEO” (conocida como A.N.P.E.), dando a entender la ampliación del campo de operación, ya que esta modalidad permite la postulación a procesos de un número mayor de proponentes sean estos nacionales o extranjeros buscando el beneficio por sobre todo, del Estado y de las empresas medianas y pequeñas que trabajan a nivel nacional.

1.2.3. El año 2009 y las ventajas para los procesos de contratación estatales

El año 2009 marcó un avance dentro de la normativa legal de carácter administrativo, puesto que con la promulgación del Decreto Supremo N° 0181 también conocido como la N.B. - S.A.B.S. (NORMAS BÁSICAS DE ADMINISTRACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS) se abrían nuevas posibilidades de contratación estatal, logrando fusionar las distintas modalidades expresadas anteriormente; además, se pudo especificar modalidades y cuantías especiales de contratación para los municipios con altos índices de pobreza.

Es en base a esta norma jurídica, que tiene entre sus objetivos principales “. . . a) Establecer los principios, normas y condiciones que regulan los procesos de administración de bienes y servicios y las obligaciones y derechos que derivan de éstos, en el marco de la Constitución Política del Estado y la Ley N° 1178. . .”, se habilitaron diversas formas de contratación, permitiendo que empresas de distintas características puedan elevar sus propuestas en las convocatorias emitidas por el estado, entes descentralizados y entidades privadas; y por consiguiente, aceptar las adjudicaciones e invitaciones de las que fueron beneficiadas.

Son parte de este beneficio las pequeñas y medianas empresas (P.Y.M.E.), mismas que acceden a los procesos situación que no era muy común anteriormente mediante la presentación de propuestas que en la mayoría de los casos son acordes con los Términos de Referencia (T.D.R.) o el Documento Base de Contratación (D.B.C.) (dependiendo el tipo de contrato al que accede), potenciando de esta manera la inclusión de empresas de carácter privado pero nacionales a los procesos de contratación.

Con virtudes y defectos, el Decreto Supremo N° 0181 (N.B. - S.A.B.S), ha significado un gran avance (desde la promulgación de la Ley SAFCO) en lo relacionado a la realización de los contratos estatales, pudiendo ser de mayor utilidad la modificación pertinente, para adecuarla a la problemática internacional.

1.2.4. **Normativa legal específica** (LEY GENERAL DE TELECOMUNICACIONES, TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN).

Esta ley, signada con el número 164 y aprobada en 08 de Agosto del año 2011, regula todo lo referente a la aplicación de tecnología de la comunicación e información. En lo referente a la utilización de la tecnología en actos de carácter público o privado, la norma es clara al dar legitimidad plena al “. . . acto o negocio jurídico realizado por persona natural o jurídica en documento digital y aprobado por las partes a través de firma digital, celebrado por medio electrónico u otro de mayor avance tecnológico..”, pero de la misma manera que la Ley Marco de Autonomías y Descentralización guarda cierta reservas con relación a otros actos públicos y privados cuyo requisito principal sea la presencia física de las partes intervinientes.

Asimismo, abarca la opción del COMERCIO ELECTRÓNICO, definiéndolo como “. . . toda relación de índole comercial sea o no contractual, con la intervención o a partir de la utilización de una o más comunicaciones digitales. . .”.

Esta declaración avala la posible realización de contratos electrónicos dentro del sistema público - siempre dando la opción de posible regulación normativa del acto jurídico, en concordancia con las demás leyes y decretos que tratan sobre el tema económico y contractual.

Por esta razón, la aplicabilidad de la contratación electrónica es efectiva, dentro de la administración pública, ya sea para la presentación de documentos para la propuesta contractual, o en el momento de la firma de contrato (que puede ser realizado por firma electrónica). La principal dificultad encontrada en esta ley es en mérito a su disposición

transitoria séptima la aplicación paulatina, lo que retrasa la reglamentación y aplicabilidad de otras leyes coadyuvantes, en especial a lo que se refiere al comercio electrónico.

1.2.5. Internet

Internet es el tejido de nuestras vidas en este momento. No es futuro. Es presente. Internet es un medio para todo, que interactúa con el conjunto de la sociedad y, de hecho, a pesar de ser tan reciente, en su forma societal, surgió más o menos, en los últimos treinta y un años, a partir de 1969; aunque realmente, tal y como la gente lo entiende ahora, se constituye en 1994, a partir de la existencia de un navegador (browser del world wide web), se trata de una red de redes de ordenadores capaces de comunicarse entre ellos. Es un medio de comunicación, de interacción y de organización social.

Internet es ya y será aún más el medio de comunicación y de relación esencial sobre el que se basa una nueva forma de sociedad que ya vivimos, denominadas como sociedad red.

La relación entre Internet y la nueva economía, es que las empresas funcionan con y a través de Internet y eso es lo que está ocurriendo en todo el mundo. Es cierto que el desarrollo de los usos de Internet empieza primero en aquellas empresas de alta tecnología y empresas de creación de equipos de Internet y de programas de software que lo aplican a su propia organización, a partir de ahí, se está difundiendo rapidísimamente a todo tipo de empresas, creando un nuevo modelo de organización empresarial.

El comercio electrónico tiene interés, pero incide demasiado en la idea de la venta del comercio electrónico, el llamado bussines to consumers “B2C”, la venta a los consumidores. Esto sólo representa el 20% del total de las transacciones electrónicas comerciales en Internet. El 80% son transacciones de empresa a empresa para relaciones comerciales entre las empresas y esto se está acentuando en estos momentos “B2B”. Es decir, que el volumen crece y por tanto, al crecer el volumen global, también crece el número de transacciones hacia los consumidores. El volumen que crece mucho más, en términos absolutos y relativos, es el de relación de empresa a empresa, casi todo el trabajo interior de empresa, de relación con

los proveedores y de relación con los clientes se está haciendo por la red. (Castells, 1999, pág. 40)

1.2.6. Comercio

El comercio es el intercambio de bienes y servicios entre varias partes a cambio de bienes y servicios diferentes de igual valor, o a cambio de dinero. La creación del dinero como herramienta de cambio ha permitido simplificar enormemente el comercio, facilitando que una de las partes entregue a cambio dinero, en vez de otros bienes o servicios como ocurría con el trueque.

El comercio existe gracias a la división del trabajo, la especialización y a las diferentes fuentes de los recursos. Dado que la mayoría de personas se centran en un pequeño aspecto de la producción, necesitan comerciar con otros para adquirir bienes y servicios diferentes a los que producen. El comercio existe entre diferentes regiones principalmente por las diferentes condiciones de cada región, unas regiones pueden tener ventaja comparativa sobre un producto, promoviendo su venta hacia otras regiones. Desde el surgimiento de las primeras civilizaciones, el comercio ha sido una pieza fundamental en la vida del ser humano. Estas primeras exploraciones comerciales revolucionaron las relaciones entre territorios.

El intercambio de bienes entre pueblos no solo no ha dejado de incrementarse con el paso de los años, sino que cada vez crece más rápidamente. La forma en que se produce también ha evolucionado, desde los vendedores ambulantes hasta la globalización y las grandes corporaciones del siglo XXI. En los últimos años se está produciendo una nueva revolución en el comercio gracias al desarrollo de las nuevas tecnologías. La revolución online está cambiando drásticamente la forma de vida del ser humano. El comercio, como era de esperar, ha sido uno de los grandes abanderados de esta revolución. (Sevilla Arias, 2015, pág. 25)

1.2.7. Comercio electrónico

Se entiende por comercio electrónico como aquellas actividades soportadas por redes electrónicas, tales como Internet, resultante en transacciones entre compradores y vendedores. Esta definición resulta un tanto amplia y comprende diversas actividades como

puede ser la compra en línea, el comercio electrónico móvil, el procesamiento de transacciones en línea y otros muchos.

Los compradores y vendedores pueden ser entidades de diferente naturaleza, principalmente empresas u organizaciones, administraciones o particulares. A partir del tipo de agente relacionado con la transacción a realizar, se generaliza una clasificación de las diferentes modalidades de comercio electrónico como se muestra a continuación en el gráfico:

Gráfico # 1
Tipología de comercio electrónico

B2B	Empresa a empresa (Business to Business): Se refiere a las actividades de comercio electrónico entre empresas, por ejemplo del tipo cliente-proveedor. Generalmente se encuadra en un concepto global más amplio llamado negocio electrónico (e-business).
B2C	Empresa a consumidor (Business to Consumer): Venta de productos o servicios a un consumidor final. Si la compra se realiza a un distribuidor o minorista (retailers) se habla de R2C (Retailer to Consumer), mientras que si se compra directamente a un fabricante (manufacturer) se habla de M2C (Manufacturer to Consumer).
C2C	Consumidor a Consumidor (Consumer to Consumer): Comercio entre particulares, generalmente se lleva a cabo en sitios de compraventa entre particulares como por ejemplo Ebay.com.
C2B	C2B – Consumidor a Empresa (Consumer to Business): Son casos en los que los consumidores se agrupan para realizar pedidos a empresas por volumen, obteniendo precios más bajos.
G2B	G2B – Gobierno a Empresa (Government to Business): Incluye las transacciones (incluyendo pago de impuestos, etc...) y operaciones comerciales que se producen entre compañías y la Administración pública. Similares a esta modalidad existen otras aún en desarrollo, aunque con menor importancia como por ejemplo el G2C (Government to Consumer).
P2P	P2P – Igual a Igual (Peer to Peer): Son transacciones no estrictamente comerciales entre iguales, generalmente préstamos o intercambio de contenidos digitales.
B2E	B2E – Empresa a Empleado (Business to Employee): Es un canal de comercio entre la organización y sus propios empleados, de forma que ésta primera ofrece a los segundos sus productos a menor precio o con mejores condiciones que en el mercado.

Fuente: Red.es,2005, Formaselect,2006, Melendez, 2008.

1.2.8. Contratos

Nuestro Código Civil y en general nuestro derecho recoge la idea de contrato como un acuerdo de voluntades. Como la principal o al menos más corriente de las fuentes de las obligaciones. Se le atribuye a la voluntad de las partes el ser el origen y medida de las

obligaciones. Tal concepción es coherente con la idea de la autonomía de la voluntad que, inspirada en la consagración en el Código Civil francés de 1804, está contemplada en casi todos los códigos latinoamericanos.

La autonomía de la voluntad trae como consecuencia una perspectiva de los contratos en varios aspectos. Desde luego se traduce en el consensualismo, es decir, la tendencia a evitar las formas en la manifestación de los acuerdos. En segundo lugar, se traduce en el principio de la libertad contractual, esto es, la idea de que los particulares pueden acordar todo aquellos que no esté prohibido. En tercer lugar, se traduce en el principio de la fuerza obligatoria de los contratos y en el principio del efecto relativo de los contratos. En la interpretación de los contratos, en fin, se traduce en la necesidad de ahondar en la intención de los contratantes al momento de haber pactado.

El objeto del contrato son las obligaciones (y derechos) que engendra. Ellas tienen como objeto una prestación que puede consistir en dar, hacer o no hacer.

Clasificaciones de los contratos:

- ✓ Contratos unilaterales y bilaterales. - Todo contrato es una convención, es decir, un acto jurídico bilateral, que requiere para su formación del consentimiento de dos o más partes. El contrato es unilateral o bilateral según que imponga obligaciones sólo a una de las partes o a ambas.
- ✓ Contratos gratuitos y contratos onerosos. - Es aquel del que ambas partes reportan beneficio y contrato gratuito es aquel del que sólo una de las partes obtiene un beneficio.
- ✓ Contratos conmutativos o aleatorios. - Es aquel en que las partes pueden, en los tratos preliminares y al momento de la conclusión del contrato, apreciar o valorar los resultados económicos que el contrato le ocasionará. Únicamente en los contratos conmutativos, las partes están en condiciones de pronosticar si el contrato les reportará utilidad o no, cómo, en cuanto y por qué. En el contrato aleatorio ningún cálculo es posible. El destino del contrato queda enteramente supeditado al azar, la suerte, a la total incertidumbre. Cuando se celebra un contrato bajo una condición, hay incertidumbre acerca de la existencia del contrato, pero en modo alguno acerca

de los efectos económicos del contrato, si llega a existir. En tanto que en el contrato aleatorio hay total certidumbre acerca de la existencia del contrato; pero hay incertidumbre acerca de los efectos económicos del contrato.

- ✓ Contratos principales y accesorios. - Contratos principales son los autónomos, que se bastan a sí mismos, y accesorios los que presuponen otra obligación. Las cauciones son obligaciones de garantía. No necesariamente presuponen un contrato de garantía. El contrato de garantía no sólo es dependiente de una obligación principal, sino que además tiene por objeto garantizar esa obligación principal. Un contrato que depende de otro pero que no tiene un objeto de garantía es un contrato "dependiente" (como las capitulaciones matrimoniales).
- ✓ Contratos consensuales, reales y solemnes. - Según que requiera para su perfeccionamiento del sólo consentimiento, o de la entrega o tradición de una cosa o del cumplimiento de ciertas formalidades exigidas en consideración a la naturaleza del acto. Pero el consentimiento es siempre necesario.
- ✓ Contratos nominados o innominados. - Contratos nominados o "típicos" son los que la ley ha reglamentado; innominados o atípicos aquellos que la ley no ha reglamentado. La existencia de los contratos atípicos o innominados nace del principio de la libertad contractual y no tiene más limitación que el cumplimiento de los requisitos generales de todo acto jurídico y en particular los relativos al objeto lícito y a la causa lícita. Cuando las partes no han previsto en el contrato innominado una determinada situación y debe recurrirse a las disposiciones supletorias de la ley, han de aplicarse las normas del contrato típico más parecido.
- ✓ Contratos de ejecución instantánea y de tracto sucesivo. - Contratos de ejecución instantánea son aquellos en que las obligaciones nacen apenas se celebra el contrato. Si el cumplimiento queda diferido en el tiempo, estamos frente al contrato de ejecución diferida (ejemplo, compraventa a plazo). Contratos de tracto sucesivo son aquellos en que el nacimiento de las obligaciones, del mismo modo que su cumplimiento, se prolonga en el tiempo (ejemplo: arrendamiento, contrato de trabajo, contrato de suministro).
- ✓ Contratos individuales y contratos colectivos. - Contrato individual es aquel para cuyo nacimiento o formación es indispensable la manifestación de voluntad de todas

las personas que resultan jurídicamente vinculadas. El contrato colectivo es aquel que obliga a personas que no concurrieron a celebrarlo, que no consintieron o que incluso disintieron. El contrato colectivo es, pues, una excepción al principio de la relatividad de los efectos de los contratos. Históricamente ha sido lo característico de los contratos a que se llega como consecuencia de una negociación colectiva.

- ✓ Contratos de adhesión y de libre discusión. - Es aquel en que las partes han deliberado en cuanto a su contenido, examinando y ventilando las cláusulas del contrato. Las partes discuten en un plano de igualdad y libertad. El contrato de adhesión, en cambio, es aquel en que una de las partes ha dictado o redactado las cláusulas y la otra parte se ha limitado a aceptar, adhiriendo en bloque a dichas cláusulas. En el contrato de adhesión hay ciertas características típicas. Se trata de contratos con un destinatario general, de carácter permanente y muy minuciosos. Así en los contratos de transporte, de seguros. (Lecaros, 2000, págs. 1 - 4)

1.2.9. Contratos electrónicos

Es aquella que se realiza mediante la utilización de algún elemento electrónico cuando éste tiene, o puede tener, una incidencia real y directa sobre la formación de la voluntad o el desarrollo o interpretación futura del acuerdo. (Rodríguez, 1999, pág. 166)

El Contrato electrónico debe cumplir con las siguientes particularidades:

- ✓ Se utiliza el medio electrónico para la formación de la voluntad (la forma electrónica de consentir).
- ✓ A través del medio electrónico permanece, en la mayoría de las ocasiones, prueba cierta del negocio, pues, en definitiva, es un contrato escrito sui generis (documento electrónico).

El consentimiento de los contratantes, el objeto y el fin económico social o causa tratándose de un contrato electrónico estas dos condiciones no varían respecto al tradicional, el contrato sigue teniendo el mismo objeto y el mismo fin. Es en su conclusión y en el modo de consentir donde existen las principales diferencias, el consentimiento se manifiesta por el concurso de la oferta electrónica.

El consentimiento es la exteriorización de la voluntad humana, y que éste puede manifestarse de muy diferentes “formas” (por un gesto, palabras, escritura, fax, correo electrónico, etc.), por tanto, no existe un consentimiento electrónico, sino una forma electrónica de consentir. Lo que diferencia un contrato tradicional de un contrato electrónico es, tan sólo, la formación del mismo, la forma de presentación del consentimiento, de perfección del negocio y en consecuencia su prueba, tanto judicial como extrajudicial (Moreno Navarrete, 1999, págs. 32 - 34).

1.2.10. Documento electrónico

“Se define documento electrónico, como aquel que proviene de la elaboración electrónica”. (López & Moscardó, 1995, pág. 155)

Históricamente, el documento ha sido identificado como escrito (prueba literal), sobre todo por la doctrina notarial, en la actualidad el concepto de documento trasciende al simple escrito, se ha desarraigado del concepto tradicional de información a un soporte físico.

Si lo normal es la presentación de escritos como prueba en un proceso, el avance tecnológico, que ha conducido a la tecnificación de las relaciones humanas, ha hecho posible otras formas documentales distintos de los simples escritos.

De lo expuesto se desprende que ha habido concepciones diferentes en torno a la naturaleza jurídica del documento.

Desde su origen hasta el siglo XX, se consideró el documento como escrito (mueble) de naturaleza probatoria (sentido restrictivo).

En la actualidad se considera al documento como una cosa mueble (escrito y no escrito) probatoria (sentido amplio).

La naturaleza escrita del documento electrónica es innegable, ya sea en su forma denominada “texto claro”, es decir legible y entendible, o en su forma “encriptada”, es decir, con

posibilidad de ser leído y entendido mediante un procedimiento informático normalizado. En el mismo sentido se manifiesta Rouanet Moscardó, al afirmar que “la electrónica debe ser considerada escritura, a todos los efectos, y que, por tanto, el documento electrónico pertenece a la categoría de los documentos en sentido jurídico”. (López & Moscardó, 1995, pág. 169)

Respecto a su naturaleza corporal, hay argumentos suficientes para considerarlo como cosa mueble.

En este sentido podemos decir:

1. Que el soporte material del documento electrónico es un disco informático o cualquier otra forma tecnológicamente posible de almacenamiento de información.
2. Que el contenido puede ser revelado a través de un procedimiento informático normalizado.
3. Que en cualquier caso, puede transformarse en un documento escrito formato papel. Todas estas razones, nos han hecho considerar al documento electrónico como verdadero documento, y por tanto, participar de la naturaleza jurídica del mismo, de acuerdo con la interpretación auténtica que lo considera como “todo soporte material que exprese o incorpore datos, hechos o narraciones con eficacia probatoria o cualquier tipo de relevancia jurídica”.

En el mismo sentido, Davara con rotundidad afirma “el llamado documento electrónico se encuentra enmarcado en la gran clase de los documentos en el más estricto sentido jurídico y que como tal, tendrá la misma consideración y validez que cualesquiera otros de los documentos tradicionales aceptados y manejados en la actividad jurídica” (Rodríguez, 1999, pág. 355).

Históricamente, hasta el periodo de desarrollo del derecho común, existieron dos géneros de prueba, las irracionales, basadas en creencias y supersticiones; y las racionales. Ambos géneros coexistieron sin que pudiera predicarse la victoria de uno de ellos, aunque fueron las pruebas racionales (testigos y documentos) los medios principales de verificación de los hechos en juicio. El documento electrónico es una prueba racional. (Levy, 2000, pág. 37)

CAPÍTULO II DIAGNÓSTICO

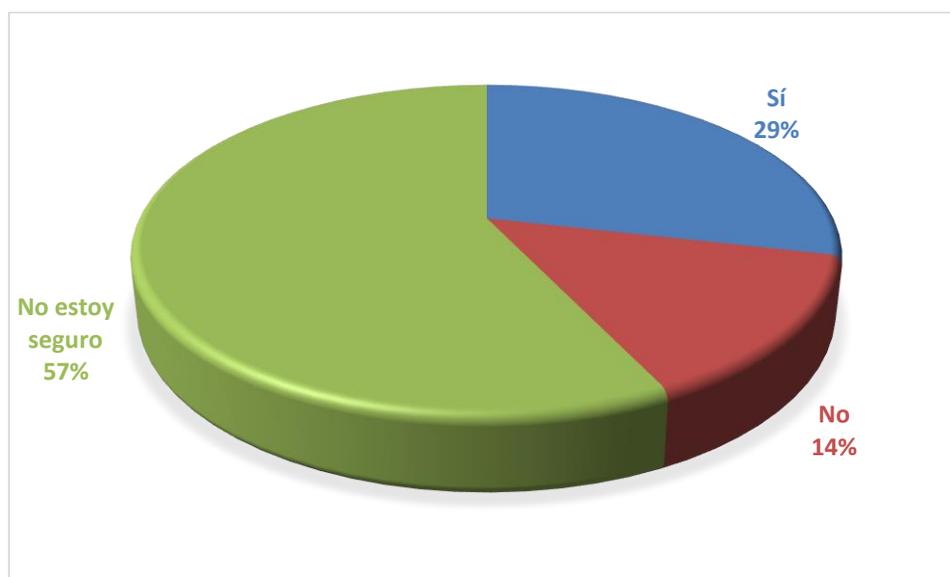
2.1. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS DE LA INVESTIGACIÓN

En la presente investigación de acuerdo a criterios del investigador responde al muestreo por conveniencia se selecciona a un total de 7 administradores de carrera en el cual se realizó una encuesta, y una entrevista al 1 director de la DAF de la universidad San Francisco Xavier.

- **Resultado y análisis de la encuesta realizada**

¿Está familiarizado con la normativa N.B. – S.A.B.S. que regula aspectos relacionados con la seguridad de las transacciones electrónicas en el ámbito comercial?

Gráfico # 2



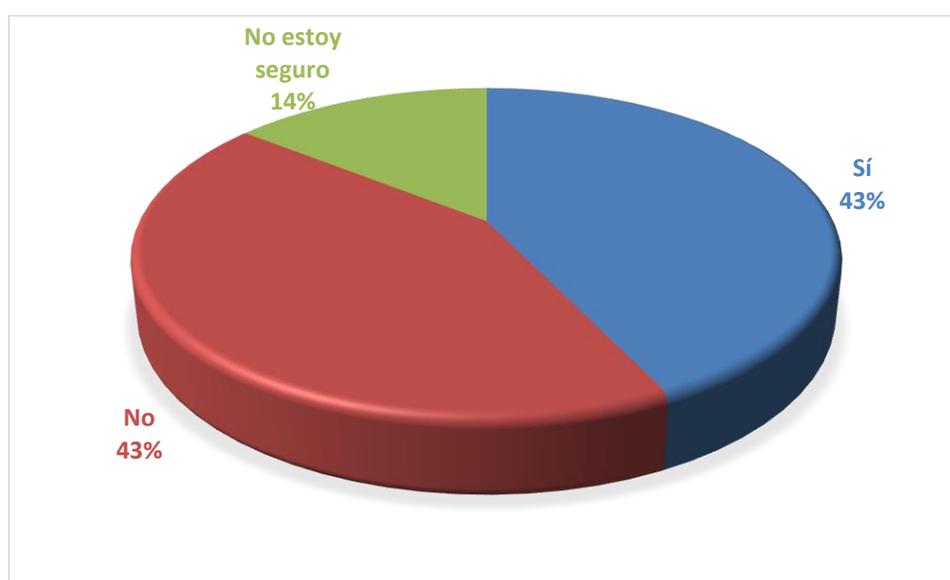
Fuente: Elaboración Propia.

Según el gráfico se observa con un 57% de los administradores de carrera de la USFXCH indican que no están seguros sobre su familiaridad con la normativa N.B. – S.A.B.S. Alrededor de un 29% de los administradores afirman que sí están familiarizados con la normativa que regula aspectos relacionados con la seguridad de las transacciones electrónicas en el ámbito comercial. Solo un 14% de los administradores mencionan que no están familiarizados con la normativa.

Este análisis revela que la mayoría de los administradores de carrera de la USFXCH muestran incertidumbre sobre su conocimiento de la normativa N.B. – S.A.B.S., lo que sugiere la necesidad de una mayor capacitación o información sobre este tema en particular.

¿Ha participado usted en alguna transacción comercial que haya involucrado contratos digitales bajo el marco de la N.B. – S.A.B.S.?

Gráfico # 3



Fuente: Elaboración Propia.

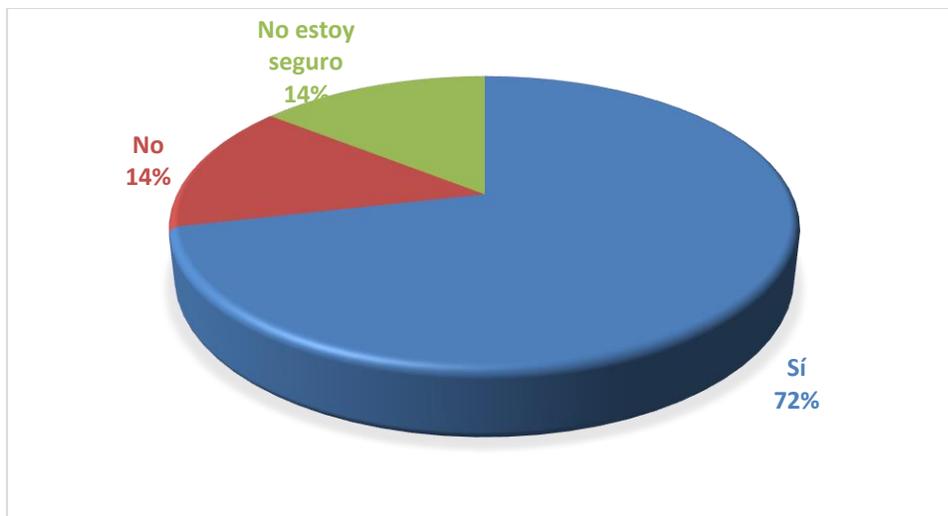
Los administradores de carrera de la USFXCH muestran una división equitativa en cuanto a su participación en transacciones comerciales que involucran contratos digitales bajo el marco de la N.B. – S.A.B.S. Un 43% de los encuestados afirman haber participado en tales transacciones. Otro 43% de los administradores indican que no han participado en este tipo de transacciones. Un 14% de los encuestados expresan incertidumbre sobre si han participado o no en transacciones comerciales bajo el marco de la N.B. – S.A.B.S.

Refiriéndonos a un análisis sugiere una falta de consenso entre los administradores de carrera de la USFXCH en cuanto a su participación en transacciones comerciales que involucran

contratos digitales bajo la normativa mencionada, así como una proporción notable de incertidumbre entre los encuestados.

En su experiencia, ¿cree que los contratos digitales ofrecen una mayor seguridad para las inversiones comerciales en comparación con los contratos tradicionales en papel?

Gráfico # 4



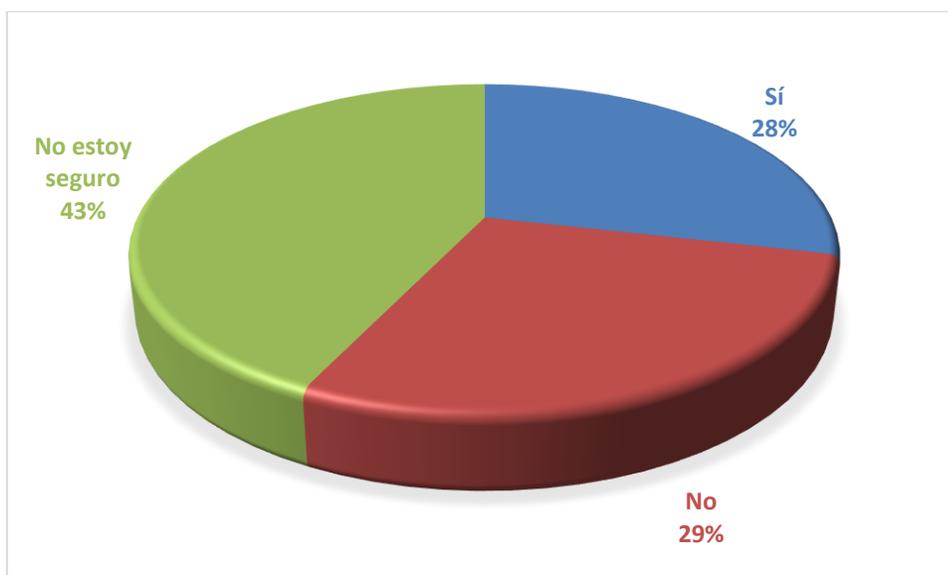
Fuente: Elaboración Propia.

Según el gráfico se observa con un 72% de los administradores de carrera de la USFXCH respondieron positivamente a la pregunta sobre si creen que los contratos digitales ofrecen una mayor seguridad para las inversiones comerciales en comparación con los contratos tradicionales en papel. Un 14% de los encuestados mencionan que no creen que los contratos digitales sean más seguros que los contratos tradicionales. Otro 14% de los administradores expresan incertidumbre sobre si los contratos digitales ofrecen una mayor seguridad en las inversiones comerciales en comparación con los contratos en papel.

Este análisis refleja una fuerte preferencia hacia la percepción de que los contratos digitales son más seguros para las inversiones comerciales, con una minoría significativa que no está segura o no está de acuerdo con esta afirmación.

¿Considera que la N.B. – S.A.B.S. proporciona un marco adecuado para garantizar la seguridad de las inversiones comerciales en transacciones electrónicas?

Gráfico # 5



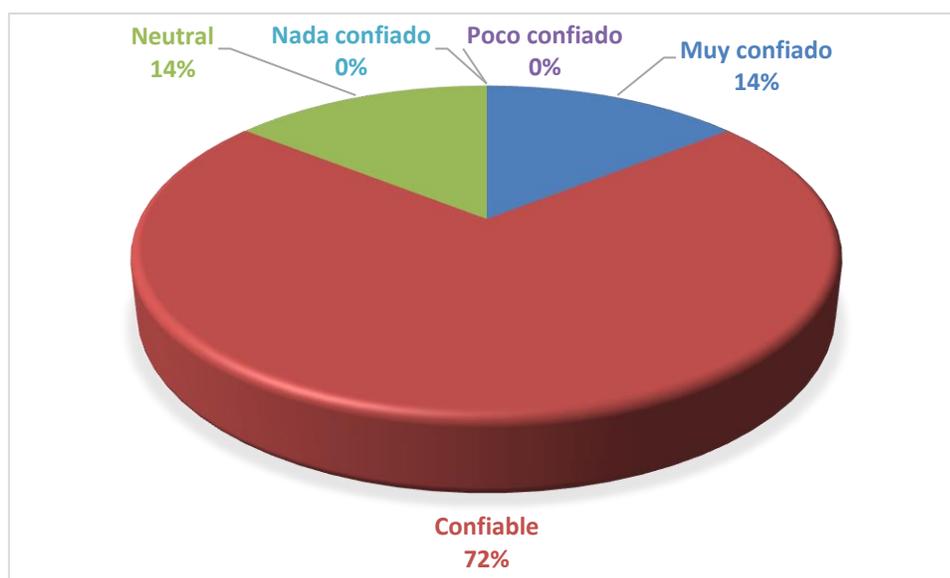
Fuente: Elaboración Propia.

Como se observa en el gráfico con un 43% de los administradores de carrera de la USFXCH expresan incertidumbre sobre si la normativa N.B. – S.A.B.S. proporciona un marco adecuado para garantizar la seguridad de las inversiones comerciales en transacciones electrónicas. Un 28% de los encuestados respondieron afirmativamente, indicando que sí creen que la normativa proporciona un marco adecuado. Un 29% de los administradores mencionan que no creen que la normativa N.B. – S.A.B.S. garantice adecuadamente la seguridad de las inversiones comerciales en transacciones electrónicas.

Realizando un análisis refleja una división de opiniones entre los administradores de carrera de la USFXCH en cuanto a si la normativa N.B. – S.A.B.S. proporciona un marco adecuado para garantizar la seguridad de las inversiones comerciales en transacciones electrónicas, con una proporción significativa que muestra incertidumbre al respecto.

¿Qué tan confiado se siente usted en la protección de las inversiones comerciales al utilizar contratos digitales bajo la N.B. – S.A.B.S.?

Gráfico # 6



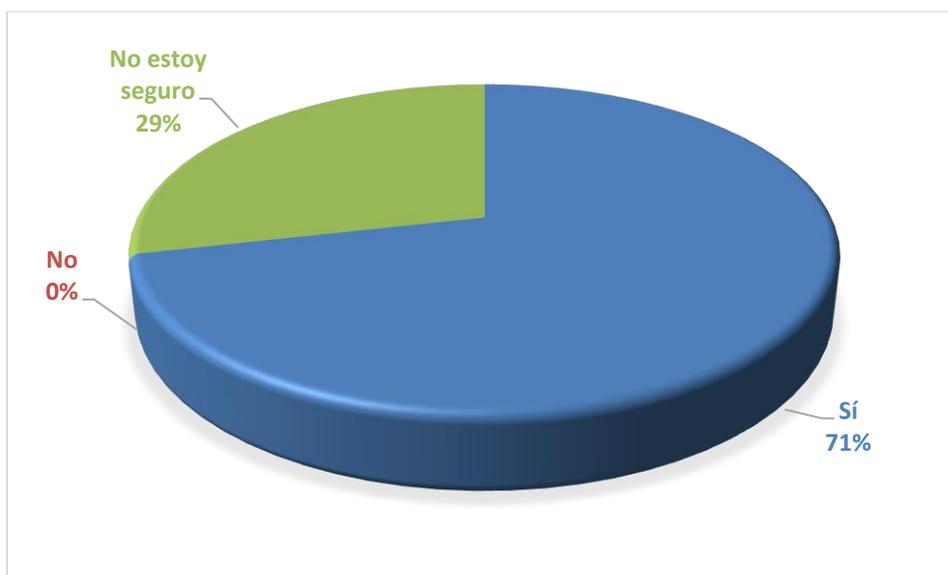
Fuente: Elaboración Propia.

Un 72% de los administradores de carrera de la USFXCH se sienten confiados en la protección de las inversiones comerciales al utilizar contratos digitales bajo la normativa N.B. – S.A.B.S. Un 14% de los encuestados mencionan sentirse muy confiados en la protección de sus inversiones comerciales mediante contratos digitales bajo la misma normativa. Otro 14% de los administradores respondieron que se sienten neutrales en cuanto a la protección de sus inversiones comerciales al utilizar contratos digitales bajo la N.B. – S.A.B.S.

Este análisis indica que la mayoría de los administradores de carrera de la USFXCH se sienten confiados o muy confiados en la protección de sus inversiones comerciales al utilizar contratos digitales bajo la normativa N.B. – S.A.B.S., aunque existe una minoría que se muestra neutral al respecto.

¿Cree usted que se requiere una mayor capacitación del personal administrativo en la USFXCH para utilizar adecuadamente los contratos digitales según lo establecido en la N.B. – S.A.B.S.?

Gráfico # 7



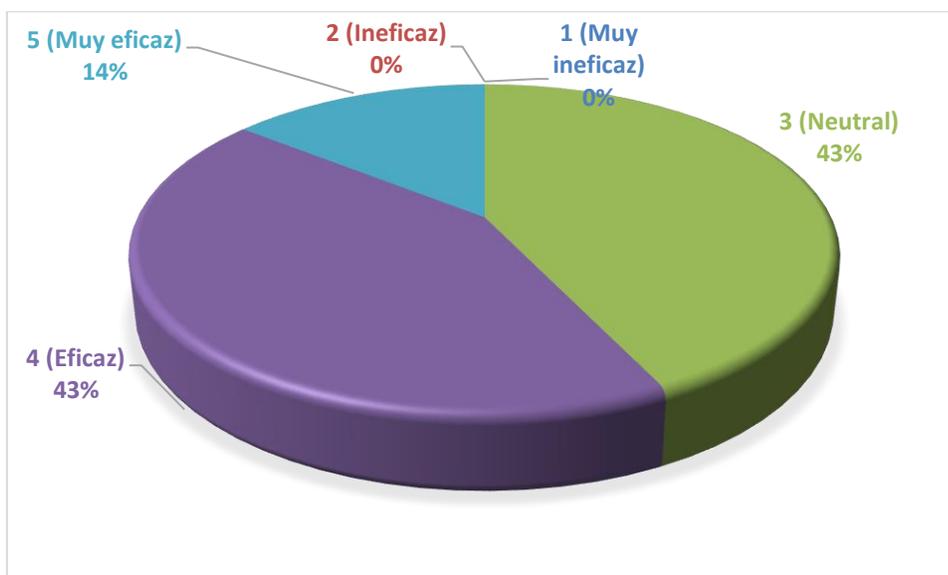
Fuente: Elaboración Propia.

Según el gráfico se observa que con un 71% de los administradores de carrera de la USFXCH respondieron positivamente a la pregunta sobre si creen que se requiere una mayor capacitación del personal administrativo en la USFXCH para utilizar adecuadamente los contratos digitales según lo establecido en la normativa N.B. – S.A.B.S. Un 29% de los encuestados mencionan que no están seguros sobre si se necesita una mayor capacitación. Ningún administrador de carrera de la USFXCH respondió negativamente a la pregunta.

Según esta interpretación se analiza indica que la mayoría de los administradores consideran que se necesita una mayor capacitación del personal administrativo en la USFXCH para utilizar adecuadamente los contratos digitales según lo establecido en la normativa N.B. – S.A.B.S. Aunque una minoría muestra incertidumbre al respecto, ningún encuestado expresó la opinión de que no se requiere mayor capacitación.

En una escala del 1 al 5, ¿cómo calificaría usted la efectividad de la N.B. – S.A.B.S. en la protección de las inversiones comerciales en transacciones electrónicas?

Gráfico # 8



Fuente: Elaboración Propia.

Un 43% de los administradores de carrera de la USFXCH calificaron la efectividad de la normativa N.B. – S.A.B.S. en la protección de las inversiones comerciales en transacciones electrónicas como neutral. Otro 43% de los encuestados la calificaron como eficaz en la protección de las inversiones comerciales. Un 14% de los administradores la consideraron muy eficaz en este aspecto. Ningún administrador de carrera de la USFXCH calificó la efectividad de la normativa como ineficaz o muy ineficaz.

Esta interpretación y análisis indica que hay una división equitativa de opiniones entre los administradores de carrera de la USFXCH en cuanto a la efectividad de la normativa N.B. – S.A.B.S. en la protección de las inversiones comerciales en transacciones electrónicas, con una mayoría que la considera neutral o eficaz, y una minoría que la califica como muy eficaz. Ningún encuestado expresó una percepción negativa sobre la efectividad de la normativa.

- **Resultado y análisis de la entrevista realizada director de la DAF de la universidad San Francisco Xavier**

¿Cuál es su opinión general sobre la seguridad de las inversiones comerciales al utilizar contratos digitales conforme a las disposiciones de la N.B. – S.A.B.S.?

R. Considero que la implementación de contratos digitales bajo el marco de la normativa N.B. – S.A.B.S. puede proporcionar una mayor seguridad en las transacciones comerciales electrónicas. La normativa establece estándares y protocolos específicos destinados a proteger la integridad y confidencialidad de las transacciones electrónicas, lo cual es fundamental para garantizar la seguridad de las inversiones comerciales. Los contratos digitales ofrecen ventajas significativas en términos de eficiencia, velocidad y trazabilidad en comparación con los contratos tradicionales en papel, lo que contribuye a mejorar la seguridad y transparencia en las operaciones comerciales. Sin embargo, es importante destacar que la seguridad de las inversiones comerciales no solo depende de la tecnología utilizada, sino también de la capacitación del personal, la implementación adecuada de medidas de seguridad cibernética y el cumplimiento riguroso de las disposiciones establecidas en la normativa. Por lo tanto, aunque considero que los contratos digitales bajo la N.B. – S.A.B.S. pueden ser una herramienta efectiva para proteger las inversiones comerciales, es necesario realizar una evaluación continua y mantenerse actualizado sobre las mejores prácticas en seguridad cibernética y gestión de riesgos para garantizar su eficacia a largo plazo.

Análisis:

La respuesta del Director de la Dirección Administrativa Financiera refleja una evaluación positiva de la seguridad de las inversiones comerciales al utilizar contratos digitales conforme a las disposiciones de la N.B. – S.A.B.S. Se destaca la importancia de la normativa en la protección de las transacciones electrónicas y se reconoce el potencial de los contratos digitales para mejorar la seguridad y eficiencia en las operaciones comerciales. Además, se enfatiza la necesidad de considerar otros aspectos, como la capacitación del personal y las medidas de seguridad cibernética, para garantizar una protección integral de las inversiones comerciales.

¿Qué aspectos específicos de la N.B. – S.A.B.S. considera usted que son fundamentales para garantizar la seguridad de las transacciones electrónicas en el ámbito comercial?

R. En mi opinión, algunos aspectos específicos de la normativa N.B. – S.A.B.S. que considero fundamentales para garantizar la seguridad de las transacciones electrónicas en el ámbito comercial son los siguientes: La normativa establece protocolos claros para la autenticación y autorización de usuarios en las transacciones electrónicas, lo que ayuda a prevenir accesos no autorizados y proteger la integridad de los datos. La N.B. – S.A.B.S. requiere el uso de cifrado de datos para proteger la confidencialidad de la información transmitida durante las transacciones electrónicas, garantizando que solo las partes autorizadas puedan acceder a ella. La normativa incluye disposiciones para mitigar y prevenir ataques cibernéticos, como intrusiones y malware, mediante el uso de firewalls, software de detección de intrusiones y actualizaciones regulares de seguridad. La normativa exige realizar auditorías periódicas y un monitoreo continuo de las actividades relacionadas con las transacciones electrónicas, con el fin de identificar y corregir posibles vulnerabilidades o irregularidades.

Análisis:

La respuesta del Director de la Dirección Administrativa Financiera destaca aspectos clave de la normativa N.B. – S.A.B.S. que son esenciales para garantizar la seguridad de las transacciones electrónicas en el ámbito comercial. Se resaltan medidas como la autenticación de usuarios, el cifrado de datos, la protección contra ataques cibernéticos, el respaldo de datos y las auditorías periódicas, mostrando una comprensión profunda de los requisitos necesarios para mantener la seguridad en el entorno digital. Esta respuesta refleja un enfoque integral hacia la protección de las transacciones electrónicas y demuestra la importancia de la normativa en la gestión de riesgos y la seguridad de la información en el ámbito comercial.

¿Cuáles son, desde su perspectiva, los principales desafíos o riesgos asociados con la implementación y uso de contratos digitales bajo el marco de la N.B. – S.A.B.S.?

R. El entrevistado menciona que uno de los mayores desafíos es garantizar la seguridad y confidencialidad de la información transmitida a través de los contratos digitales. Existe el riesgo de que los datos sean interceptados o comprometidos durante la transmisión, lo que podría poner en peligro la privacidad y la integridad de las partes involucradas. La

implementación de contratos digitales debe cumplir con todas las disposiciones de la normativa N.B. – S.A.B.S. Esto incluye requisitos específicos de seguridad, cifrado de datos y protección contra amenazas cibernéticas. El cumplimiento normativo es fundamental para evitar sanciones legales y proteger la reputación de la institución. Otra preocupación importante es asegurar la validez y autenticidad de los contratos digitales. Es crucial implementar mecanismos robustos de validación de identidad y firma electrónica para garantizar que las partes involucradas sean quienes dicen ser y que sus acciones sean legalmente vinculantes. Existe el riesgo de que los contratos digitales sean alterados o manipulados después de su firma. Es esencial implementar medidas para garantizar la integridad de los documentos y evitar cualquier forma de repudio, asegurando que las partes no puedan negar su participación o responsabilidad en el acuerdo. Por último, se deben considerar los riesgos relacionados con el respaldo de datos y la continuidad del servicio. Es fundamental tener sistemas de respaldo sólidos y planes de recuperación de desastres en su lugar para proteger la información crítica y garantizar la disponibilidad de los contratos digitales en caso de fallas técnicas o emergencias.

Análisis:

La respuesta del Director de la Dirección Administrativa Financiera destaca los principales desafíos y riesgos asociados con la implementación y uso de contratos digitales bajo el marco de la normativa N.B. – S.A.B.S. Se resaltan aspectos críticos como la seguridad de la información, el cumplimiento normativo, la validación de identidad, la integridad de los documentos y la continuidad del servicio, mostrando una comprensión profunda de las preocupaciones clave en la adopción de tecnologías digitales en el ámbito comercial. Esta respuesta refleja una consideración cuidadosa de los riesgos potenciales y destaca la importancia de abordarlos de manera proactiva para garantizar el éxito de la implementación de contratos digitales.

¿Qué mejoras o ajustes sugiere usted que podrían realizarse en la normativa (N.B. – S.A.B.S.) para fortalecer la seguridad de las inversiones comerciales mediante contratos digitales?

R. La respuesta del encargado de la DAF menciona que es crucial mantener la normativa al día con los avances tecnológicos en seguridad cibernética y protección de datos. Se deben incorporar disposiciones que aborden las últimas amenazas y vulnerabilidades en el entorno digital, como el uso de blockchain o la implementación de tecnologías de autenticación biométrica. Se deben fortalecer los protocolos de seguridad para garantizar una protección más sólida de la información sensible en los contratos digitales. Esto incluye el uso de cifrado de extremo a extremo, medidas de control de acceso más rigurosas y la implementación de sistemas de detección y respuesta ante intrusiones. La normativa debe ser clara y precisa en cuanto a las responsabilidades y obligaciones de las partes involucradas en los contratos digitales. Se deben establecer criterios claros para la validación de identidad, la firma electrónica y la gestión de datos personales, asegurando que todas las partes comprendan sus derechos y deberes. Es fundamental establecer mecanismos efectivos de supervisión y cumplimiento para garantizar que las organizaciones cumplan con las disposiciones de la normativa. Se deben implementar auditorías periódicas, sanciones por incumplimiento y programas de capacitación continua para garantizar el cumplimiento adecuado de las regulaciones. Se deben promover programas de educación y concientización sobre seguridad cibernética y contratos digitales entre los administradores y el personal involucrado en transacciones comerciales. Esto incluye la capacitación en buenas prácticas de seguridad, la identificación de amenazas y la respuesta adecuada ante incidentes de seguridad.

Análisis:

La respuesta del Director de la Dirección Administrativa Financiera refleja una comprensión profunda de los desafíos y riesgos asociados con la seguridad de las inversiones comerciales mediante contratos digitales bajo la normativa N.B. – S.A.B.S. Se destacan sugerencias prácticas y específicas para mejorar la normativa, incluyendo la actualización tecnológica, el fortalecimiento de los protocolos de seguridad, la claridad en las disposiciones, el establecimiento de mecanismos de supervisión y cumplimiento, y el fomento de la educación y conciencia sobre seguridad cibernética.

¿Cómo evalúa usted el nivel de preparación y capacitación del personal administrativo financiero para utilizar adecuadamente los contratos digitales de acuerdo con lo establecido en la N.B. – S.A.B.S.?

R. La respuesta de director de la DAF menciona en general, considero que el personal administrativo financiero cuenta con un nivel aceptable de preparación para utilizar contratos digitales conforme a la normativa establecida. Muchos empleados han recibido capacitación básica en el uso de tecnologías digitales y comprensión de los principios generales de seguridad cibernética. Sin embargo, existe una necesidad evidente de proporcionar capacitación específica en el uso de contratos digitales bajo el marco de la N.B. – S.A.B.S. Esta capacitación debería abordar aspectos técnicos y legales relacionados con la creación, gestión y ejecución de contratos digitales, así como las medidas de seguridad y protección de datos asociadas. Aunque algunos empleados pueden estar familiarizados con la normativa N.B. – S.A.B.S., es importante aumentar la conciencia sobre su importancia y aplicación en el contexto de las transacciones comerciales electrónicas. Se deben realizar esfuerzos adicionales para garantizar que todo el personal esté plenamente informado sobre los requisitos y responsabilidades establecidos por la normativa. Se debe implementar un proceso de evaluación continua para medir el nivel de preparación y competencia del personal en el uso de contratos digitales. Esto puede incluir evaluaciones periódicas de habilidades, retroalimentación de los usuarios y actualización constante de la capacitación en función de las necesidades emergentes.

Análisis:

La respuesta del Director de la Dirección Administrativa Financiera muestra una evaluación realista del nivel de preparación y capacitación del personal administrativo financiero en el uso de contratos digitales conforme a la normativa N.B. – S.A.B.S. Se reconoce la preparación actual del personal, pero también se identifican áreas de mejora, como la necesidad de capacitación específica, el aumento de la conciencia sobre la normativa y la implementación de evaluaciones continuas. Esta evaluación refleja un enfoque pragmático hacia el fortalecimiento de las capacidades del personal para garantizar el cumplimiento efectivo de la normativa y la seguridad de las transacciones comerciales electrónicas.

¿Qué experiencias positivas ha observado usted en la aplicación de la N.B. – S.A.B.S. en relación con la seguridad de las inversiones comerciales mediante contratos digitales?

R. Según la respuesta menciona algunas de las experiencias positivas observadas en la aplicación de la normativa N.B. – S.A.B.S. en relación con la seguridad de las inversiones comerciales mediante contratos digitales son la implementación de la normativa ha contribuido a generar una mayor confianza entre las partes involucradas en las transacciones comerciales electrónicas. La existencia de un marco regulatorio claro y establecido proporciona un sentido de seguridad y certeza tanto para los inversionistas como para los proveedores de servicios. La N.B. – S.A.B.S. establece estándares y procedimientos específicos destinados a mitigar los riesgos asociados con las transacciones electrónicas y el uso de contratos digitales. Esto ha llevado a una reducción significativa en la incidencia de fraudes, errores y disputas relacionadas con las inversiones comerciales. La adopción de contratos digitales bajo el marco de la normativa ha mejorado la eficiencia operativa en el proceso de negociación, ejecución y gestión de contratos. La digitalización de estos procesos ha permitido una mayor rapidez y agilidad en la realización de transacciones comerciales, lo que a su vez ha impulsado la productividad y competitividad de la organización. La normativa N.B. – S.A.B.S. fomenta la adopción de tecnologías innovadoras y mejores prácticas en el ámbito de las transacciones electrónicas y los contratos digitales. Esto ha creado un entorno propicio para la innovación y el desarrollo de soluciones tecnológicas avanzadas que contribuyen a fortalecer la seguridad y eficacia de las inversiones comerciales.

Análisis:

La respuesta del Director de la Dirección Administrativa Financiera destaca una serie de experiencias positivas derivadas de la aplicación de la normativa N.B. – S.A.B.S. en relación con la seguridad de las inversiones comerciales mediante contratos digitales. Estas experiencias reflejan los beneficios tangibles que ofrece un marco regulatorio sólido y bien estructurado en términos de confianza, reducción de riesgos, eficiencia operativa y facilitación de la innovación. Además, evidencian el impacto positivo que puede tener la adopción de tecnologías digitales en la mejora de los procesos comerciales y la protección de los intereses de las partes involucradas.

¿Considera usted que existen áreas específicas dentro de la N.B. – S.A.B.S. que requieran una atención especial o una revisión más detallada para mejorar la seguridad de las transacciones electrónicas en el ámbito comercial?

R. El director de la DAF menciona que es fundamental mantener la normativa al día con los avances tecnológicos y las nuevas tendencias en el campo de las transacciones electrónicas. Esto incluye la incorporación de medidas de seguridad más robustas y la adaptación a los cambios en el panorama digital para garantizar una protección efectiva contra amenazas emergentes, como ciberataques y vulnerabilidades de seguridad. Con el aumento de las transacciones electrónicas, es crucial reforzar las disposiciones relacionadas con la protección de datos personales y la privacidad de los usuarios. Se deben establecer protocolos claros para la recopilación, almacenamiento y uso seguro de la información sensible, en cumplimiento con las regulaciones de protección de datos vigentes. Se necesita un mayor énfasis en la educación y concienciación sobre la seguridad en el uso de contratos digitales y transacciones electrónicas. Esto implica proporcionar capacitación continua al personal administrativo y financiero, así como promover buenas prácticas entre los usuarios finales para reducir el riesgo de incidentes de seguridad, como el phishing o el robo de identidad. La colaboración entre diversas entidades y organismos reguladores es esencial para abordar de manera integral los desafíos de seguridad en las transacciones electrónicas. Se deben establecer mecanismos de coordinación efectivos para compartir información, mejores prácticas y recursos en la lucha contra el fraude y otras amenazas cibernéticas.

Análisis:

La respuesta del Director destaca la importancia de identificar áreas específicas dentro de la normativa N.B. – S.A.B.S. que requieren una atención especial o una revisión más detallada para mejorar la seguridad de las transacciones electrónicas en el ámbito comercial. Estas áreas incluyen la actualización tecnológica, la protección de datos personales, la educación y concienciación sobre seguridad, y la coordinación interinstitucional. Abordar estos aspectos contribuirá a fortalecer el marco regulatorio y a garantizar la protección efectiva de las inversiones comerciales en el entorno digital.

- **Análisis y discusión de los instrumentos utilizados**

Las respuestas proporcionadas tanto en las encuestas como en la entrevista ofrecen una visión integral sobre la percepción y las necesidades relacionadas con la seguridad de las inversiones comerciales en transacciones electrónicas bajo el marco de la normativa N.B. – S.A.B.S.

- ✓ Nivel de Confianza en Contratos Digitales: El análisis de las respuestas de las encuestas revela que hay una tendencia positiva hacia la confianza en los contratos digitales, con un porcentaje significativo de participantes expresando confianza y seguridad en su uso para proteger las inversiones comerciales. Sin embargo, también se observa un segmento de encuestados que no están seguros, lo que sugiere la necesidad de mejorar la educación y la concienciación sobre la seguridad de las transacciones electrónicas.
- ✓ Percepción sobre la Efectividad de la Normativa: La distribución de respuestas respecto a la efectividad de la normativa muestra una variedad de opiniones, con una proporción considerable de encuestados calificando la normativa como neutral. Esto sugiere que podría haber áreas dentro de la normativa que requieren una revisión más detallada para fortalecer su efectividad en la protección de las inversiones comerciales.
- ✓ Necesidad de Capacitación: La encuesta resalta la importancia de la capacitación del personal administrativo en la USFXCH para utilizar adecuadamente los contratos digitales según lo establecido en la normativa. El hecho de que una parte significativa de los encuestados no esté segura sobre la necesidad de mayor capacitación sugiere la necesidad de una evaluación exhaustiva de las habilidades y conocimientos actuales del personal en este ámbito.
- ✓ Identificación de Áreas de Mejora en la Normativa: El director de la Dirección Administrativa Financiera destaca la necesidad de realizar mejoras específicas en la normativa para fortalecer la seguridad de las inversiones comerciales mediante contratos digitales. Su análisis destaca aspectos como la actualización tecnológica, la protección de datos personales, la educación y la coordinación interinstitucional como áreas críticas que requieren atención especial.

- ✓ **Énfasis en la Coordinación Interinstitucional:** La entrevista resalta la importancia de la colaboración entre diversas entidades y organismos reguladores para abordar los desafíos de seguridad en las transacciones electrónicas de manera integral. Esta perspectiva subraya la necesidad de un enfoque colaborativo y coordinado para garantizar una protección efectiva contra amenazas cibernéticas en el ámbito comercial.

Realizando una síntesis, tanto las respuestas de las encuestas como la entrevista proporcionan información valiosa sobre las percepciones, necesidades y áreas de mejora relacionadas con la seguridad de las inversiones comerciales en transacciones electrónicas bajo el marco de la normativa N.B. – S.A.B.S. Estas percepciones pueden ser utilizados para orientar futuras acciones y políticas destinadas a fortalecer la seguridad en el entorno digital.

2.2. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- **Conclusiones**

Según lo investigado llegamos a las conclusiones de la investigación monográfica:

- ✓ Se ha podido identificar un creciente interés y adopción de los contratos electrónicos en Bolivia, impulsado por la digitalización de procesos comerciales y la necesidad de agilizar las transacciones esta revisión del contexto ha permitido comprender la evolución legislativa y tecnológica en materia de contratos electrónicos en el país, así como los desafíos y oportunidades asociados con su implementación.
- ✓ Como segunda conclusión se ha podido evidenciado la existencia de riesgos significativos de estafas y fraudes digitales en el contexto de los contratos electrónicos, incluyendo la suplantación de identidad, la manipulación de documentos y la falsificación de firmas digitales. La investigación ha destacado la importancia de implementar medidas de seguridad sólidas y promover la educación y concienciación sobre los riesgos asociados con las estafas digitales en el ámbito de los contratos electrónicos.
- ✓ Como ultima conclusión se ha evaluado el nivel de seguridad de la firma digital en los contratos electrónicos bajo el marco de la normativa N.B. – S.A.B.S.,

identificando tanto fortalezas como áreas de mejora. Los resultados del análisis han resaltado la importancia de implementar tecnologías de firma digital robustas y sistemas de autenticación seguros para garantizar la integridad y autenticidad de los contratos electrónicos.

En conjunto, estas conclusiones subrayan la necesidad de seguir fortaleciendo el marco legal y tecnológico en Bolivia para promover la seguridad y confianza en los contratos electrónicos, así como de fomentar la educación y concienciación sobre los riesgos y mejores prácticas en este ámbito.

- **Recomendaciones**

Se recomienda implementar programas de capacitación continua sobre el uso adecuado de contratos digitales y la seguridad de la firma digital, dirigidos tanto al personal administrativo como a los usuarios finales. Promover la concienciación sobre los riesgos asociados con las estafas digitales y la importancia de adoptar prácticas de seguridad sólidas en el manejo de contratos electrónicos.

También se recomienda una actualización y Revisión de la Normativa N.B. – S.A.B.S. para asegurar su alineación con los avances tecnológicos y las mejores prácticas internacionales en materia de contratos electrónicos y seguridad digital. También incorporar disposiciones específicas para abordar nuevos desafíos y amenazas emergentes en el entorno digital, garantizando la protección de las inversiones comerciales y la integridad de las transacciones electrónicas.

Fomentar la adopción de tecnologías avanzadas de firma digital y autenticación, como la criptografía de clave pública, los certificados digitales y los sistemas de gestión de identidad, para mejorar la seguridad y autenticidad de los contratos electrónicos.

Establecer incentivos y subsidios para facilitar el acceso a estas tecnologías por parte de las empresas y organizaciones, especialmente aquellas de menor capacidad económica.

Participar en iniciativas regionales y globales de cooperación para fortalecer la seguridad cibernética y la protección de datos en el ámbito comercial, contribuyendo así a un entorno más seguro y confiable para las transacciones electrónicas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aldrich, M. (Noviembre de 2011). The Michael Aldrich Archive. Obtenido de Inventor's Story: http://www.aldricharchive.com/inventors_story.html
- Andres rodriguez, j. p. (2017). Metodos cientificos de indagacion y de construccion de conocimiento. *Escuela de administracion de negocios*, 10.
- Bizlatin. (10 de Septiembre de 2020). Bizlatin Hub. Obtenido de Bizlatin Hub: <https://www.bizlatinhub.com/es/oportunidades-comercio-electronico-bolivia/>
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de investigación científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto investigación*. Lima : San Marcos .
- Castells, M. (1999). www.sociologia.de. Obtenido de Sociologia: https://red.pucp.edu.pe/wp-content/uploads/biblioteca/Castells_internet.pdf
- Fernández , M. (2000). Las Estafas piramidales y su trascendencia. Madrid: Dykinson .
- Lecaros, J. (2000). Contratos parte General. Santiago: Universidad Central.
- Levy, E. (2000). L'evolution de la preuve des origines a nos jours”, Recueils de la Société Jean Bodin XVII. Paris: Imperii.
- López, C., & Moscardó, R. (1995). Valor del documento electrónico en informática y derecho. Merida: Universidad Nacional de Educación a distancia
- Lynkoo, C. (22 de 10 de 2012). lynkoo blog. Obtenido de Historia del comercio Electronico: <http://www.lynkoo.com/comercioelectronico/la-historia-del-comercio-electronico>
- Moreno Navarrete, M. (1999). Contratos electrónicos. Madrid: Derecho civil de hoy.
- Perez, & Merino. (2013). Comercio. Articulos Academicos.
- Ramírez, I. (2010). *APUNTES DE METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN: Un Enfoque Crítico*. Sucre : Universidad San Francisco Xavier de Chuquisaca .
- Rodriguez, D. (1999). Manual de Derecho Informático. Pamplona: Aranzadi.
- Salas, R. (26 de 02 de 2014). CLTRA CLCTVA. Obtenido de LA HISTORIA DEL E-COMERCE: <https://culturacolectiva.com/tecnologia/la-historia-del-e-commerce/>
- Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, P. B. (2014). *Metodología de la investigación 6ta Ed.* Mexico: Mc Graw Hill.
- Sevilla Arias, A. (7 de 10 de 2015). Economipedia. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/comercio.html>

Sevilla Arias, A. (7 de 10 de 2015). Economipedia. Obtenido de Economipedia:
<https://economipedia.com/definiciones/comercio.html>

UAM. (2001). Universidad Autónoma de México. Obtenido de Universidad Autónoma de México:

https://programas.cuaed.unam.mx/repositorio/moodle/pluginfile.php/1011/mod_resource/content/2/contenido/index.html

ANEXO # 1**ENCUESTA SOBRE SEGURIDAD DE LAS INVERSIONES COMERCIALES
MEDIANTE CONTRATOS DIGITALES SEGÚN LA N.B. – S.A.B.S.**

¿Está familiarizado con la normativa N.B. – S.A.B.S. que regula aspectos relacionados con la seguridad de las transacciones electrónicas en el ámbito comercial?

- Sí
- No
- No estoy seguro

¿Ha participado usted en alguna transacción comercial que haya involucrado contratos digitales bajo el marco de la N.B. – S.A.B.S.?

- Sí
- No
- No estoy seguro

En su experiencia, ¿cree que los contratos digitales ofrecen una mayor seguridad para las inversiones comerciales en comparación con los contratos tradicionales en papel?

- Sí
- No
- No estoy seguro

¿Considera que la N.B. – S.A.B.S. proporciona un marco adecuado para garantizar la seguridad de las inversiones comerciales en transacciones electrónicas?

- Sí
- No
- No estoy seguro

¿Qué tan confiado se siente usted en la protección de las inversiones comerciales al utilizar contratos digitales bajo la N.B. – S.A.B.S.?

- Muy confiado

- Confiable
- Neutral
- Poco confiado
- Nada confiado

¿Cree usted que se requiere una mayor capacitación del personal administrativo en la USFXCH para utilizar adecuadamente los contratos digitales según lo establecido en la N.B. – S.A.B.S.?

- Sí
- No
- No estoy seguro

En una escala del 1 al 5, ¿cómo calificaría usted la efectividad de la N.B. – S.A.B.S. en la protección de las inversiones comerciales en transacciones electrónicas?

- 1 (Muy ineficaz)
- 2 (Ineficaz)
- 3 (Neutral)
- 4 (Eficaz)
- 5 (Muy eficaz)

ANEXO # 2

**ENTREVISTA SOBRE SEGURIDAD DE LAS INVERSIONES COMERCIALES
MEDIANTE CONTRATOS DIGITALES SEGÚN LA N.B. – S.A.B.S.**

¿Cuál es su opinión general sobre la seguridad de las inversiones comerciales al utilizar contratos digitales conforme a las disposiciones de la N.B. – S.A.B.S.?

¿Qué aspectos específicos de la N.B. – S.A.B.S. considera usted que son fundamentales para garantizar la seguridad de las transacciones electrónicas en el ámbito comercial?

¿Cuáles son, desde su perspectiva, los principales desafíos o riesgos asociados con la implementación y uso de contratos digitales bajo el marco de la N.B. – S.A.B.S.?

¿Qué mejoras o ajustes sugiere usted que podrían realizarse en la normativa (N.B. – S.A.B.S.) para fortalecer la seguridad de las inversiones comerciales mediante contratos digitales?

¿Cómo evalúa usted el nivel de preparación y capacitación del personal administrativo financiero para utilizar adecuadamente los contratos digitales de acuerdo con lo establecido en la N.B. – S.A.B.S.?

¿Qué experiencias positivas ha observado usted en la aplicación de la N.B. – S.A.B.S. en relación con la seguridad de las inversiones comerciales mediante contratos digitales?

¿Considera usted que existen áreas específicas dentro de la N.B. – S.A.B.S. que requieran una atención especial o una revisión más detallada para mejorar la seguridad de las transacciones electrónicas en el ámbito comercial?