

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIA POLÍTICA**

**LA INCIDENCIA DEL CONSUMIDOR EN LAS RELACIONES INTERNACIONALES
DESDE EL CONTEXTO DEL LIBRE COMERCIO EN LA INTEGRACIÓN
CENTROAMERICANA EN EL PERÍODO DE 2009-2013**

Tesis

Presentada al Consejo Directivo

de la

Escuela de Ciencia Política

de la

Universidad de San Carlos de Guatemala

por

CAROLINA JUDITH ARRIVILLAGA MAYÉN

al Conferírsele

el Grado Académico de

LICENCIADA EN RELACIONES INTERNACIONALES

y el título profesional de

INTERNACIONALISTA

Guatemala, noviembre de 2015

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

RECTOR

Dr. Carlos Guillermo Alvarado Cerezo.

SECRETARIO GENERAL

Dr. Carlos Enrique Camey Rodas.

CONSEJO DIRECTIVO DE LA ESCUELA DE CIENCIA POLÍTICA

DIRECTOR:	Dr.	Marcio Palacios Aragón
VOCAL I:	Lic.	Henry Dennys Mira Sandoval
VOCAL II:	Licda.	Carmen Olivia Álvarez Bobadilla
VOCAL III:	Licda.	Ana Margarita Castillo Chacón
VOCAL IV:	Br.	María Fernanda Santizo Carvajal
VOCAL V:	Br.	José Pablo Menchú Jiménez
SECRETARIO:	Lic.	Marvin Norberto Morán Corzo

TRIBUNAL QUE PRACTICÓ EL EXAMEN GENERAL DE GRADO

EXAMINADOR:	Lic.	Rubén Corado Cartagena
EXAMINADOR:	Licda.	Mercedes López de Bolaños
EXAMINADOR:	Licda.	Ruth Teresa Jácome Pinto
EXAMINADORA:	Lic.	Paola Beatriz Gonzales
EXAMINADORA:	Lic.	Marconi Del Carmen Méndez Muñoz

TRIBUNAL QUE PRACTICÓ EL EXAMEN PÚBLICO DE TESIS

DIRECTOR:	Dr.	Marcio Palacios Aragón
SECRETARIO:	Lic.	Marvin Norberto Morán Corzo
EXAMINADORA:	Licda.	Ingrid Adriana Rivera Barillas
EXAMINADOR:	Lic.	Rubén Corado Cartagena
EXAMINADOR:	Lic.	Williams Alejandro Álvarez De León.

Nota: "Únicamente el autor es responsable de las doctrinas sustentadas en la tesis" (Artículo 74 del Reglamento de Evaluación y Promoción de Estudios de la Escuela de Ciencia Política).

CAROLINA JUDITH ARRIVILLAGA MAYÉN

ESCUELA DE CIENCIA POLITICA DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA: Guatemala, veintinueve de octubre de dos mil quince.-----

Con vista en los dictámenes que anteceden y luego de verificar la autenticidad de la certificación de Examen de Suficiencia y/o cursos aprobados por la Escuela de Ciencias Lingüísticas, se autoriza la impresión de la Tesis titulada: **LA INCIDENCIA DEL CONSUMIDOR EN LAS RELACIONES INTERNACIONALES DESDE EL CONTEXTO DEL LIBRE COMERCIO EN LA INTEGRACIÓN CENTROAMERICANA EN EL PERIODO DE 2009-2013.** Presentada por el (la) estudiante **CAROLINA JUDITH ARRIVILLAGA MAYÉN, Carné No. 200021111.**

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"



Dr. Marcio Palacios Aragón
Director Escuela de Ciencia Política

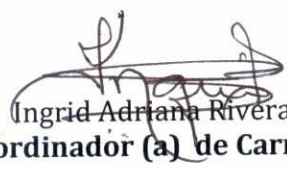


Se envía el expediente
C.c.: Archivo
9/dmac

ACTA DE DEFENSA DE TESIS

En la ciudad de Guatemala, el día veintiocho de octubre del año dos mil quince, se efectuó el proceso de verificar la incorporación de observaciones hechas por el Tribunal Examinador, conformado por: Lic. Rubén Corado Castañeda, Lic. Williams Alejandro Álvarez de León y Licda. Ingrid Adriana Rivera Barillas, Coordinador (a) de la Carrera de Relaciones Internacionales, el trabajo de tesis: **LA INCIDENCIA DEL CONSUMIDOR EN LAS RELACIONES INTERNACIONALES DESDE EL CONTEXTO DEL LIBRE COMERCIO EN LA INTEGRACIÓN CENTROAMERICANA EN EL PERIODO DE 2009-2013**. Presentado por el (la) estudiante **CAROLINA JUDITH ARRIVILLAGA MAYÉN, Carné No. 200021111**, razón por la que se da por **APROBADO** para que continúe con su trámite.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"



Licda. Ingrid Adriana Rivera Barillas
Coordinador (a) de Carrera



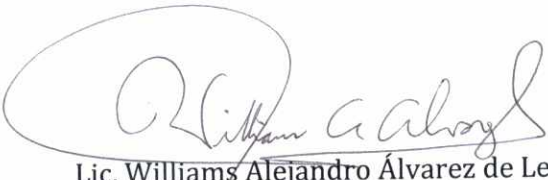
c.c.: Archivo
8c/ dmac

ACTA DE DEFENSA DE TESIS

En la ciudad de Guatemala, el día veintiocho de octubre del año dos mil quince, se realizó la defensa de tesis presentada por el (la) estudiante **CAROLINA JUDITH ARRIVILLAGA MAYÉN, Carné No. 200021111**, para optar al grado de Licenciado (a) en **RELACIONES INTERNACIONALES** titulada: **LA INCIDENCIA DEL CONSUMIDOR EN LAS RELACIONES INTERNACIONALES DESDE EL CONTEXTO DEL LIBRE COMERCIO EN LA INTEGRACIÓN CENTROAMERICANA EN EL PERIODO DE 2009-2013**, ante el Tribunal Examinador integrado por: Lic. Rubén Corado Castañeda, Lic. Williams Alejandro Álvarez de León y Licda. Ingrid Adriana Rivera Barillas Coordinador (a) de la Carrera de Relaciones Internacionales. Los infrascritos miembros del Tribunal Examinador desarrollaron dicha evaluación y consideraron que para su aprobación deben incorporarse algunas correcciones a la misma.



Lic. Rubén Corado Cartagena,
Examinador



Lic. Williams Alejandro Álvarez de León
Examinador



Licda. Ingrid Adriana Rivera Barillas
Coordinador(a) de Carrera



c.c.: Archivo
8b /dmac


ESCUELA DE CIENCIA POLITICA DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA: Guatemala veintitrés de octubre del año dos mil quince.-----

ASUNTO: El (la) estudiante, **CAROLINA JUDITH ARRIVILLAGA MAYÉN**, Carné No. 200021111 continúa trámite para la realización de su Tesis.

Habiéndose emitido el dictamen correspondiente por parte del (la) Licda. Beatriz Eugenia Bolaños Sagastume en su calidad de Asesor (a), pase al Coordinador (a) de la Carrera de Relaciones Internacionales para que proceda a conformar el Tribunal Examinador que escuchará y evaluará la defensa de tesis, según Artículo Setenta (70) del Normativo de Evaluación y Promoción de Estudiantes de la Escuela de Ciencia Política.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


Dr. Marcio Palacios Aragón
Director Escuela de Ciencia Política



Se envía el expediente
c.c.: Archivo
7/dmac

Guatemala,
Octubre 13, 2015.

Doctor
Marcio Palacios Aragón
Director Escuela de Ciencia Política
Universidad de San Carlos de Guatemala
Su Despacho

Estimado Doctor Palacios:

Es un gusto por este medio el poder saludarlo y al mismo tiempo desearle éxitos en sus labores diarias. El motivo de la presente es para informarle que se ha procedido con el asesoramiento, revisión y aprobación del trabajo de tesis presentado por el (la) estudiante **Carolina Judith Arrivillaga Mayén**, con carné No. **200021111**, el cual ha sido titulado: "**La Incidencia del Consumidor en las Relaciones Internacionales desde el Contexto del Libre Comercio en la Integración Centroamericana en el período de 2009-2010**"; éste se presenta como requisito académico y para que proceda con lo establecido según el reglamento previo a la obtención del Título de Internacionalista, en el grado de Licenciado (a).

Por lo anteriormente expuesto se da **DICTAMEN FAVORABLE**, el cual ha cumplido con los requerimientos establecidos y necesarios de un trabajo de tesis.

Agradecida por su atención, sin otro particular por el momento, me suscribo de usted.

Atentamente,


Licda. Beatriz Eugenia Bolaños Sagastume
Asesora
Colegiado Activo No. 1054

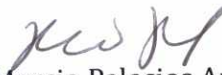
ESCUELA DE CIENCIA POLITICA DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA: Guatemala, veintitrés de octubre de dos mil quince -----

ASUNTO: El (la) estudiante **CAROLINA JUDITH ARRIVILLAGA MAYÉN**, Carné No. **200021111** continúa trámite para la realización de su Tesis.

Habiéndose emitido el dictamen correspondiente por parte del (de la) Coordinador (a) de Carrera correspondiente, pase al Asesor (a) de Tesis, Licda. Beatriz Eugenia Bolaños Sagastume que brinde la asesoría correspondiente y emita dictamen.

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”



Dr. Marcio Palacios Aragón
Director Escuela de Ciencia Política



Se envía el expediente
c.c.: Archivo
6/dmac

ESCUELA DE CIENCIA POLITICA DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA, Guatemala a los cuatro días del mes octubre del dos mil once.-----

ASUNTO: el (la) estudiante **CAROLINA JUDITH ARRIVILLAGA MAYEN**, Carnet No. **200021111**, continúa trámite para la realización de su Examen de Tesis.

1. Habiéndose emitido el dictamen correspondiente por parte del Coordinador de Metodología, pase al (la) Asesor (a) de Tesis Licda. Beatriz Bolaños Sagastume, para que brinde la asesoría correspondiente y emita su informe.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


Licda. Geidy Magali De Mata Medrano
Directora

Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencia Política

Guatemala, 29 de septiembre del el 2011

Licenciada
Geidy Magali De Mata Medrano
Directora, Escuela de Ciencia Política
Universidad de San Carlos de Guatemala

Estimada Licenciada De Mata:

Por medio de la presente me dirijo a usted con el objeto de informarle que, tuve a la vista el trabajo de Tesis del o (la) estudiante **CAROLINA JUDITH ARRIVILLAGA MAYEN**, Carné 200021111, titulado **"LA INCIDENCIA DEL CONSUMIDOR EN LAS RELACIONES INTERNACIONALES DESDE EL CONTEXTO DEL LIBRE COMERCIO EN LA INTEGRACION CENTROAMERICANA EN EL PERIODO DE 2009-2010"**. El (la) estudiante en referencia hizo las modificaciones y por lo tanto, mi dictamen es favorable para que se apruebe dicho diseño y se proceda a realizar la investigación.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Lic. Jorge Arnaga Rodríguez
Coordinador Área de Metodología



Archivos
Se regresa Expediente completo
myda/
4/.


ESCUELA DE CIENCIA POLITICA DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA: Guatemala, veinte de de septiembre del dos mil once-----

ASUNTO: el (la) estudiante: **CAROLINA JUDITH ARRIVILLAGA MAYEN, Carnet 200021111** continúa trámite, para la realización del examen de Tesis

1. Habiéndose aceptado el Tema de Tesis propuesto, por parte del Coordinador (a) de la Carrera, Licda. *Ruth Jácome de Alfaro*, pase al Coordinador de Metodología, Lic. Jorge Arriaga Rodríguez, para que se sirva emitir dictamen correspondiente sobre el Diseño de Tesis.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


Licda. Geidy Magali De Mata Medrano
DIRECTORA

Guatemala, 14 de septiembre del 2011


Licenciada
Geidy Magali De Mata, **Directora**
Escuela de Ciencia Política

Estimada Licenciada De Mata:

Por medio de la presente me permito informarle que, verificados los registros de Tesis de la Escuela, el tema: **"LA INCIDENCIA DEL CONSUMIDOR EN LAS RELACIONES INTERNACIONALES DESDE EL CONTEXTO DEL LIBRE COMERCIO EN LA INTEGRACION CENTROAMERICANA EN EL PERIODO DE 2009-2010"**. Presentado por el (la) estudiante **CAROLINA JUDITH ARRIVILLAGA MAYEN, Carné No. 200021111**, puede autorizarse dado que el mismo no tiene antecedentes previos en nuestra Unidad Académica.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


Licda. Ruth Veresa Jácome de Alfaro
Coordinadora Área Relaciones Internacionales

Se regresa expediente completo.

c.c.: Archivo

myda.

2

ESCUELA DE CIENCIA POLITICA DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA:

Guatemala, a los dos días del mes de septiembre del dos mil once-----

ASUNTO: el (la) estudiante: **CAROLINA JUDITH ARRIVILLAGA MAYEN,**
Carnet No. 200021111, inicia trámite para la realización de
su examen de tesis.

1. Se admite para su trámite el memorial correspondiente y se dan por acompañados los documentos mencionados. 2. Se traslada al (la) Coordinador (a) de la Carrera correspondiente Licda. Ruth Teresa Jácome de Alfaro, para que acepte el tema de Tesis planteado. 3. El resto de lo solicitado téngase presente para su oportunidad.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


Licda. Geidy Magali De Mata Medrano
DIRECTORA

Se envía el expediente completo.

myda

1/

DEDICATORIA:

- A Dios
Por su amor incondicional y porque siempre me dio fortaleza para seguir adelante y me cuidó en todo tiempo.
- A mi mamá Berta
Por su dedicación y por ser una madre amorosa que me enseñó principios y valores que me acompañaran toda la vida.
- A mi mamá Sandra
Por ser un ejemplo de mujer valiente y admirable, quien me enseñó que para Dios nada es imposible.
- A mi papá
Por su cariño y apoyo.
- A mi hermana Jessica
Porque siempre ha estado a mi lado y me ha brindado palabras de aliento.
- A mi esposo e hijos
Por la bendición de tener una familia que me ha brindado su amor, apoyo y comprensión, gracias por el tiempo que me han permitido dedicarle a la carrera.
- A mis madrinas
Por su amistad, cariño y tiempo para ayudarme a culminar mis estudios.
- A
Licda. Ingrid Rivera, Lic. Ruben Corado y Lic. Williams Alvarez, por su consejo y apoyo para finalizar este proceso.
- A
Universidad de San Carlos de Guatemala, por abrir sus puertas para brindarme conocimientos y convertirme en una profesional.

ÍNDICE

ÍNDICE DE CUADROS.....	<i>i</i>
ÍNDICE DE GRÁFICAS.....	<i>iii</i>
INTRODUCCIÓN.....	<i>v</i>
CAPÍTULO No. I.....	<i>1</i>
1. ASPECTOS TEÓRICOS Y METODOLÓGICOS APLICADOS EN LA INVESTIGACIÓN.....	<i>1</i>
1.1 Justificación e Importancia.....	<i>1</i>
1.2 Estado del Arte.....	<i>2</i>
1.3 Planteamiento del Problema.....	<i>3</i>
1.4 Delimitación.....	<i>4</i>
1.5 Marco Teórico.....	<i>5</i>
1.5.1 Teoría Postkeynesiana.....	<i>5</i>
1.5.2 Teoría de la Integración Económica Centroamericana.....	<i>6</i>
1.6 Preguntas generadoras.....	<i>10</i>
1.7 Objetivos.....	<i>10</i>
1.7.1 Objetivo General.....	<i>10</i>
1.7.2 Objetivos Específicos.....	<i>11</i>
1.8 Consideraciones Metodológicas.....	<i>11</i>
1.8.1 El Método, las Técnicas e instrumentos utilizados.....	<i>11</i>
1.8.1.1 El Método.....	<i>11</i>
1.8.1.2 Unidad de Análisis.....	<i>12</i>
1.8.1.3 Técnicas e Instrumentos.....	<i>13</i>
CAPÍTULO II.....	<i>15</i>
2. INTEGRACIÓN CENTROAMERICANA.....	<i>15</i>
2.1 Antecedentes Históricos.....	<i>15</i>
2.1.1 Inicio del Proceso de la Integración (1961–1980).....	<i>15</i>
2.1.2 Estancamiento en el Proceso de Integración (1981–1990).....	<i>18</i>
2.1.3 El Renacer de la integración (1991-1998).....	<i>21</i>
2.2 Marco Jurídico e institucional de la Integración Centroamericana.....	<i>25</i>
2.2.1 Protocolo de Tegucigalpa.....	<i>25</i>
2.2.1.1. Sistema de Integración Centroamericana (SICA).....	<i>26</i>
2.2.2 Protocolo de Guatemala.....	<i>27</i>
2.2.2.1 Secretaría de Integración Centroamericana (SIECA).....	<i>28</i>
2.2.3 Tratado de Integración Social.....	<i>30</i>
2.2.4 Tratado Marco de Seguridad Democrática en Centroamérica.....	<i>30</i>

2.3 Actualidad de la Relación Comercial de Centroamericana	31
2.3.1 Integración Económica de Centroamérica	31
2.4 Acuerdos Comerciales vigentes al año 2013	42
CAPITULO III	49
3. LA IMPORTANCIA DEL CONSUMIDOR EN LOS PROCESOS DE INTEGRACIÓN CENTROAMERICANA	49
3.1 Marco Jurídico de las Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor en Centroamérica	51
3.1.2 Derechos de los Consumidores en Centroamérica	52
3.1.3 Marco Jurídico del Consejo de Protección al Consumidor -CONCADECO-	54
3.1.4 Finalidades del CONCADECO	57
3.1.4.1 Acciones conjuntas del CONCADECO a través de Comisiones Técnicas	58
CAPITULO IV	59
4. IMPLEMENTACION DE LA VENTANILLA UNICA CENTROAMERICANA EN LAS AGENCIAS DE PROTECCION AL CONSUMIDOR	59
4.1 Objeto de la Ventanilla Única Centroamericana.	60
4.2 Objetivos de la Ventanilla Única Centroamericana.	60
4.3 Funciones de la Ventanilla Única Centroamericana.	60
4.4 Atribuciones de los mandos superiores de la Ventanilla Unica	61
4.5 Roles de los representantes de la Ventanilla Única Centroamericana	63
4.6 Legislación aplicable	63
4.7 Observaciones Especiales sobre la Ventanilla Única Centroamericana	64
4.8 Programa de Información y Educación a los Consumidores Transfronterizos	65
CAPITULO V	69
5. ANÁLISIS DEL FUNCIONAMIENTO DE LAS TEORIAS PLANTEADAS CON RELACION A LA INCIDENCIA DEL CONSUMIDOR EN LA INTEGRACION CENTROAMERICANA	69
CONCLUSIONES	77
BIBLIOGRAFÍA	79
ANEXOS	83

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO 1	
Centroamérica: Crecimiento de las Exportaciones Intra y Extra Regionales	16
CUADRO 2	
Centroamérica: Crecimiento de las Exportaciones Intra y Extra Regionales.	18
CUADRO 3	
Centroamérica: Crecimiento de las Exportaciones Intra y Extra Regionales.	22
Cuadro No. 4	
Aspectos Básicos de los Procesos de Integración en América Latina	32
CUADRO 5	
Centroamérica: Balanza Comercial con el Mundo	33
CUADRO 6	
Centroamérica: Comercio de Mercancía por bloque económico	37
CUADRO 7	
Centroamérica: Comparativo cinco productos de principal importación y exportación con el mundo	41
CUADRO 8	
Centroamérica: Acuerdos Comerciales Internacionales Vigentes	42
CUADRO No. 9	
Centroamérica: Diseño Institucional de los países centroamericanos	47
CUADRO 10	
Marco Jurídico de las Agencias de Protección al Consumidor Centroamérica	49
CUADRO 11	
Derechos de los Consumidores Centroamérica	51

Cuadro 12	
Recepción y Resolución de Quejas Por Indicadores: Años 2009.2013	67
Cuadro 13	
Quejas Resueltas: Oficinas Centrales y Sedes Departamentales: Años 2009.2013	67
Cuadro 14	
Recuperado a Favor del Consumidor: Años 2009.2013	69
Cuadro 15	
Casos Resueltos: Consejo Centroamericano de Protección al Consumidor	71

ÍNDICE DE GRÁFICAS

GRÁFICA 1	
Centroamérica: Principales Exportaciones Comerciales	35
GRÁFICA 2	
Centroamérica: Principales Importaciones Comerciales	36
GRÁFICA 3	
Centroamérica: Principales compradores y vendedores con el mundo	39
GRÁFICA 4	
Centroamérica: Principales compradores y vendedores intrarregionales	40
GRÁFICA 5	
Mandos Superiores en la Estructura Organizacional de la Ventanilla Única Centroamericana	59
GRÁFICA 6	
Estructura de la Ventanilla Única Centroamericana	60

INTRODUCCIÓN

Considerando que consumidores son todos, es importante esclarecer las inquietudes en relación al comportamiento del consumidor frente a los acontecimientos en las Relaciones Internacionales donde la globalización asume un importante papel considerando sus efectos y se reflejan directamente en los mercados nacionales y globales, por lo que, se debe tomar en cuenta los compromisos que se han adquirido en la reciente suscripción de los países centroamericanos en el Acuerdo de Asociación de Centroamérica con la Unión Europea, lo que pretende que la región pueda a través del libre comercio tenga un crecimiento económico y que al mismo tiempo sean competitivos.

El presente estudio describe dos teorías, la primera es la teoría del consumidor postkeynesiana, que presenta los principios de consumo que siguen las personas como individuos racionales, quienes además maximizan su bienestar estando completamente informados, lo cual les permite ejercer su derecho a la libre elección.

La segunda es la Teoría Económica Centroamericana, que expone acerca de las características y el grado de integración que se observan en la región centroamericana, debido a que estamos acostumbrados a desarrollar la integración en áreas económicamente sólidas, de alto desarrollo económico e industrial, donde los índices de pobreza no son variables de preocupación o donde el interrogante es que hacer con el superávit.

A pesar de los avances en los procesos de integración centroamericana, el consumidor transfronterizo quien es el que recibe el producto final, al momento de no estar satisfecho con el bien o servicio prestado en otro país, desconoce si cuenta con una institución que lo proteja en su país de origen, en este caso son las agencias de protección al consumidor de cada país centroamericano, cuenta con legislación aplicable al territorio nacional.

Se considera importante crear los mecanismos necesarios para que un consumidor que obtenga un bien o servicio en un país diferente a su lugar de origen, pueda presentar la denuncia o queja en la agencia de protección al consumidor nacional y se puedan realizar las gestiones a efecto de dar solución al consumidor transfronterizo, considerando que los titulares de las agencias de protección al consumidor de Centroamérica, son miembros del Consejo Centroamericano de Protección al Consumidor CONCADECO, y se debe aprovechar este organismo.

En el primer capítulo, se inicia con los aspectos teórico – metodológicos aplicados en la investigación, en donde se explican los aspectos teóricos que se utilizaron para sustentar su importancia, se describe la justificación del por qué, así como los objetivos de realizarla; los aspectos metodológicos con los que se plantearon: el análisis documental, el cual servirá para estudiar lo relacionado en materia de protección al consumidor; asimismo, se estableció que el instrumento a trabajar, sería la entrevista, con esta se buscaba conocer la opinión de la experta en materia de consumo.

En el segundo capítulo, se trabajó el contexto histórico de la integración centroamericana, que hace una recopilación de los acontecimientos a nivel internacional tanto de países como de organizaciones que tuvieron un impacto trascendental para la realización de la misma, describe el desarrollo, participantes y logros, se describe el marco jurídico e institucional de la integración centroamericana y la relación comercial, los acuerdos comerciales vigentes, que han fortalecido a cada uno de los países centroamericanos de forma individual así como bloque.

En el tercer capítulo, se analiza la importancia del consumidor ante los procesos de integración centroamericana y el marco jurídico de las agencias gubernamentales de protección al consumidor y del Consejo Centroamericano de Protección al Consumidor -CONCADECO-.

En el cuarto capítulo se abarca la importancia de la implementación de la Ventanilla Única Centroamericana para protección del consumidor transfronterizo y que la misma se pueda dar a conocer a través de un programa de información y educación, con el objeto de divulgar sus derechos y obligaciones.

En el quinto capítulo, se realiza un análisis del funcionamiento de la teoría del consumidor aunado a la teoría de la integración económica centroamericana y la incidencia del consumidor en la integración centroamericana, se incluyen recomendaciones a las agencias gubernamentales de protección al consumidor, para analizar la importancia de fortalecer la institucionalidad del Consejo Centroamericano de Protección al Consumidor ante los organismos centroamericanos tal como el Sistema de Integración Centroamericana SICA y la Secretaría de Integración Centroamericana SIECA, así como diseñar o crear la ventanilla de protección al consumidor transfronterizo.

CAPÍTULO No. I

1. ASPECTOS TEÓRICOS Y METODOLÓGICOS APLICADOS EN LA INVESTIGACIÓN

1.1 Justificación e Importancia

Derivado a la facilidad que existe con las diferentes tecnologías de la información, se ha permitido que los consumidores lleven a cabo contratos con empresas situadas en el extranjero, en esta investigación se analizó específicamente la región centroamericana, ya que este acceso a la información y a las transacciones transfronterizas, ha repercutido en dimensiones internacionales de las políticas de protección de los consumidores.

Es importante resaltar que esta labor compete únicamente a las agencias gubernamentales de protección al consumidor de Centroamérica, en el caso de Guatemala es a la Dirección de Atención y Asistencia –DIACO-, que dentro de su legislación nacional contempla proteger la salud y la seguridad en el consumo de bienes y servicios dentro de los contratos internos de consumo, para ello deben formular y actualizar a nivel internacional, normas y técnicas obligatorias y las legislaciones necesarias para cumplir dicho fin.

La importancia en la investigación es la incidencia del consumidor en los procesos de la integración centroamericana, considerando que los consumidores son quienes tienen el derecho de elegir los bienes y servicios que puedan satisfacer sus necesidades primarias como la alimentación, la vestimenta y la vivienda entre otros, se considero ampliar el período de investigación del año 2009 al 2013, para obtener información de mayor actualidad para conocer la satisfacción de los consumidores, de acuerdo a la información recopilada en los cuadros 12, 13 y 14 del capítulo V.

En los países centroamericanos (a excepción de El Salvador) dentro de los planes de trabajo de los gobiernos no existe una política nacional específica del consumidor, para orientar el desarrollo de la protección al consumidor en estos países, por lo que se está influenciado por el contexto dominante del modelo económico y social coyuntural, lo que representa un problema en las relaciones internacionales ya que se ha permitido que en las transacciones transfronterizas se cometan abusos e injusticias en contra de los consumidores y que durante muchos años sus derechos han sido ignorados.

1.2 Estado del Arte

Organización de las Naciones Unidas

En el año 1999, en su versión ampliada, se publica un documento que establece las Directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor, considerando las necesidades de los países, particularmente de los países en desarrollo, así como promover el desarrollo económico y social justo y equitativo.

Sistema de Integración Centroamericana SICA

El Consejo Centroamericano de protección al Consumidor (CONCADECO) es un organismo que pertenece al Sistema de la Integración Centroamericana (SICA).

Fue creado el 18 de mayo de 2007, y aglutina a las agencias gubernamentales de protección al consumidor de cada uno de los países de la región.

El CONCADECO tiene como mandato tutelar los derechos de los consumidores. Es una institución regional que persigue armonizar las políticas públicas y los esfuerzos de los gobiernos de Centroamérica en materia de protección al consumidor.

El Estado de Guatemala

En Guatemala los derechos de los consumidores se establecen en el artículo 119 inciso i) de la Constitución de la República de Guatemala, donde claramente se

establece que se debe la preservación de la calidad de los productos de consumo interno y de exportación para garantizarles su salud, seguridad y legítimos intereses económicos.

1.3 Planteamiento del Problema

Lo anterior, no es problema de un país, es problema de una región, que necesita efectuar cambios en beneficio de los consumidores y buscar que el mercado funcione bien a través de mecanismos y medidas equitativas, que no representen desventajas y que velen por el interés público y general.

Centroamérica ha avanzado significativamente en su integración regional, poco a poco se han ido superando las diferencias ideológicas y económicas para dar paso a un verdadero mercado común centroamericano, con la apertura de las fronteras y libre circulación de personas, mercancías y capitales por todos los países, esto ha estimulado el comercio provocando las compras transfronterizas, es decir, las compras realizadas por consumidores desde su Estado de residencia a un profesional o empresa establecido en otro Estado, a través de medios a distancia y también son aquellas compras que realizan los consumidores cuando se desplazan a otro Estado de la Región Centroamericana.

Los riesgos a los cuales se expone el consumidor, es que sea defraudado por proveedores inescrupulosos y que no exista un bloque centroamericano que pueda velar por sus intereses.

Es importante resaltar para las relaciones internacionales la constitución del Convenio del Consejo Centroamericano de Protección al Consumidor - CONCADECO-, que busca unir esfuerzos en beneficios de los consumidores centroamericanos, con lo cual se podría elaborar una política del consumidor a nivel regional y de esta forma extender la protección de los derechos.

Las economías de cada uno de los países de la región centroamericana están cambiando en forma acelerada, permitiendo el libre acceso a los mercados desde el punto de vista de oportunidades pero también como un problema podemos ver que los productos que ingresan a la región afectan el mercado nacional, esta aceleración es:

- Debido al desarrollo de los mercados;
- A la entrada en vigencia de Tratados de Libre Comercio;
- Al avance tecnológico que transforma las tecnologías de la información y comunicaciones;
- A las formas de producción, distribución y comercialización de bienes y servicios, tanto a nivel nacional como regional;
- Las formas de consumo también están transformándose con gran rapidez y los consumidores desarrollan cada vez más prácticas comerciales transfronterizas, que abren nuevos espacios de intercambio de gran potencial para la modernización y la consolidación de los mercados.

En algunos casos pueden darse relaciones fraudulentas y engañosas, o simplemente no satisfactorias para los consumidores transfronterizos, lo cual requiere de mecanismos e instrumentos para consolidar las buenas prácticas y erradicar las negativas que pueden perjudicar el buen avance de la integración centroamericana y los mercados nacionales y globales.

1.4 Delimitación

La investigación se realizará con los consumidores guatemaltecos a través de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor DIACO del Ministerio de Economía, así como se buscará el apoyo de los titulares de las agencias gubernamentales de protección al consumidor de Centroamérica, en el periodo histórico del año 2009-2013

1.5 Marco Teórico

1.5.1 Teoría Postkeynesiana

La teoría científica que se aplicó en el presente informe fue basada en la Teoría del Consumidor denominada Postkeynesiana; la cual admite que las preferencias del consumidor tienen una estructura lexicográfica incompatible con la existencia de una función de utilidad **escalar**. Así el consumidor dividiría los bienes entre categorías y pre asignaría una parte de la renta a cada categoría distribuyendo entre los bienes de cada categoría posteriormente el presupuesto. Existe una cierta evidencia empírica de que los consumidores gastan su dinero de esta manera. Las ideas básicas proceden de Nicholas Georgescu-Roegen y Herbert Simon de la Escuela Behaviorista. Los principios básicos son:

- **Racionalidad procedimental** (Herbert Simon). El consumidor se regiría por reglas o hábitos no compensadores, esto determina que no tiene ninguna garantía en la obtención de bienes y servicios y que los proveedores son los que imponen las reglas en el mercado.
- **Saciedad** (Georgescu-Roegen). Más allá de un umbral finito la necesidad queda satisfecha y consumir más unidades no aumenta la satisfacción o "utilidad", este es el caso de las compras que se realizan en forma compulsiva, ya que se compra no por necesidad sino porque se quiere llenar un "vacío" aparente.
- **Separación** (Lancaster). El consumidor divide los bienes y necesidades en diversas categorías, débilmente relacionadas (medidas a partir de las elasticidades-precio cruzadas), para lo cual compra cosas que pueden estar en oferta pero no son necesariamente útiles de acuerdo a las necesidades del hogar, pero realiza la separación de acuerdo al precio y calidad.
- **Subordinación** (Georgescu-Roegen). Las necesidades están jerarquizadas y subordinadas unas a otras, estas son las prioridades que se le adjudican a los productos, por lo que dentro de éstas se puede encontrar los productos de la canasta básica que es fundamental para todos los hogares.

- **Crecimiento** (Georgescu-Roegen, Pasinetti). El tiempo y el aumento de ingresos permiten pasar de una necesidad a otra de forma escalonada, conforme el ingreso de las personas, así es el consumo incluso generalmente se compra más de los ingresos que se obtienen.
- **Dependencia** (J. K. Galbraith). Las necesidades están influidas por la publicidad, las modas, la cultura y los amigos, es fácil dejarse llevar por los medios de comunicación, ya que existen estrategias de tele marketing que inducen a la compra, incluso brindando regalos que no han sido solicitados, pero esto representa el medio para inducir a una compra mayor.
- **Herencia** (Georgescu-Roegen). Las elecciones de hoy están condicionadas por las elecciones de ayer. De acuerdo con esto a medida que mejora o empeora la renta de un consumidor las variaciones de las cantidades consumidas serán dependientes de las del pasado más que decisiones optimizadoras.

Dentro de las teorías del consumidor, se puede deducir que los consumidores bien informados que están en posición de evaluar y comparar los productos y tomar buenas decisiones de compra ayudan a garantizar que los beneficios de los mercados abiertos sean explotados en su totalidad. A través de sus elecciones, los consumidores se convierten en instrumentos importantes, ya que impulsan la innovación y la eficacia y pueden evaluar sus compras por los principios de la Teoría Postkeynesiana tales como la Racionalidad Procedimental, Saciedad, Separación, Subordinación, Crecimiento, Dependencia, Herencia.

1.5.2 Teoría de la Integración Económica Centroamericana

Esta teoría señala que Centroamérica es esencial por su posición geográfica al situarse en un punto estratégico entre Norte y Sur América. Después de la Independencia del año 1821 la región ha buscado su unión por medio de la integración, creyendo firmemente en el avance de ésta se traduzca en el beneficio

de cada uno de los países centroamericanos, en ésta época el intento fue denominado Provincias Unidas del Centro de América la cual existió a partir de julio de 1823 hasta noviembre de 1824 derivado de la finalización de ésta nace la República Federal de Centro América cuya capital fue la Ciudad de Guatemala hasta el año de 1834, ya que después por un corto periodo de 1834 a 1839 fue la capital Sonsonate.

La República Federal de Centro América, estuvo formada por cinco Estados: Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua y Costa Rica; hasta el año de 1836 cuando se adhirió el Estado de los Altos, el cual fue reincorporado a Guatemala antes que se disolviera la Federación. Muchos fueron los obstáculos que enfrentó esta integración entre ellos se puede mencionar la pugna existente entre los liberales que eran precursores de la Federación y los conservadores que se proponían a esta.

La disolución de esta Federación fue paulatina durante el año 1838 empezando por Nicaragua que fue el primero en separarse en el mes de abril, bajo este ejemplo y siguiendo la misma línea de Nicaragua, en el mes de mayo el Congreso Federal autorizó a los Estados miembros de la Federación tomar la decisión que fuera conveniente a sus propios intereses. Siguiendo ésta autorización el Estado de Honduras decidió en el mes de octubre abandonar esta Federación seguido de Costa Rica que lo realizó en noviembre.

Es en 1951 que se dio el primer intento de integración económica mediante el Programa Centroamericano de Integración, este programa fue apoyado por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe -CEPAL- siendo ya todos los Estados soberanos e independientes. Este nunca fue un Tratado o Convenio, más bien era únicamente como su nombre lo dice un Programa cuyo fin era promover la integración centroamericana de forma progresiva y coordinar los programas de desarrollo a nivel regional, sus objetivos iban más allá de lo económico a lo político.

Balassa (citado por Herrarte Alberto, 1964) describió primeramente la Integración Económica como el principio de la Integración Política. Dividió la integración económica en los siguientes grados.

- ❖ **Zona de Libre Comercio:** Se suprimen las tarifas entre los países participantes, pero cada país conserva las suyas frente a terceros.
- ❖ **Unión Aduanera:** Va más allá de la zona de libre comercio, ya que aparte de la supresión de las tarifas, equipara el comercio con terceros países.
- ❖ **Mercado Común:** No se limita a suprimir las restricciones al comercio, sino que se agrega la posibilidad de la libre circulación de personas, servicios y capitales sin discriminación, por tanto, se establece la libre circulación de los factores productivos.
- ❖ **Unión Económica:** Unifica lo anterior con una armonización de políticas económicas nacionales.
- ❖ **Integración Económica Total:** Presupone la unificación de políticas monetarias, fiscales, sociales y anticíclicas. Además, que presupone la creación de una autoridad supranacional, cuyas decisiones sean obligatorias para cada Estado.

La Integración Social es la siguiente etapa en este proceso, siendo el motivo de la integración el bienestar de los pueblos y lo más importante la persona humana.

Derivado del principio denominado *dominio reservado* de los Estados, siendo éstos celosos de su soberanía, solamente han permitido la cooperación internacional, aunque en el caso de los Derechos Humanos se ha abierto brecha en los países y su ordenanza debe ser acatada, aunque sea limitada. La integración social está íntimamente ligada a la Integración Económica, ya que de no ser así el beneficio de la integración beneficiaria única y exclusivamente a las clases productoras, por esto es necesario la Integración Social. (Herrarte, Alberto 1991, p. 94).

Herrarte presupone que la Integración Política, es el fin de todo proceso de integración, visto de ésta forma la Integración Económica y Social son etapas anteriores para poder llegar a la meta. Este diseño es complejo y difícil de lograr

ya que los Estados debe supeditarse a una autoridad supranacional, manteniendo su independencia, es por esto, que el mejor logro de esta integración es la Federación.

Visto desde otra perspectiva, una Integración Política que sea únicamente por fines políticos sin contener fines económicos, puede entenderse también como un tipo de Integración Política sin que sea la culminación de la Integración Económica, como por ejemplo: El Pacto del Atlántico. Sin que ésta pueda avanzar a una Federación por motivos de heterogeneidad, amplitud y sin contigüidad geográfica.

Teniendo claro lo que es la integración y sus etapas, se puede decir que Centroamérica se ha mantenido en una integración exclusivamente económica sin tener avances a nivel de beneficios sociales, por lo que más adelante en éste capítulo se describirán el Marco Jurídico e Institucional de la Integración Centroamericana.

A continuación se presentará como fue el avance de la Integración Centroamericana con países independientes y soberanos. Se puede considerar que la integración centroamericana es divisible en tres etapas, según los logros históricos y el avance que presentó en cada período. Por lo que se describirá dichas etapas con el objeto de dar a conocer como ha sido el comportamiento de los países centroamericanos frente a los problemas y obstáculos para lograr la integración regional.

Durante la presente investigación se ha podido determinar que si bien el consumidor es informado por la agencia del consumidor de su respectivo país, sobre sus derechos y obligaciones en territorio nacional, pero no de como se puede defender un consumidor transfronterizo, quien no cuenta con las herramientas o información para poder resolver una inconformidad si ha obtenido un bien o servicios en otro país.

En años recientes, se ha prestado cada vez mayor atención a las medidas que los gobiernos pueden tomar para enfrentar los sesgos psicológicos que pueden influir

sobre las decisiones, en particular, en los casos en los que los consumidores experimentan un daño considerable y como respuesta se ha constituido al Consejo Centroamericano de Protección al Consumidor CONCADECO.

1.6 Preguntas generadoras

1. ¿Cuál es el conocimiento de los consumidores a cerca de sus derechos?
2. ¿Qué instituciones son las encargadas de educar y proteger al consumidor?
3. ¿Cómo se organizan las instituciones centroamericanas para la protección de los consumidores?
4. ¿Cómo homogeneizar la educación de los derechos del consumidor en la región centroamericana?
5. ¿Cuál sería el mecanismo idóneo para la recepción y solución de las controversias del consumidor a nivel centroamericano?

1.7 Objetivos

Los objetivos se derivan de la importancia que dentro de la integración centroamericana, se debe brindar al consumidor información clara y precisa, a través de la divulgación del marco legal en cada país de Centroamérica, así como el funcionamiento de las instituciones encargadas de la protección de sus derechos y los procesos para la resolución de conflictos al momento de adquirir bienes y servicios para lo cual se puede considerar la implementación de la ventanilla única centroamericana.

1.7.1 Objetivo General

- ❖ Determinar la importancia en las relaciones internacionales de la divulgación de los derechos de los consumidores a través de la implementación de la ventanilla única centroamericana.

1.7.2 Objetivos Específicos

- ❖ Conocer a nivel internacional el funcionamiento de las agencias gubernamentales de protección al consumidor específicamente en la región centroamericana.
- ❖ Describir las legislaciones nacionales de protección al consumidor y su incidencia en la integración centroamericana.
- ❖ Investigar y analizar la integración y horizontalización de las normas de protección de los consumidores centroamericanos.

1.8 Consideraciones Metodológicas

Los aspectos metodológicos que se utilizaron en la presente investigación, fue el Método Empírico a través de la Observación Científica, para tener un conocimiento directo en el lugar donde se atiende al consumidor, la unidad de análisis fue específicamente la DIACO, institución que vela por sus derechos, así como se consultó otras instancias para su análisis, siendo las agencias de protección al consumidor de Centroamérica, recopilándose información que se refleja en el capítulo cuatro de la presente investigación.

Por último a través del instrumento de la entrevista, se contó con la información directa por parte de la encargada de la institución de protección al consumidor de la República de Guatemala, la cual fue de mucho enriquecimiento para el desarrollo de la investigación.

1.8.1 El Método, las Técnicas e instrumentos utilizados

1.8.1.1 El Método

En el presente trabajo se utilizó el Método Empírico a través de la Observación Científica, ya que a través de ella se tuvo la percepción directa del estudio realizado, el cual se efectuó en las oficinas centrales de la DIACO, por ser ese

lugar donde el consumidor se presenta a denunciar a los proveedores y se realizó preguntas necesarias a los empleados de esta institución, para conocer de forma directa como se atiende al consumidor afectado y que solución se le brinda; los datos obtenidos fueron adecuados y fiables correspondientes a conductas, eventos y/o situaciones perfectamente identificadas.

El método empírico a través de la observación científica fue aplicado considerando que éste tiene como objetivo lograr describir y explicar el comportamiento del fenómeno de forma directa, siendo en este caso el consumidor y fue necesario tener el acercamiento personal, se contó con el apoyo de representantes de la DIACO, se trabajó con la persona encargada de recibir las quejas lográndose observar los conocimientos que éste tiene acerca de sus derechos y obligaciones y las expectativas que tiene sobre la misma para la solución de su problema.

A través de esta experiencia se pudo identificar que motiva al consumidor a realizar dicha compra o servicio considerando los aspectos descritos en la teoría postkeynesiana descrita anteriormente.

Es importante mencionar que como apoyo de la observación científica, se tuvo a la vista los procedimientos y funciones de la DIACO los cuales están establecidos en el Decreto 006-2003, Ley de Protección al Consumidor y Usuario y la documentación de la institución que cuenta con la Certificación del Sistema de Gestión de Calidad ISO:900 sobre los manuales para el trámite de las quejas, concluyéndose que el consumidor guatemalteco cuenta con una institución que vela por sus derechos y se preocupa por resolver los conflictos que se dan entre proveedores y consumidores, contando con la infraestructura, personal y procedimientos adecuados para beneficio del consumidor.

1.8.1.2 Unidad de Análisis

Las unidades de análisis de la siguiente investigación se eligieron de acuerdo a la incidencia del consumidor en la región centroamericana, en este caso

específicamente se tomó en cuenta a la DIACO y al Consumidor Guatemalteco, estudiando la legislación nacional siendo la más accesible a través de la oficina de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO--, que es la responsable de dar cumplimiento al Decreto 006-2003 LEY DE PROTECCION AL CONSUMIDOR Y USUARIO Y SU REGLAMENTO en la República de Guatemala.

La DIACO es la indicada para obtener la información necesaria y el material suficiente para la elaboración del informe de investigación, se abordó a través de una entrevista con la Directora de la DIACO, trabajando con el encargado de la recepción de quejas en el edificio ubicado en la zona 4 y trabajando con el Jefe del Área Administrativa quien también proporcionó documentos relevantes para el presente trabajo.

La otra unidad de análisis fue el consumidor guatemalteco, parte fundamental de esta investigación y a través de la observación directa en la sede de la DIACO se adquirió conocimientos del comportamiento del mismo ante los conflictos con proveedores, en la adquisición de bienes y servicios

1.8.1.3 Técnicas e Instrumentos

Para la elaboración de la presente investigación se utilizó la Investigación Documental Informativa, que consiste en el análisis documental formalizado, que se refiere al análisis de informes y reportes mensuales que fueron brindados por la Directora de la DIACO, los cuales reflejaban el ingreso de la queja, el procedimiento que se realizaba y cuál era el tiempo de respuesta para la solución de un conflicto, también fue brindado informes en los cuales se afianzó la información histórica relacionada a la institución y para dar a conocer sus antecedentes y de esta forma tener una mayor comprensión de su funcionamiento.

Se utilizó la entrevista, realizada a la Directora de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO-, quien es la responsable de dar cumplimiento al Decreto 006-2003 LEY DE PROTECCION AL CONSUMIDOR Y USUARIO Y

SU REGLAMENTO en Guatemala, con el objeto de conocer de qué forma se atiende al consumidor al momento de interponer una queja o denuncia y si al mismo tiempo se le informa sobre los derechos y obligaciones.

La cual fue de mucha importancia, a través de ella se conoció el procedimiento que realizan para atender a los consumidores guatemaltecos, el tiempo para poder dar solución y los medios que utilizan para divulgar los derechos.

Se tenía la intención de entrevistar directamente a los consumidores, sin embargo la Directora de la -DIACO- informó que al momento de interponer la denuncia o queja, por parte de la institución realizan una encuesta y fue brindado un reporte de satisfacción del consumidor, el cual se pudo analizar y determinar que un 85% de los consumidores califican de manera satisfactoria la labor de la institución, este dato es muy importante y sobre todo confiable.

Es importante mencionar que los recursos utilizados en la entrevista fue en relación a tiempo, fue de cuatro horas aproximadamente y se utilizó una grabadora portátil, con el objetivo de resguardar la información proporcionada por la Directora de DIACO.

En la entrevista se logró identificar que existe información y divulgación de los derechos a los consumidores guatemaltecos, pero no existe información clara sobre las quejas que puedan ser interpuestas por consumidores transfronterizos, ni mecanismos o procedimientos para la solución de las controversias, representando una debilidad para las agencias de protección al consumidor.

Es necesario seguir trabajando porque a pesar de la diferencia entre las leyes y sistemas nacionales de protección al consumidor, existe consenso en torno a la necesidad de establecer un marco común, que permita un desarrollo más amplio de la cooperación estrecha entre las agencias encargadas de vigilar el cumplimiento de las leyes de protección al consumidor, a fin de enfrentar las prácticas comerciales transfronterizas fraudulentas y engañosas.

CAPÍTULO II

2. INTEGRACIÓN CENTROAMERICANA

2.1 *Antecedentes Históricos*

2.1.1 Inicio del Proceso de la Integración (1961–1980)

El inicio de esta etapa es marcado por el Tratado General de Integración Económica, el cual fue firmado el 04 de junio de 1961 éste validaba al Mercado Común Centroamericano, el cual estaba formado por los siguientes Estados: Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua y Costa Rica.

El Tratado define en su artículo XXIII la creación de la Secretaría Permanente con un carácter de persona jurídica, que a la vez lo será del Consejo Económico Centroamericano y del Consejo Ejecutivo. Dichos consejos fueron creados por el Tratado referente. Esto da a conocer como era importante la estructura institucional de la integración centroamericana ya que la Secretaria de Integración Económica Centroamericana -SIECA- según su portal oficial tiene entre sus funciones velar por el cumplimiento regional de los instrumentos jurídicos de integración económica, teniendo su sede en la Ciudad de Guatemala, según lo especifica en Tratado.¹

Las Reuniones de Ministros sustituyeron a los Consejos creados por el citado Artículo XXIII, ya que ambos desaparecieron al final de la década del 1960. Prevalciendo únicamente la Secretaría de Integración Económica Centroamericana -SIECA-.

¹ **Artículo XXIII del Tratado General de Integración Económica Centroamericano:** “Se crea una Secretaría Permanente, con carácter de persona jurídica, que lo será a la vez del Consejo Económico Centroamericano y del Consejo Ejecutivo creados por este Tratado. La Secretaría tendrá su asiento y sede principal en la ciudad de Guatemala, capital de la República de Guatemala, y estará a cargo de un Secretario General nombrado por un período de tres años por el Consejo Económico Centroamericano. La Secretaría establecerá los departamentos y secciones que fueren necesarios para el desempeño de sus funciones. Sus gastos se conformarán a un presupuesto general aprobado anualmente por el Consejo Económico Centroamericano y cada una de las Partes contratantes deberá contribuir a su sostenimiento con una suma anual mínima equivalente a cincuenta mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 50.000.00), pagaderos en las respectivas monedas de los países signatarios. Los funcionarios de la Secretaría gozarán de inmunidad diplomática Los demás privilegios diplomáticos se otorgan únicamente a la Secretaría y al Secretario General”.

Durante este periodo se dio un incremento en las exportaciones tanto intrarregionales como extrarregionales, algunos análisis interpretan éste crecimiento como consecuencia a la suscripción del Tratado, derivado del Mercado Común Centroamericano, otros autores lo describen como una simple coincidencia derivado que en el Tratado no se modificó la estructura de exportación de los países miembros, dichos Estados continuaron con su estructura la cual dependía de productos primarios.

CUADRO No. 1
Centroamérica: Crecimiento de las Exportaciones Intra y Extra Regionales.
Cifras en: Millones de dólares.
Periodo: 1960, 1965, 1970, 1975, 1980

Años	Exportaciones Intrarregionales	Exportaciones Extrarregionales
1960	30	409
1965	132	629
1970	286	812
1975	536	1762
1980	1129	3315

Fuente: Elaborado con datos de la Secretaría de Integración Económica Centroamericana -SIECA-. Filtrados en el Portal del Sistema de Estadísticas de Comercio de Centroamérica. Recuperado el 22/02/2015 en <http://estadisticas.sieca.int/siecadb/Estadisticas/>

Como muestra el cuadro anterior, las exportaciones tanto intra como extra regionales aumentaron consecutivamente durante el periodo que duró la primera etapa de la integración centroamericana, probablemente la suscripción del Tratado General de Integración Económica, sea un hecho sin relación al incremento de estas estadísticas, pero se puede considerar esta etapa como fructífera debido al crecimiento económico que se suscitó. Es precisamente el decremento de ésta, uno de los factores importantes de la segunda etapa de la integración regional ya que ésta es un estancamiento en el proceso centroamericano.

El desarrollo del mercado regional no solamente no aisló a estos países de los cambios sincrónicos en los términos de intercambio, sino que realmente hizo a la actividad económica de la subregión mucho más vulnerable a dichas perturbaciones.

Es importante mencionar que para algunos países, los resultados no fueron totalmente satisfactorios, lo cual terminó por atentar contra el desarrollo del proceso. "La distribución del comercio intra-regional por países fue muy desigual desde el principio, entre otras razones, por la naturaleza, las características y el grado de desarrollo de sus estructuras productivas" (Herrera, Beethoven 1999, p.11).

Los países más dinámicos en exportaciones fueron Guatemala y El Salvador, mientras que Honduras, Nicaragua y Costa Rica fueron dinámicos en importaciones, lo cual se mantuvo hasta 1979, factor importante que provocó la crisis y como era de esperarse se tuvieron consecuencias de orden político, económico y sociales repercutiendo negativamente en el mercado común.

Sumado a ello se encontraba el conflicto bélico entre El Salvador y Honduras, lo cual estancó los avances de integración que se había propuesto desde 1961, dentro de lo sobresaliente se realizaron esfuerzos conjuntos para lograr la paz en la subregión y restablecer el Mercado Común. Finalmente, en 1970, después de una reforma constitucional, Honduras abandonó el esquema porque su legislación interna solo contemplaba acuerdos bilaterales, dando marcha atrás en su política comercial.

Derivado de la disminución en el comercio intra-regional es necesaria una reestructuración que imprimiera un nuevo dinamismo al esquema de integración, es de esta manera que en el año 1976, la Secretaría de Integración Económica Centroamericana –SIECA- presentó un documento denominado "Proyecto de Tratado de la Comunidad Económica y Social Centroamericana", el cual constituyó un cuerpo jurídico integral que perseguía una verdadera reestructuración del movimiento centroamericano de integración que incluyó temas sociales como el

empleo, seguridad social, salud, alimentación y nutrición, vivienda, cultura y educación, dándole una nueva dimensión a la integración para sacarla del enfoque puramente comercial y llevarla hacia metas mucho más ambiciosas, este intento no funcionó enseguida y con la crisis de los años ochenta fue totalmente ignorado (Herrera, Beethoven, 1999, p. 11).

2.1.2 Estancamiento en el Proceso de Integración (1981–1990)

Durante la crisis que afectó la economía mundial en la década del ochenta, se detectó las debilidades estructurales del esquema de integración, lo cual amenazaba su desaparición, se mencionarán los aspectos más relevantes para la crisis de la subregión centroamericana, como la inflación mundial, la devaluación del dólar y la crisis de la deuda externa latinoamericana.

Nuevamente se presenta un conflicto armado, ésta vez entre El Salvador y Nicaragua, creando así la desconfianza política en la subregión y el esquema de integración terminó por desarticularse, con la consecuente fuga de capitales, disminución del comercio intra-regional y paralización económica por actos de violencia contra el aparato productivo, como se observa en la siguiente información:

CUADRO No. 2
Centroamérica: Crecimiento de las Exportaciones Intra y Extra Regionales.
Cifras en: Millones de dólares.
Periodo: 1985 y 1990

Años	Exportaciones Intrarregionales	Exportaciones Extrarregionales
1985	486	3117
1990	671	3262

Fuente: Elaborado con datos de la Secretaría de Integración Económica Centroamericana -SIECA-. Filtrados en el Portal del Sistema de Estadísticas de Comercio de Centroamérica. Recuperado el 22/02/2015 en <http://estadisticas.sieca.int/siecadb/Estadisticas/>

Otro factor para la desintegración fue la reacción de cada uno de los países para enfrentar la crisis. Todos los gobiernos del momento implementaron políticas de restricción de importaciones y luego de promoción de exportaciones extra-regionales.

Es necesario resaltar que como en el resto de América Latina, la subregión centroamericana tuvo dificultades con la deuda externa, por lo que la estabilidad macroeconómica de los diferentes países estuvo comprometida. Esta situación determinaría la intervención de los organismos de crédito multilateral, en la adopción de políticas económicas subregionales.

Así también, para El Salvador la economía cafetalera era tan importante que su dinamismo en las exportaciones, se explicaba únicamente por la variación en flujo comercial de café. "Es a través del café que se consolida la incorporación del país al mercado internacional y su incorporación en la periferia capitalista," lo cual, en gran medida, ha restado importancia al proceso de integración (Herrera, Beethoven, 1999, p.18)

Otro de los países afectado por los conflictos bélicos fue Nicaragua, que no logró beneficiarse del proceso y ante la necesidad de resolver sus conflictos internos, no impulsó la integración. Para Nicaragua las secuelas de la guerra afectaron la economía nacional de manera radical, llevando al país a un período de hiperinflación único en Centroamérica.

Desde el punto de vista de la capacidad de pago de cada uno de los países miembros del Tratado, hubo otra dificultad para continuar con el flujo comercial; se trata de la escasez de divisas que experimentaron todos los países, y la desaparición de la Cámara de Compensación, la cual empezó a debilitarse por dos razones: En primer lugar, debido a la acumulación de incumplimientos de pago por parte de algunos países, lo cual se sumó a la dificultad de definir los precios dentro de la Cámara Centroamericana de Compensación de Monedas (CACM), pues no siempre se utilizaron precios de mercado. En segundo lugar, el

fracaso de los esfuerzos de cooperación internacional, principalmente por parte de la Comunidad Económica Europea.

Puede decirse que durante la primera parte de los años ochenta, la crisis de los países centroamericanos fue tan grave que el tema de la integración, no fue prioridad para ningún país. La política económica del momento se basó en la defensa de los diferentes sectores nacionales, aumentando los niveles de protección y las barreras no arancelarias. En la práctica, la solución de los conflictos armados era un requisito indispensable para retomar el tema de la integración, más que los factores económicos. En la segunda mitad de los años ochenta, el tema de la integración centroamericana recuperó una posición central en la agenda política de la subregión. El proceso de Esquipulas diseñado con el fin de alcanzar una paz firme y duradera, significó un formidable esfuerzo por lograr una solución propia que ha culminado con la firma de los acuerdos de paz que pusieron fin al conflicto guatemalteco (Herrera Beethoven, 1999, p.19).

Países como Costa Rica, adoptaron medidas unilaterales que estimulaban el comercio, buscando la reorganización del régimen arancelario y la eliminación de todos los derechos específicos de importación y otros gravámenes.

Gracias a la continuidad que tuvo la Secretaría Permanente de la Secretaría de Integración Económica –SIECA- se dieron algunas iniciativas desde este organismo para lograr la reactivación de la integración. En 1984 se realizó un estudio de la situación, con la colaboración de la CEPAL, y se llegó a la conclusión de que los problemas del mercado común requerían acciones en el campo político, especialmente en lo que se refería a los aspectos institucionales de la integración. Era necesario restablecer los órganos del Tratado General. Decisión importante, sin duda, la de volver al orden jurídico del Tratado, pero inoperante en sus efectos, por cuanto los Consejos no llegaron a integrarse y, en consecuencia, tampoco se adoptó el régimen normativo transitorio mediante el cual se hubieran podido poner en práctica las medidas de reactivación recomendadas en el Plan. (Herrera, Beethoven, 1999, p. 20).

En síntesis, aunque la crisis generalizada acabó con el esquema de integración, en la concepción de 1961, es decir la del Tratado General, lo relevante fue el reconocimiento de que el proceso no podía ser abandonado y de que se debían incorporar mecanismos acordes con las tendencias mundiales y con las nuevas necesidades de los países interesados en la integración y en el futuro volver a retomar el tema de la integración Centroamérica, ya que la coyuntura en el siglo XXI lo exige. Es importante conocer desde cuando se inicia el proceso para avanzar con la integración en la región.

2.1.3 El Renacer de la integración (1991-1998)

Esta década representó el logro de las metas de estabilización económica y reforma estructural, las medidas de estabilización que empezaron a ser aplicadas hacia finales de la década anterior, tenían como finalidad reducir y eliminar los desequilibrios más evidentes, mientras que el ajuste tenía como propósito modificar la estructura económica, eliminando de una vez por todas las deficiencias más notorias del sistema económico, tales como la inflación y el débil crecimiento.

En términos concretos, se logró reducir la inflación de la subregión significativamente. En conjunto, hasta 1990 la inflación de la subregión era bastante alta por la influencia que ejercía la altísima variación de precios en Nicaragua. Después de 1995 la inflación de la subregión oscila en torno al 13% y la mayoría de naciones ha reducido el déficit público, de manera importante.

En cuanto a la deuda externa, fue disminuida en esta época en comparación de años anteriores; sin embargo, es importante destacar que aún permanece muy por encima del promedio mundial. Dicha disminución fue representativa a nivel centroamericano y en comparación a los años anteriores cuando la deuda era exorbitante, La disminución aunque representativa, no es suficiente para las expectativas mundiales.

Las medidas señaladas, también han tenido un impacto significativo en el crecimiento subregional, caracterizado por un leve incremento de las exportaciones y un gran aumento de las importaciones. Este último aspecto merece ser resaltado, ya que, si obedece a factores estructurales más que coyunturales, podría significar una debilidad importante en el proceso de integración intra-regional y extra-regional, de acuerdo al siguiente cuadro.

CUADRO No. 3
Centroamérica: Crecimiento de las Exportaciones Intra y Extra Regionales.
Cifras en: Millones de dólares.
Periodo: 1995-2000

Años	Exportaciones Intrarregionales	Exportaciones Extrarregionales
1995	1,543	5,828
2000	2,617	8,894

Fuente: Elaborado con datos de la Secretaría de Integración Económica Centroamericana -SIECA-. Filtrados en el Portal del Sistema de Estadísticas de Comercio de Centroamérica. Recuperado el 22/02/2015 en <http://estadisticas.sieca.int/siecadb/Estadisticas/>

Así como la adopción de políticas de estabilización, en un primer momento, actuó en contra de la integración al favorecer las exportaciones extra-regionales, también, el hecho de haber generado un entorno con mayor certidumbre resulta favorable para la consolidación del proceso de integración que se busca en esta década. Además, el proceso de integración que se busca en la actualidad, se ve enriquecido por la experiencia acumulada a través de más de 30 años de funcionamiento del Mercado Común.

Con esta nueva visión, en julio de 1991 se realizó una Cumbre de Presidentes en San Salvador, con el fin de darle un nuevo impulso al proceso y trabajar en temas, que involucren algo más que el simple intercambio comercial.

En esta Reunión se acordó volver a un arancel externo común que se aplicaría a finales de 1992. Para no caer en la rigidez de años anteriores quedó previsto que tuviera 4 tasas básicas:

- ❖ 5% para bienes de capital e intermedios no competitivos

- ❖ 10% para bienes de capital e intermedios competitivos
- ❖ 15% bienes de consumo no competitivo
- ❖ 20% bienes de consumo competitivo

En esta ocasión se reincorporó Honduras y, por su parte, Panamá empezó a plantear la posibilidad de ingresar al proceso. Es decir que el proceso retoma un nuevo impulso, que ha sido factible a raíz de darse mejores condiciones económicas y por la disminución de las tensiones políticas.

Lo que ha ocurrido en los años siguientes a este acuerdo es la búsqueda de la armonización de políticas para lograr la creación de una ventaja competitiva en función de la localización geográfica estratégica que tiene la zona frente a mercados tan importantes como el NAFTA y el Mercosur.

La preocupación de la mayor parte de los investigadores es que el esquema no genere los mismos problemas que en los años ochenta, para esto es necesario establecer un área económica armonizada, en la cual las políticas sean convergentes con la integración y que la participación en los costos y beneficios del proceso sea equitativa.

El tema cobra importancia por el contexto, en el cual se están desarrollando los acuerdos internacionales, dirigidos fundamentalmente hacia la consolidación del Área de Libre Comercio de las Américas, en donde la competencia con Estados Unidos plantea un gran reto para todas las economías latinoamericanas. La mejor posibilidad de competencia que se divisa es la conformación de bloques regionales.

Resulta interesante analizar el impacto que tuvo para América Central la formación del Tratado de Libre Comercio entre Estados Unidos, Canadá y México. Hasta el momento las evaluaciones realizadas al respecto, muestran que América Central sufrió un leve deterioro de su competitividad en los Estados Unidos, ya que México es un país competidor en la mayor parte de sectores, y ahora tiene un acceso libre para sus productos en el mercado norteamericano.

Otro aspecto que debe enfrentar la subregión es la competencia por inversión extranjera que con la formación del NAFTA se empezó a dirigir hacia México, en detrimento de la inversión realizada en Centroamérica.

Estas dos razones justifican ampliamente la creación de una zona de libre comercio centroamericana, con la cual se pueda dar la ampliación de los mercados, y se inicie un proceso de preparación para la competencia con los demás países fuera de la subregión.

Sobre este asunto se especuló un poco, pues se suponía que el trámite normal hacia el ALCA sería a través de una adhesión paulatina al TLC. Este proceso tendría sus ventajas tal como lo plantea Saborío: "otra ventaja de un área de libre comercio es su naturaleza contractual, es decir, que contendría condiciones de acceso al mercado de EUA que no podrían ser modificados unilateralmente por ese país" (Herrera, Beethoven, 1999, p.21).

Se plantea esto a propósito del dinamismo que han tenido las exportaciones no tradicionales a Estados Unidos, gracias a un plan de preferencias otorgado unilateralmente, es decir que podía ser suspendido en cualquier momento dejando a los productores centroamericanos con inversiones realizadas y sin mercado.

Lo cierto es que en la actualidad, el comercio subregional se desempeña en un ambiente mucho más favorable al intercambio, aunque esté dominado por productos agrícolas más que por productos industriales. Sería de esperar que el comercio intra-regional estuviera conformado por productos manufacturados, pero la larga tradición en exportación de productos primarios parece imponerse, inclusive al interior de la subregión.

2.2 Marco Jurídico e institucional de la Integración Centroamericana

2.2.1 Protocolo de Tegucigalpa

El 13 de diciembre de 1991 se constituyó el Sistema de la Integración Centroamericana (SICA) con la firma del Protocolo de Tegucigalpa, que reformó la Carta de la Organización de Estados Centroamericanos (ODECA), de 1962. Este Protocolo consagra la nueva visión de Centroamérica como una región de paz, libertad, democracia y desarrollo.

- Protocolo de Tegucigalpa
- Enmienda al Protocolo de Tegucigalpa

El Protocolo de Tegucigalpa es un instrumento jurídico que propone, propicia, ordena y regula la integración de los Estados miembros basada en los principios de gradualidad, especificidad y progresividad del proceso de integración económica, sustentado en el desarrollo regional armónico y equilibrado; y el tratamiento especial a países miembros de menor desarrollo relativo; la equidad y reciprocidad; y la Cláusula Centroamericana de Excepción.

Permite la adopción de estrategias y políticas públicas comunes en favor de la población de los países miembros del SICA. El artículo tres del Protocolo de Tegucigalpa establece como objetivo fundamental la realización de la integración de Centroamérica, para constituir la como Región de Paz, Libertad, Democracia y Desarrollo. Este instrumento establece Propósitos esenciales, uno de estos propósitos conforma al Sistema de la Integración Centroamericana -SICA- sustentado en un ordenamiento institucional y jurídico, y fundamentado asimismo en el respeto mutuo entre los Estados miembros.

El artículo quince establece las facultades de la Reunión de Presidentes, como órgano Supremo del Sistema de la Integración Centroamericana. En lo referido a la armonización, este Órgano permanente está facultado para definir y dirigir la política centroamericana,

estableciendo las directrices sobre la integración de la región, así como las disposiciones necesarias para garantizar la coordinación y armonización de las actividades de los órganos e instituciones del área y la verificación, control y seguimiento de sus mandatos y decisiones.

El Protocolo de Tegucigalpa no obliga a los Estados firmantes a adoptar leyes de ningún tipo, precisamente porque este marco jurídico respeta la soberanía de sus miembros. En todo caso, corresponde a cada Estado la adopción de las normativas jurídicas necesarias para contribuir con el proceso de integración centroamericana. Por tal motivo esta Enmienda a la Carta de la ODECA no puede vincularse con Leyes específicas del marco jurídico nicaragüense.

2.2.1.1. Sistema de Integración Centroamericana (SICA)

El Sistema de la Integración Centroamericana (SICA), es el marco institucional de la Integración Regional Centroamericana, creado por los Estados de Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua, Panamá. Posteriormente se adhirieron como miembros plenos Belice en el año 2000 y, a partir de 2013, la República Dominicana. El Sistema cuenta con un grupo de países Observadores Regionales y Extra Regionales. Los Observadores Regionales son: México, Chile, Brasil, Argentina, Perú, Estados Unidos de América, Ecuador, Uruguay y Colombia. Por otra parte, son Observadores Extra Regionales. China (Taiwán), España, Alemania, Italia, Japón, Australia, Corea del Sur, Francia, la Santa Sede, Reino Unido, Unión Europea, Nueva Zelanda, Marruecos y Qatar.

Actualmente, Haití se encuentra en proceso de incorporación bajo la categoría de Observador Regional.

El Sistema de la Integración Centroamericana fue constituido el 13 de diciembre de 1991, mediante la suscripción del Protocolo a la Carta de la Organización de Estados Centroamericanos (ODECA) o Protocolo de Tegucigalpa, el cual reformó la Carta de la ODECA, suscrita originalmente en San Salvador, El Salvador, el 14

de octubre de 1951; entró en funcionamiento formalmente el 1 de febrero de 1993. La República de El Salvador es la sede del SICA.

La creación del SICA fue respaldada por la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), en su Resolución A/48 L del 10 de diciembre de 1993, quedando el Protocolo de Tegucigalpa debidamente inscrito ante la misma. Esto permite que sea invocado internacionalmente y, además, le permite a los órganos e instituciones regionales del SICA relacionarse con el Sistema de las Naciones Unidas.

El SICA tiene categoría de Observador Permanente de dicha Organización y mantiene vínculos de diálogo y cooperación con la Organización de los Estados Americanos (OEA), la Comunidad Andina (CAN), el Mercado Común del Sur (MERCOSUR), la Comunidad del Caribe (CARICOM), la Asociación de Estados del Caribe (AEC), la Unión Europea (UE) entre otros esquemas cooperación o integración a nivel regional y mundial, así como con diversas instituciones internacionales.

El Sistema se diseñó tomando en cuenta las experiencias anteriores para la integración de la región, así como las lecciones legadas por los hechos históricos de la región, tales como las crisis políticas y los conflictos armados y los logros de instancias y entidades previos al SICA, hoy parte de la organización. Con base en esto, y sumadas las transformaciones constitucionales internas y la existencia de regímenes democráticos en Centroamérica, se estableció su objetivo fundamental, el cual es la realización de la integración de Centroamérica, para constituir la en una Región de Paz, Libertad, Democracia y Desarrollo, sustentada firmemente en el respeto, tutela y promoción de los derechos humanos.

2.2.2 Protocolo de Guatemala

El 29 de octubre de 1993 se suscribió el Protocolo al Tratado General de Integración Económica Centroamericana (Protocolo de Guatemala), en el que las partes se comprometieron a alcanzar, de manera voluntaria, gradual,

complementaria y progresiva, la Unión Económica Centroamericana. Para ello constituyeron el Subsistema de Integración Económica, cuyo órgano técnico y administrativo es la Secretaría de Integración Económica Centroamericana (SIECA), que tiene su sede en Guatemala.

Sus avances estarían marcados por las necesidades de los países, la maximización de las opciones de desarrollo, la gradualidad, complementariedad y flexibilidad de las voluntades políticas, así como la coordinación, armonización y convergencia en políticas económicas, en negociaciones extraregionales y en su encuadre dentro del ordenamiento establecido en el Sistema de la Integración Centroamericano, creado mediante el Protocolo de Tegucigalpa de 1991.

El Protocolo económico ahonda en los distintos niveles de la integración regional y define sus particulares etapas: una zona de libre comercio mediante la que se "eliminarán gradualmente todas las barreras arancelarias y no arancelarias al comercio intrarregional, eliminando toda restricción de carácter cuantitativo y cualquier otra medida de efecto equivalente" (Art. 7); un compromiso de perfeccionamiento del Arancel Externo Común (Art.11), una Unión Aduanera.

2.2.2.1 Secretaría de Integración Centroamericana (SIECA)

La Secretaría de Integración Económica Centroamericana (**SIECA**) es el órgano técnico y administrativo del Proceso de Integración Económica Centroamericana, con personalidad jurídica de derecho internacional.

Le corresponde servir de enlace de las acciones de las otras Secretarías del Subsistema Económico y coordinar con la Secretaría General del SICA, en ejercicio de una autonomía funcional.

La SIECA vela a nivel regional por la correcta aplicación del Protocolo al Tratado General de Integración Económica Centroamericana -Protocolo de Guatemala- y

demás instrumentos jurídicos de la integración económica regional y por la ejecución de las decisiones de los órganos del Subsistema Económico.

Realiza los trabajos y estudios que los órganos del Subsistema Económico le encomiendan y tiene, además, las funciones que le asigne el Consejo de Ministros de Integración Económica o su Comité Ejecutivo. En materia de integración económica tiene capacidad de propuesta.

La SIECA tiene su sede en la Ciudad de Guatemala y su organización administrativa, operativa y presupuestaria se establecerán en un Reglamento aprobado por el Comité Ejecutivo de Integración Económica. Está a cargo de un Secretario General, nombrado por el Consejo de Ministros de Integración Económica para un período de cuatro años.

La organización institucional del Subsistema de Integración Económica es la siguiente:

1) Son órganos:

- a) El Consejo de Ministros de Integración Económica.
- b) El Consejo Intersectorial de Ministros de Integración Económica.
- c) El Consejo Sectorial de Ministros de Integración Económica.
- e) El Comité Ejecutivo de Integración Económica.

2) Son órganos técnico - administrativos:

- a) La Secretaría de Integración Económica Centroamericana (SIECA).
- b) La Secretaría del Consejo Agropecuario Centroamericano (SCA).
- c) La Secretaría del Consejo Monetario Centroamericano (SCMCA)
- d) La Secretaría de Integración Turística Centroamericana (SITCA).

3) Son Instituciones:

- a) El Banco Centroamericano de Integración Económica (BCIE).
- b) El Instituto Centroamericano de Administración Pública (ICAP).
- c) El Instituto Centroamericano de Investigación y Tecnología Industrial (ICAITI)

4) Es órgano de asesoría:

- a) El Comité Consultivo de Integración Económica (CCIE).

Los actos administrativos del Subsistema de Integración Económica se expresan en Resoluciones, Reglamentos, Acuerdos y Recomendaciones.

2.2.3 Tratado de Integración Social

El 30 de marzo de 1995 se suscribió el Tratado de la Integración Social Centroamericana (Tratado de San Salvador), el cual organiza, regula y estructura el Subsistema Social, que comprende el área social del SICA. Fue constituido para impulsar la coordinación, armonización y convergencia de las políticas sociales entre sí y con las demás políticas de los Estados Miembros del SICA. Su sede está en las oficinas de la Secretaría General del SICA.

- ❖ Tratado de la Integración Social Centroamericana (Tratado de San Salvador)

2.2.4 Tratado Marco de Seguridad Democrática en Centroamérica

El Tratado Marco de Seguridad Democrática fue suscrito en San Pedro Sula, Honduras, el 15 de diciembre de 1995. Dicho instrumento instituyó el Modelo Centroamericano de Seguridad Democrática, el cual se basa en la democracia y el fortalecimiento de sus instituciones y el Estado de Derecho; en la existencia de gobiernos electos por sufragio universal, libre y secreto y en el irrestricto respecto de todos los derechos humanos en los Estados Centroamericanos.

Los fundamentos del Modelo de Seguridad Democrática son, entre otros, el fortalecimiento del poder civil, el balance razonable de fuerzas, la seguridad de las personas y sus bienes, la erradicación de la violencia, la corrupción, la impunidad, el terrorismo, el combate a la narcoactividad y al tráfico de armas.

Considerando que la protección de los derechos humanos, es uno de los compromisos más importantes del MSDCA, se debería ampliar la temática hacia la protección a los derechos de los consumidores de la región centroamericana, los países que más han avanzado en protección y desarrollo de los derechos humanos son Costa Rica y Panamá pero es de notar que los derechos humanos menos protegidos son los derechos sociales y económicos como el derecho a la salud, la educación y el empleo.

También en el apartado de Seguridad de las Personas y sus Bienes, se busca entre otras cosas, erradicar la pobreza extrema, crear condiciones de equidad, erradicar la delincuencia y la criminalidad, lo cierto es que en el balance de la última década de aplicación del TMSDCA por parte de los países miembros, no es muy favorable y se debe considerar crear los mecanismos necesarios para que existan relaciones equitativas entre consumidores y proveedores dentro de la región.

2.3 Actualidad de la Relación Comercial de Centroamericana

2.3.1 Integración Económica de Centroamérica

Los esfuerzos de los países miembros del Mercado Común Centroamericano, están dirigidos hacia la conformación de la Comunidad Económica Centroamericana (CEC), la cual implica libre movimiento de bienes y servicios, factores y la correspondiente armonización de políticas.

En términos concretos la integración tiene entre sus metas más importantes, las siguientes:

- ❖ Estabilización macroeconómica y armonización de políticas
- ❖ Perfeccionamiento de la zona de libre comercio centroamericana
- ❖ Arancel externo común
- ❖ Modernización de las aduanas
- ❖ Mejoramiento de la Infraestructura
- ❖ Atracción de Inversiones

- ❖ Aseguramiento del Financiamiento
- ❖ Coordinación de una política conjunta de relaciones comerciales externas

Se ha mencionado, que la integración centroamericana ha sido en su desarrollo netamente económica y no es de extrañarse que instituciones como la Secretaría de Integración Económica en Centroamérica -SIECA- refleje los avances y desarrollo de la integración centroamericana en la actualidad a través de datos netamente económicos.

En contraste con otros acuerdos y procesos de integración, en Centroamérica, no se ha logrado consenso alrededor del tema de la movilidad laboral y de la coordinación en materia de legislación laboral, tal como lo muestra el cuadro No. 4.

Cuadro No. 4
Aspectos Básicos de los Procesos de Integración en América Latina

Concepto	Pacto Andino	Mercado Común Centroamericano	TLC	Mercosur	Acuerdos bilaterales
Libre circulación de bienes y servicios	Si	Si	Si	Si	Si
Arancel externo común	Si	Si	No	Si	No
Libre circulación de trabajadores	No	No	No	Si	No
Compromiso conjunto respecto a normas laborales	Si	No	Si	Si	No
Coordinación de políticas macroeconómicas	Si	Si	Si	Si	No
Garantías recíprocas a inversiones	Si	Si	Si	No	Si

Fuente: Realizado con datos de la Organización Internacional del Trabajo -OIT-. Filtrado en el Portal Oficial de la OIT. Recuperado el 15/02/2015 en <http://www.ilo.org/public/spanish/index.htm>

En el siguiente cuadro se muestra la Balanza Económica Centroamericana, con el mundo durante el período 2005 – 2013, periodo en el cual el intercambio comercial presentó un aumento constante a excepción del año 2009, lo cual puede ser producto de la crisis financiera que se dio en ese año a nivel mundial. De lo

contrario el crecimiento en los demás años de análisis se llevó a cabo en un promedio anual de 8.2% al pasar de 46.018 millones de dólares en el año 2005 a 86.371 millones de dólares para el año 2013.

Respecto a las exportaciones, muestran un crecimiento constante y bastante dinámico durante el período investigado (2005 – 2013) mostrando una tasa de crecimiento anual del 9% al pasar de 14.622 millones de dólares en el año 2005 a 29.063 millones de dólares en el año 2013. Mostrando repetidamente en comparación del intercambio la desaceleración del año 2009, derivado de la crisis mundial.

CUADRO No. 5
Centroamérica: Balanza Comercial con el Mundo
Cifran en: Millones de dólares
Período: 2005 - 2013

Año	Intercambio	TCA	Exportaciones	TCA	Importaciones	TCA	Saldo
2005	46.018	----	14.622	----	31.396	----	-16.774
2006	53.614	16.5	16.870	15.4	36.744	17.0	-19.874
2007	62.914	17.3	19.850	17.7	43.064	17.2	-23.214
2008	72.150	14.7	22.244	12.1	49.906	15.9	-27.662
2009	57.996	-19.6	20.208	-9.2	37.787	-24.3	-17.579
2010	67.813	16.9	23.221	14.9	44.592	18.0	-21.371
2011	81.609	20.3	27.761	19.6	53.848	20.8	-26.087
2012	86.458	5.9	29.611	6.7	56.847	5.6	-27.236
2013	86.371	-0.1	29.063	-1.9	57.308	0.8	-28.245

Nota: Las cifras de comercio no incluyen maquila. Fuente: Adaptado de la Secretaría de Integración Económica Centroamericana -SIECA-.(2014) *Estado de situación de la Integración Económica Centroamericana*. Guatemala, Guatemala. Pp. 7. Recuperado el 01/03/2015 disponible en <http://www.sieca.int/Documentos/DocumentosMostrar.aspx?SegmentoId=2&Doc>

Para el año 2010 logra nuevamente un crecimiento que supera los millones de dólares del año 2008. Respecto a los dos últimos años de análisis (2012 – 2013) se muestra un decremento en las exportaciones, aunque este no es mayor ni significativo, sigue representando de la misma manera un valor negativo, que representa una Tasa de Crecimiento Anual de -1.9.

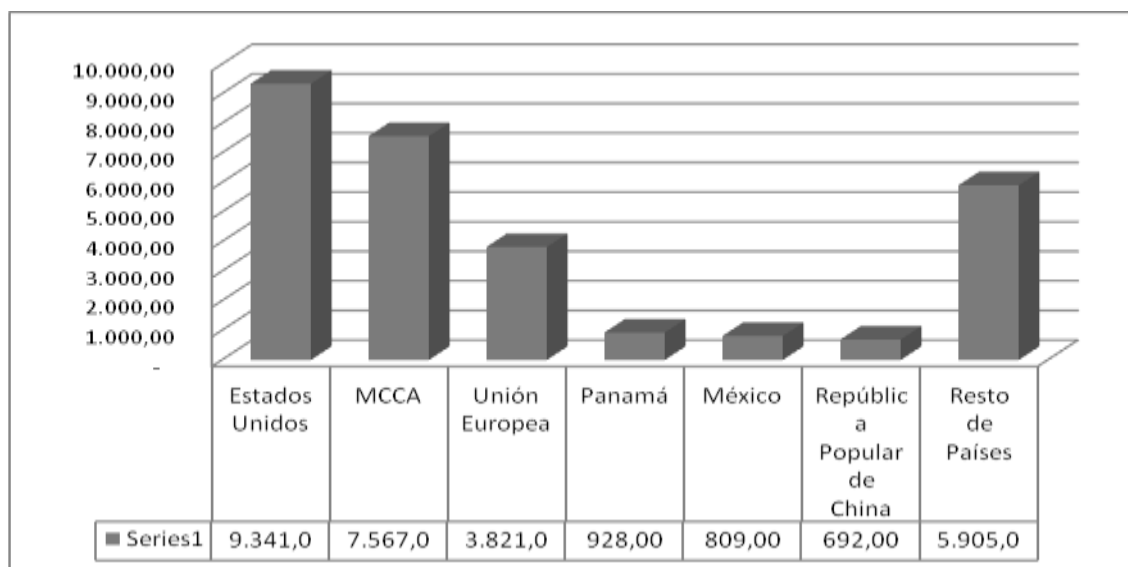
En el Cuadro No. 5, denota en el rubro de las importaciones un crecimiento de 7.8 por ciento anual durante el periodo 2005 – 2013.

Ya que incrementó de 31.396 millones de dólares en el año 2005 a 57.308 en el año 2013. Se presenta el mismo comportamiento que las exportaciones, respecto al año 2008 derivado de la crisis mundial, aunque con una recuperación más lenta para el año 2010. Para los dos últimos años de análisis 2012 – 2013 se da un leve incremento que únicamente representa el 0.8 de Tasa de Crecimiento Anual, el comportamiento de éstas es similar que las exportaciones, que aunque no reflejen decremento se dio un crecimiento poco significativo en estos años, en contraposición al crecimiento dinámico y constante que representaba antes del año 2009.

Finalmente, se puede mencionar que la Balanza Comercial permanece en un constante déficit. El crecimiento en las importaciones y exportaciones es en su mayoría dinámico y progresivo y en ningún momento las exportaciones superan las importaciones por lo que Centroamérica como región se mantiene en un déficit en la Balanza Comercial.

Para denotar lo anterior, en el año 2013 el intercambio comercial de mercancías de Centroamérica con el mundo alcanzó 86.371 millones de dólares, de los cuales 33.6% corresponden a las exportaciones y el 66.4% (aproximadamente el doble) pertenece a las importaciones, lo que se denota en la balanza deficitaria de 28.246 millones de dólares. Por lo cual se puede aseverar que por cada dólar obtenido producto de las exportaciones, Centroamérica destina aproximadamente dos dólares para pagar la importación de mercancías.

GRÁFICA No. 1
Centroamérica: Principales Exportaciones Comerciales
Cifras en: Millones de Dólares
Año: 2013

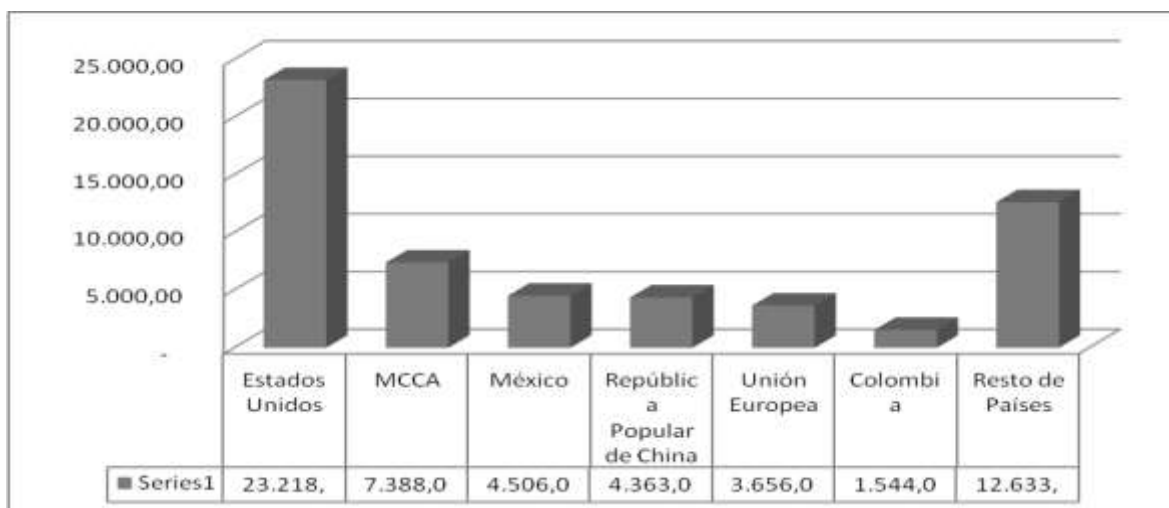


Fuente: Adaptado de la Secretaría de Integración Económica Centroamericana -SIECA-.(2014) *Estado de situación de la Integración Económica Centroamericana*. Guatemala, Guatemala. Pp. 8. Recuperado el 01/03/2015 disponible en <http://www.sieca.int/Documentos/DocumentosMostrar.aspx?SegmentId=2&Doc>

Como lo denota en la Gráfica anterior, históricamente el principal socio comercial de Centroamérica ha sido Estados Unidos, seguidamente las exportaciones intrarregionales que representa el segundo Mercado, en el tercer lugar se ubica la Unión Europea, seguidamente de Panamá y México que son separados por pocos millones de dólares. A manera porcentual se puede decir que Estados Unidos es el responsable de 32.1% de las exportaciones centroamericanas, el 26% corresponde al mercado intrarregional (MCCA), la Unión Europea representa un 13.1%, seguida de Panamá con un 3.2%, en el penúltimo lugar de la gráfica se encuentra México con un 2.8% y finalmente República Popular de China con 2.4%.

De esta forma se puede denotar que los principales dos socios centroamericanos, a parte del Mercado Común Centroamericano son Estados Unidos y la Unión Europea, que les pertenece un porcentaje mayor del 10% de las exportaciones centroamericanas.

GRÁFICA No. 2
Centroamérica: Principales Importaciones Comerciales
Cifras en: Millones de Dólares
Año: 2013



Fuente: Adaptado de la Secretaría de Integración Económica Centroamericana -SIECA-.(2014) *Estado de situación de la Integración Económica Centroamericana*. Guatemala, Guatemala. Pp. 7. Recuperado el 01/03/2015 disponible en <http://www.sieca.int/Documentos/DocumentosMostrar.aspx?SegmentoId=2&Doc>

El comportamiento de las importaciones centroamericanas es similar en algunos aspectos que las exportaciones, aunque tiene unas diferencias significativas en sus principales socios. Estados Unidos sigue manteniendo el primer lugar como el más importante socio centroamericano en materia de importaciones; asimismo, el Mercado Común centroamericano (MCCA) continúa perfilándose en segundo lugar.

En contrario de las exportaciones, en las que la Unión Europea ocupa el tercer lugar, en las importaciones se encuentra en este tercer lugar a México y la Unión Europea pasa a ocupar el quinto lugar. En el cuarto lugar está la República Popular de China y por último Colombia. Panamá tiene representación entre los principales seis (6) socios comerciales de Centroamérica únicamente en materia de Exportaciones, mas no en las Importaciones donde es derogado por Colombia. México pasa a ocupar el tercer lugar en importancia derogando a la Unión Europea al quinto lugar.

En porcentajes, Estados Unidos representa el 40.5%, el Mercado Común Centroamericano -MCCA- el 12.9%, México el 7.9%, muy cerca la República Popular de China con el 7.6%, Unión Europea con 6.4%, por último Colombia con 2.7%.

CUADRO No. 6

Centroamérica: Comercio de Mercancía por bloque económico

Cifran en: Millones de dólares

Año: 2013

Bloque	Exportaciones	%	Importaciones	%
Total	29,063.00	100.0	57,308.00	100.0
TLCAN	10,785.00	37.1	28,084.00	49.0
MCCA	7,567.00	26.0	7,388.00	17.9
Unión Europea	3,821.00	13.1	3,656.00	6.4
CARICOM	430.00	1.5	370.00	0.6
ASEAN	458.00	1.6	923.00	1.6
Comunidad Andina	229.00	0.8	2,245.00	3.9
MERCOSUR	71.00	0.2	1,639.00	2.9
Resto del Mundo	5,702.00	19.7	13,003.00	22.7

Fuente: Adaptado de la Secretaría de Integración Económica Centroamericana -SIECA-.(2014) *Estado de situación de la Integración Económica Centroamericana*. Guatemala, Guatemala. Pp. 7. Recuperado el 01/03/2015 disponible en <http://www.sieca.int/Documentos/DocumentosMostrar.aspx?SegmentId=2&Doc>

El bloque económico más fuerte para Centroamérica tanto en importaciones como en exportaciones es el Tratado de Libre Comercio de América del Norte -TLCAN-, derivado de la pertenencia a este bloque del principal socio comercial para Centroamérica, Estados Unidos. Su porcentaje es suficientemente alto en un 37.1% en las exportaciones y de 49.0% en las importaciones, aproximándose a ser el responsable de casi el 50%, en otras palabras, la mitad exactos del total de los productos que compra Centroamérica.

El segundo bloque económico con más presencia para Centroamérica es precisamente el comercio intrarregional representado por el Mercado Común Centroamericano -MCCA- con un 26% en las exportaciones de la región y un 17.9% en las importaciones regionales. En el análisis por bloque económico nuevamente es comercio intrarregional es el segundo más importante.

La Unión Europea como bloque económico ocupa el tercer lugar, al igual que en la Grafica No. 1, la cual demuestra las exportaciones centroamericanas por país. Representando un 13.1% en materia de exportaciones por bloque y un 6.4% en las importaciones. Esto demuestra que Centroamérica compra a la Unión Europea casi el doble de lo que vende, siendo este bloque económico fuerte a nivel mundial con 28 miembros y algunos de ellos potencias, es un mercado muy atractivo que ha sido poco explotado por los productores centroamericanos.

La Comunidad del Caribe -CARICOM- tiene una mínima representación en la Balanza Comercial centroamericana, representado únicamente el 1.5% de las exportaciones y un 0.6% en las importaciones. Aunque con una mínima representación es importante destacar que es un bloque con el cual se analiza un fenómeno poco común y es que la Balanza Comercial es favorable para Centroamérica, ya que sus exportaciones superan en un 0.9% a las importaciones.

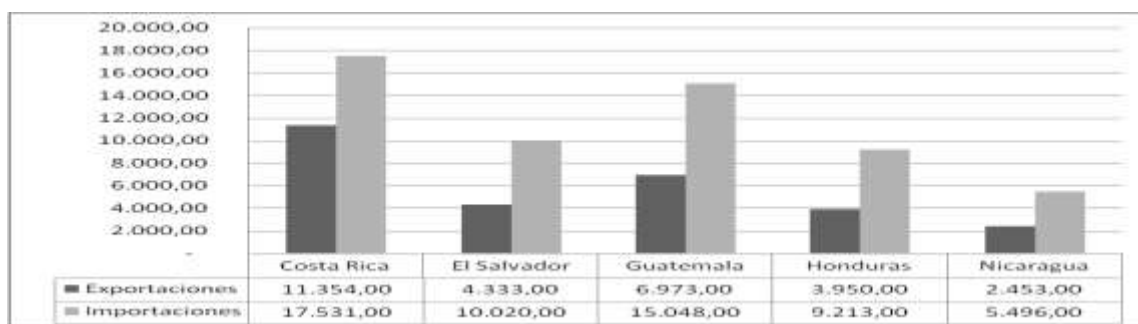
La Asociación de Naciones del Sudeste Asiático -ASEAN- también es poco representativa en la Balanza Comercial de Centroamérica con un porcentaje del 1.6% tanto en exportaciones como en importaciones, lo que significa que la relación entre ambos bloques es equitativa. Este análisis a nivel de porcentajes, pero en cifras los millones de dólares obtenidos de las exportaciones dirigidas al ASEAN oscilan en 458 millones de dólares, mientras que las importaciones 923 millones de dólares. Por lo que se puede analizar que el comportamiento en esta Balanza es acorde a la conducta normal, en la cual las importaciones superan las exportaciones, traduciéndose en una Balanza Comercial deficitaria.

Con respecto a los países del sur, éstos no tienen mayor presencia en los productos que exporta Centroamérica, ya que conjuntamente el Mercado Común del Sur -MERCOSUR- y la Comunidad Andina representan únicamente el 1% de las mercancías que vende Centroamérica. Similar comportamiento se refleja en las importaciones provenientes de estos dos bloques, ambos no llegan al 7% respecto al total de la región centroamericana. Sin embargo, en comparación

siempre Centroamérica exporta a los bloques económicos mucho menos de lo que importa, es por esto que su Balanza Comercial es constantemente deficitaria.

Es importante destacar cuanto de ese porcentaje de importaciones y exportaciones corresponde a cada uno de los países centroamericanos.

GRÁFICA No. 3
Centroamérica: Principales compradores y vendedores con el mundo
Cifran en: Millones de dólares
Año: 2013



Fuente: Adaptado de la Secretaría de Integración Económica Centroamericana -SIECA-.(2014) *Estado de situación de la Integración Económica Centroamericana*. Guatemala, Guatemala. Pp. 7. Recuperado el 01/03/2015 disponible en <http://www.sieca.int/Documentos/DocumentosMostrar.aspx?SegmentoId=2&Doc>

El comportamiento de Centroamérica ha sido por lo regular en varios años constantemente similar. En la Gráfica No. 3 se analizan las exportaciones y las importaciones del año 2013 de cada uno de los países que forman el bloque centroamericano por los datos representados se puede analizar que la batuta tanto de las exportaciones como de las importaciones es liderada por Costa Rica, por lo que se puede decir que es el país que más vende y compra de la región. Seguidamente Guatemala, El Salvador y por último Honduras y Nicaragua.

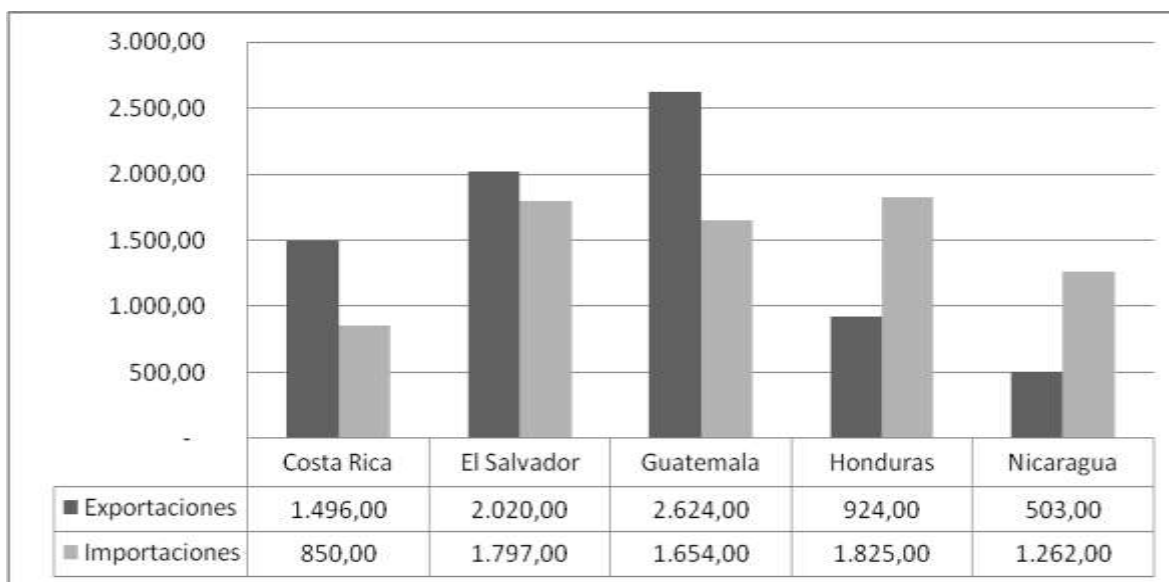
Todos los países de Centroamérica denotan una Balanza Comercial negativa, porque sus importaciones superan siempre las exportaciones, es decir compran más de lo que venden. Es importante destacar que lo más favorable para un país es sostener una Balanza Comercial no deficitaria.

GRÁFICA No. 4

Centroamérica: Principales compradores y vendedores intrarregionales

Cifran en: Millones de dólares

Año: 2013



Fuente: Adaptado de la Secretaría de Integración Económica Centroamericana -SIECA-.(2014) *Estado de situación de la Integración Económica Centroamericana*. Guatemala, Guatemala. Pp. 7. Recuperado el 01/03/2015 disponible en <http://www.sieca.int/Documentos/DocumentosMostrar.aspx?SegmentoId=2&Doc>

Derivado que el comercio intrarregional es sumamente importante para Centroamérica, es importante analizar cuál es el comportamiento de cada uno de los países de la región. Guatemala es el mayor exportador intrarregional con una cantidad de 2,624.00 millones de dólares seguido de El Salvador, Costa Rica, Honduras y Nicaragua. En materia de importaciones Honduras es el país que más compra intrarregionalmente con 1,825.00 millones de dólares seguido de El Salvador, Guatemala, Nicaragua y Costa Rica.

Es importante destacar que en contraposición al comercio mundial, en materia intrarregional el país que menos exporta e importa es Costa Rica; este país conjuntamente con Guatemala y el Salvador tienen Balanzas Comerciales positivas, al contrario de Honduras y Nicaragua que muestran balanzas comerciales deficitarias.

CUADRO No. 7

Centroamérica: Comparativo cinco productos de principal importación y exportación con el mundo

Cifras en: Millones de Dólares

Año: 2013

Exportaciones			Importaciones		
Descripción	Valor	%	Descripción	Valor	%
Circuitos electrónicos integrados	2,395.00	8.2	Aceite de petróleo o de mineral bituminoso, excepto los crudos	9,448.00	16.5
Café, incluso tostado o descafeinado; cáscara y cascarilla de café	2,361.00	8.1	Medicamentos	1,827.00	3.2
Bananas o plátanos, frescos o secos	1,968.00	6.8	Circuitos electrónicos integrados	1,732.00	3.9
Azúcar de caña o de remolacha y sacarosa químicamente pura en estado sólido	1,496.00	5.1	Teléfonos, incluidos los de redes inalámbricas	1,552.00	2.7
Instrumentos y aparatos de medicina, cirugía, odontología y veterinaria	1,165.00	4.0	Automóviles de turismo	1,352.00	2.4
Dátiles, higos, piñas, aguacates, guayabas, mangos y mangostanes, frescos o secos	863.00	3.0	Vehículos automóviles para transporte de mercancías	824.00	1.4
Aceite de palma y sus fracciones incluso refinado	692.00	2.4	Máquinas automáticas para procesamiento de datos y sus unidades	753.00	1.3
Total de cinco productos seleccionados	10,940.00	35.2	Total de cinco productos seleccionados	17,488.00	31.4
Resto de Productos	18,123.00	64.8	Resto de Productos	39,820.00	68.6
	29,063.00	100		57,308.00	100

Fuente: Adaptado de la Secretaría de Integración Económica Centroamericana -SIECA-.(2014) *Estado de situación de la Integración Económica Centroamericana*. Guatemala, Guatemala. Pp. 7. Recuperado el 01/03/2015 disponible en <http://www.sieca.int/Documentos/DocumentosMostrar.aspx?SegmentoId=2&Doc>

En relación a los principales productos que exporta e importa Centroamérica con el mundo, se puede analizar que el producto más exportado al mundo son los circuitos electrónicos integrados con 2,395.00 millones de dólares,, mientras que los más importados, es decir, los que más compra Centroamérica son aceites de petróleo o de mineral bituminoso, excepto crudos con 9,448.00 millones de dólares.

El café es el segundo producto de mayor exportación para Centroamérica, con poca diferencia respecto a los circuitos integrados, ya que representa 2,361.00 millones de dólares. La importancia del café reside en que el sector primario de la economía guatemalteca es la agricultura y las siembras de café pertenecen a éste sector.

En el rubro de las importaciones, el segundo producto de mayor exportación son los medicamentos con 1,827.00 millones de dólares, lo peculiar de esta cifra es que la diferencia entre el primer producto (Aceites de petróleo o de mineral bituminoso, excepto crudos) y el segundo (Medicamentos) es de 7,621.00 millones de dólares haciendo una diferencia de 13.3%.

En adelante, se menciona que los productos de exportación son en su mayoría de cultivo agrícola, como: azúcar, bananos, plátanos, higos, piñas, aguacates, guayabas y mangos. Mientras los productos de importación son en su mayoría tecnológicos y de comunicación, como: teléfonos y máquinas de procesamiento de datos; y de transporte, como: automóviles y vehículos. Esto se puede traducir en la venta de productos agrícolas y la compra de productos del sector industrial.

2.4 Acuerdos Comerciales vigentes al año 2013

Es importante debido a la actualidad de la integración centroamericana, abarcar el tema de los acuerdos comerciales vigentes con los que cuenta Centroamérica a nivel internacional, en el siguiente cuadro se describen cada uno de ellos, en la columna izquierda se encuentran los países que suscribieron dicho Tratado y en la columna de la derecha datos generales del Tratado, como: Tipo de Acuerdo, Régimen Comercial, Vigencia y su Aplicación.

CUADRO No. 8

Centroamérica: Acuerdos Comerciales Internacionales Vigentes

Año: 2013

Centroamérica – México	<p>Tipo de Acuerdo: Tratado Único de Libre Comercio</p> <p>Régimen Comercial: Zona de libre comercio gradual</p> <p>Fecha de Vigencia: El Salvador y Nicaragua 2012; Honduras enero 2013; Guatemala junio 2013; Costa Rica julio 2013.</p> <p>Aplicación del Tratado: bilateral</p>
Centroamérica – República Dominicana	<p>Tipo de Acuerdo: Tratado Único de Libre Comercio</p> <p>Régimen Comercial: Zona de libre comercio gradual</p> <p>Fecha de Vigencia: El Salvador y Nicaragua 2012; Honduras enero 2013; Guatemala junio 2013; Costa Rica julio 2013.</p> <p>Aplicación del Tratado: bilateral</p>
Centroamérica – Panamá	<p>Tipo de Acuerdo: Tratado Único de Libre Comercio</p> <p>Régimen Comercial: Zona de libre comercio gradual</p> <p>Fecha de Vigencia: El Salvador 11 abril 2003; Costa Rica 23 noviembre 2008; Honduras 9 enero 2009; Guatemala 20 junio 2009; Nicaragua 21 noviembre 2009.</p> <p>Aplicación del Tratado: bilateral</p>
Centroamérica – Chile	<p>Tipo de Acuerdo: Tratado Único de Libre Comercio</p> <p>Régimen Comercial: Zona de libre comercio gradual</p> <p>Fecha de Vigencia: Costa Rica 15 de febrero de 2002; El Salvador 3 de junio de 2002, Honduras 18 de julio de 2008, Guatemala, 23 de marzo de 2010, Nicaragua pendiente de ratificación.</p> <p>Aplicación del Tratado: bilateral</p>
Centroamérica – Canadá	<p>Tipo de Acuerdo: Tratado Único de Libre Comercio</p> <p>Régimen Comercial: Zona de libre comercio gradual</p> <p>Fecha de Vigencia: Costa Rica 1 de noviembre de 2002, Honduras suscrito en 2011.</p> <p>Aplicación del Tratado: bilateral</p> <p>En negociación: El Salvador, Nicaragua, Guatemala – Canadá</p>
Centroamérica – Estados Unidos	<p>Tipo de Acuerdo: Tratado Único de Libre Comercio</p> <p>Régimen Comercial: Zona de libre comercio gradual</p> <p>Fecha de Vigencia: Fecha de vigencia: El Salvador 1 de marzo de 2006; Honduras y Nicaragua 1 de abril de 2006; Guatemala 1 de julio de 2006; República Dominicana 1 de marzo de 2007, Costa Rica 1 de enero de 2009.</p> <p>Aplicación del Tratado: multilateral</p>
Costa Rica – CARICOM	<p>Tipo de Acuerdo: Tratado Único de Libre Comercio</p> <p>Régimen Comercial: Zona de libre comercio gradual</p> <p>Fecha de Vigencia: 15 noviembre 2005.</p>

	Aplicación del Tratado: bilateral
Guatemala – República de China (Taiwán)	Tipo de Acuerdo: Tratado Único de Libre Comercio Régimen Comercial: Zona de libre comercio gradual Fecha de Vigencia: 01 julio 2008. Aplicación del Tratado: bilateral
Nicaragua – República de China (Taiwán)	Tipo de Acuerdo: Tratado Único de Libre Comercio Régimen Comercial: Zona de libre comercio gradual Fecha de Vigencia: 01 enero 2008. Aplicación del Tratado: bilateral
El Salvador, Honduras – República de China (Taiwán)	Tipo de Acuerdo: Tratado Único de Libre Comercio Régimen Comercial: Zona de libre comercio gradual Fecha de Vigencia: El Salvador 1 de Marzo de 2008, Honduras 15 de julio 2008. Aplicación del Tratado: bilateral
El Salvador, Guatemala, Honduras – Colombia	Tipo de Acuerdo: Tratado Único de Libre Comercio Régimen Comercial: Zona de libre comercio gradual Fecha de Vigencia: Guatemala 13 de marzo de 2009, El Salvador 1 de febrero de 2010, Honduras 27 de marzo de 2010. Aplicación del Tratado: bilateral.
Centroamérica – Unión Europea	Tipo de Acuerdo: Acuerdo de Asociación Régimen Comercial: Zona de libre comercio gradual Fecha de Vigencia: Vigente para Panamá, Nicaragua y Honduras, 1 de agosto 2013; El Salvador y Costa Rica, 1 de octubre 2013; Guatemala 1 de diciembre 2013. Aplicación del Tratado: bilateral / multilateral
Costa Rica – República Popular China	Tipo de Acuerdo: Tratado Único de Libre Comercio Régimen Comercial: Zona de libre comercio gradual Fecha de Vigencia: 01 agosto 2011 Aplicación del Tratado: bilateral
Centroamérica – Perú	Tipo de Acuerdo: Tratado Único de Libre Comercio Régimen comercial: Zona de libre comercio gradual. Países participantes: Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, Panamá y Perú. Suscripción: Panamá 25 de mayo de 2011, Costa Rica 26 de mayo de 2011, Guatemala 5 de diciembre de 2011. Aplicación del tratado: Bilateral.
Costa Rica – Singapur	Tipo de Acuerdo: Tratado Único de Libre Comercio Régimen Comercial: Zona de libre comercio gradual Fecha de Vigencia: El Salvador y Nicaragua 2012; Honduras enero 2013; Guatemala 01 julio 2013 Aplicación del Tratado: bilateral

Fuente: Adaptado de la Secretaría de Integración Económica Centroamericana -SIECA-.(2014) *Estado de situación de la Integración Económica Centroamericana*. Guatemala, Guatemala. Pp. 7. Recuperado el 01/03/2015 disponible en <http://www.sieca.int/Documentos/DocumentosMostrar.aspx?SegmentoId=2&Doc>

Como se describe en el cuadro anterior Centroamérica ha avanzado en la firma de tratados con diferentes países, a continuación se hará un análisis de los tres primeros bloques económicos más fuertes e importantes con los que los países centroamericanos tienen mayor relación tanto en importaciones como en exportaciones:

El Tratado de Libre Comercio de América del Norte (TLC-AN), como cualquier acuerdo de integración, tiene implicaciones para los países miembros y para aquellos que no lo son correlativamente, las relaciones económicas externas de los países centroamericanos podrían resultar afectadas de manera decisiva por la participación en dicho acuerdo de los Estados Unidos, su mayor socio comercial y el principal origen de las inversiones extranjeras en la región.

La posibilidad de una desviación de las exportaciones centroamericanas destinadas al mercado estadounidense, así como de las inversiones extranjeras que hubieran podido hacerse en la región, ha promovido un intenso debate sobre la conveniencia de buscar la adhesión al TLCAN, o bien optar por alternativas de equiparación que reduzcan los costos potenciales de este tratado para los países centroamericanos.

El segundo bloque económico con más presencia para Centroamérica es precisamente el comercio intrarregional representado por el Mercado Común Centroamericano -MCCA-, en general, los países del MCCA han experimentado una desaceleración de sus economías en los últimos años. Esto obedece a diferentes causas dependiendo del país, según la CEPAL, en Costa Rica influyó la contracción de la demanda interna y la baja del turismo luego de los acontecimientos del 11 de septiembre del 2001 en Estados Unidos. La economía salvadoreña se vio afectada por la recesión norteamericana y la disminución de la oferta exportable derivada de la sequía sufrida en el 2001.

Por problemas extraeconómicos internos y económicos como el débil desempeño de los ingresos tributarios, Guatemala sigue en desaceleración. Honduras, que

para el año 2000 presentó el mayor crecimiento del PIB de la región (5%), fue afectado en el año 2001 por la recesión norteamericana.

Nicaragua debe su desaceleración al entorno externo desfavorable, al elevado déficit fiscal y a la persistencia de las dificultades del sector bancario. Entre los factores externos se encuentra el deterioro de los términos de intercambio y la pérdida de dinamismo de la economía y el comercio mundial, que redundaron en una caída de la demanda de productos nicaragüenses especialmente café, manufacturas ubicadas en zonas francas y la actividad turística. Como consecuencia se elevó la tasa de desempleo a 10.7% (fue la mayor de los países estudiados).

La Unión Europea como bloque económico ocupa el tercer lugar, como otros acuerdos recientes de la Unión Europea con países en desarrollo, contiene tres ámbitos diferenciados: de cooperación, político y económico. Este último, básicamente de tipo comercial, toma la forma de un tratado de libre comercio del tipo *OMC plus*, la mayor parte de los países de Centroamérica sigue un patrón de comercio inter-industrial en sus relaciones con la UE, exportando mayoritariamente materias primas e importando sobre todo manufacturas. La notable excepción de Costa Rica, que distorsiona la imagen del conjunto de la región dado su alto peso relativo y que potencialmente podría ser el mayor beneficiario del acuerdo, se circunscribe a productos electrónicos procesados en el país tras ser importados la mayor parte de sus componentes.

Por eso, su aportación en términos de valor agregado nacional es pequeña, no constituyendo una auténtica alternativa al modelo primario exportador. Y las exportaciones de mercancías de Panamá, que también son en su mayoría manufacturas, resultan marginales frente a las de servicios, respecta a las importaciones de productos industriales, servicios o a las compras públicas, la eliminación de las barreras de entrada a los competidores provenientes de la UE puede traducirse en efectos muy dañinos para los productores de la región.

Actualmente es muy importante la firma de los tratados comerciales y así lograr una apertura de los mercados favorables para los países que los firman y los ratifican; asimismo, contribuye sobremanera a que se maneja en un comercio justo y con derechos y obligaciones para ambas partes. Es el Derecho Internacional Público, a través de la Organización Mundial del Comercio quien regula dicho comercio y establece todos los mecanismos para que éste sea justo.

CAPITULO III

3. LA IMPORTANCIA DEL CONSUMIDOR EN LOS PROCESOS DE INTEGRACIÓN CENTROAMERICANA

Es importante que luego de conocer como se han dado los procesos de integración centroamericana, se realice un análisis del papel del consumidor en el contexto de libre comercio dentro de la región centroamericana, dentro de este tema se abordará al Consejo Centroamericano de Protección al Consumidor- CONCADECO-, formado por las agencias gubernamentales de cada país.

El CONCADECO se conforma por los titulares de las siguientes instituciones; Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- de la República de Guatemala; la Defensoría del Consumidor en la República de El Salvador; la Dirección General de Producción y Consumidor de la Secretaria de Industria y Comercio de la República de Honduras; la Dirección General de Competencia y Transparencia de Mercados del Ministerio de Fomento, Industria y Comercio de la República de Nicaragua; la Dirección de Apoyo al Consumidor del Ministerio de Economía, Industria y Comercio de la República de Costa Rica y la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia de la República de Panamá, que tienen a su vez diferentes estatus jurídico, de acuerdo al cuadro siguiente:

CUADRO No. 9

Centroamérica: Diseño Institucional de los países centroamericanos

País	Diseño Institucional
Guatemala, Honduras y Nicaragua	Se trata de una Dirección dentro del Ministerio de Economía, lo que las subordina directamente a una autoridad ministerial. En estos casos, además se trata de ministerios que tienen el recargo de varias funciones (generalmente, de estímulo a la producción y al comercio).

	<p>Este diseño institucional crea, en principio, dos problemas: por una parte, el ministerio relacionado con la creación de condiciones favorables para los productores y comerciantes (proveedores de bienes y servicios) está también encargado de la protección de los derechos de los consumidores, lo cual puede generar tensiones y conflictos de prioridades.</p>
El Salvador y Panamá	<p>Los órganos de protección del consumidor son instituciones independientes de carácter descentralizado, tienen personería jurídica, patrimonio y administración autónoma lo que, en principio da una mayor garantía de independencia.</p>
Costa Rica	<p>Optó por un diseño institucional complejo, se trata de un sistema mixto, pues la función de protección al consumidor la desempeñan dos órganos: uno es una dependencia de un ministerio (Dirección de Apoyo al Consumidor del Ministerio de Economía e Industria DAC-MEIC); el otro es la Comisión Nacional del Consumidor CNC, un órgano desconcentrado adscrito al mismo ministerio, pero que cuenta con personería jurídica instrumental.</p>

Fuente: Elaboración propia

Las agencias de protección al consumidor y de la competencia funcionan como dispositivos de gran utilidad en la lucha contra la corrupción. A fin de cuentas, el costo de la corrupción se traslada a los consumidores y usuarios; en tal sentido, una mayor conciencia y una amplia promoción de los derechos de este grupo abona al sistema general de controles y rendición de cuentas. En cuanto a la labor preventiva, los organismos de protección al consumidor propugnan por la seguridad jurídica, la transparencia en la información, la competencia justa y la responsabilidad de las empresas y entidades proveedoras de bienes y servicios.

3.1 Marco Jurídico de las Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor en Centroamérica

Aunque todos los países reconocen, alternativamente el derecho al consumidor o la obligación del Estado a protegerlo, no en todos ellos se ha logrado la incorporación efectiva de estos derechos en la legislación nacional. Una revisión de la forma en que esta legislación trata el conjunto de los nueve derechos elementales consignados por las Naciones Unidas, arroja que estos son expresamente consignados por las leyes de Costa Rica, el Salvador y Panamá (Cuadro No. 10).

En Guatemala y Nicaragua el marco jurídico está bastante desarrollado pero muestra algunas debilidades: en el primer caso, se encuentra insuficientemente desarrollado el derecho a reclamar en la vía judicial y, en el segundo, los derechos a elegir y acceder a variedad de bienes y servicios y a la idoneidad del bien o servicio en los términos ofertados. Honduras es el país con el marco jurídico más deficiente.

CUADRO 10
Marco Jurídico de las Agencias de Protección al Consumidor
Centroamérica

País	Costa Rica	El Salvador	Guatemala	Honduras	Nicaragua	Panamá
Norma Constitucional	Art. 46	Art. 101	Art. 119	Art. 331	Arts. 10 y 105	Art. 49
Objeto Reconocido	Derecho del Consumidor	Obligación del Estado a Proteger	Obligación del Estado a Proteger	Obligación del Estado a Proteger	Obligación del Estado a Proteger	Derecho de Consumidor y Obligación del Estado
Marco Legal	Ley 7472 de 1995	Ley 776 de 2005	Ley 006-2003 de 2003	Ley 41-89 de 1989	Ley 182 de 1994 y Ley 2187 de 1999	Ley 45 de 2007
Agencia Especializada	DAC - MEIC – CNC	Defensoría del Consumidor	DAAC - MEC	DGPC - SIC	DGCTM - MFIC	ACODECO
Status	Sistema Mixto	Entidad Descentralizada	Dependencia de Ministerio	Dependencia de Ministerio	Dependencia de Ministerio	Entidad Descentralizada

Fuente: Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-

Como se puede observar en el cuadro anterior, los países centroamericanos cuentan con las leyes de protección al consumidor vigentes lo cual permite tener los sistemas de cumplimiento de las mismas y fueron diseñados para enfrentar las prácticas comerciales fraudulentas y engañosas en contra de los consumidores, lo que les permite enfrentar el problema emergente de las prácticas comerciales transfronterizas fraudulentas y engañosas.

3.1.2 Derechos de los Consumidores en Centroamérica

Los mecanismos que pueden utilizarse para proteger los derechos de los consumidores son muy diversos. Con la excepción de Honduras y, parcialmente, en Nicaragua, en Centroamérica la legislación prevé la resolución alterna de conflictos (conciliación vía mediación, o el arbitraje).

En todos los países el órgano de protección del consumidor puede imponer sanciones a proveedores o vendedores que infrinjan la ley; sin embargo, hay aquí importantes diferencias tales como: En Costa Rica, el procedimiento sancionador solo puede activarse a raíz de una denuncia o queja de un consumidor. En cambio, en la mayoría de los países, los órganos de protección pueden iniciar investigaciones "de oficio" que culminen eventualmente en una sanción cuando así lo consideren necesario. La legislación salvadoreña plantea además esta importante facultad en términos de la defensa de los intereses colectivos y difusos de los consumidores.

En todos los países está prevista la facultad de controlar precios de bienes y servicios, aunque la amplitud de esta competencia varía significativamente según el caso. La facultad expresa de controlar precios en situaciones de emergencia es una característica común en Centroamérica (con la excepción parcial de Guatemala, donde la legislación remite a otras leyes).

Sin embargo, los países introducen diversas limitaciones a esta facultad: en Costa Rica, están excluidos los bienes y servicios públicos de la competencia del órgano de protección del consumidor y la regulación de precios está confinada a situaciones de emergencia. Esta última limitación la comparten El Salvador y Panamá. En cambio, Honduras y Nicaragua son los que tiene las legislaciones más intervencionistas, pues concede amplias facultades de control de precios.

CUADRO 11
Derechos de los Consumidores
Centroamérica

Derecho de Consumidor	Costa Rica	El Salvador	Guatemala	Honduras	Nicaragua	Panamá
Derecho de información suficiente, sencilla y oportuna	X	X	X		X	X
Derechos de protección contra bienes o servicios riesgosos	X	X	X		X	X
Derecho a educación en materia de consumidor	X	X	X		X	X
Derecho a elegir y acceder a variedad de bienes o servicios	X	X	X			X
Derecho a no ser discriminado y trato equitativo	X	X	X		X	X
Derecho a la idoneidad del bien o servicio en los términos ofertados	X	X	X	X		X
Derecho a defender sus intereses en forma individual colectiva	X	X	X	X	X	X
Derecho a reclamar en vía administrativa	X	X	X	X	X	X
Derecho a acceder a vía judicial	X	X		X	X	X

Nota: "X" significa que en este país, la Ley reconoce este derecho a los consumidores. La casilla gris muestra omisión o debilidad de la ley en el tema correspondiente.

Fuente: Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO

Es importante mencionar que aunque todos los países reconocen, alternativamente, el derecho al consumidor o la obligación del Estado a protegerlo, no en todos ellos se ha logrado la incorporación efectiva de estos derechos en la legislación nacional, lo cual representa una debilidad que se debe considerar.

3.1.3 Marco Jurídico del Consejo de Protección al Consumidor -CONCADECO-.

En el marco del V Foro Latinoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor, celebrado en la ciudad de San Salvador (El Salvador); previo a dicha reunión se realizó la I Reunión Centroamericana de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor, en dicha reunión se acordó por consenso iniciar los trámites necesarios para crear el CONCADECO, como la instancia regional en el tema y que la misma fuera incluida como parte del Sistema de la Integración Centroamericana (SICA).

La II Reunión Centroamericana de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor, se celebró en noviembre de 2006 en Antigua Guatemala, Guatemala; se acordó constituir dos mesas de trabajo, una para impulsar la creación de la instancia regional y la otra para impulsar el inicio de los monitoreos regionales de precios de los productos de la canasta básica, combustibles y medicamentos.

Con el apoyo de la Cooperación Alemana, GTZ, se llevó a cabo la III Reunión Centroamericana de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor, en San Salvador, El Salvador, los días 17 y 18 de mayo de 2007. Durante la misma los titulares de las agencias suscribieron el **Convenio Constitutivo del Consejo Centroamericano de Protección al Consumidor -CONCADECO-**.

Dentro de los aspectos importantes que se debe mencionar que le ha brindado al CONCADECO, el auge necesario para apoyar los procesos de integración centroamericana, es que fue reconocido por los Presidentes Centroamericanos como un organismo del Sistema de la Integración Centroamericana (SICA) durante la XXX Reunión Ordinaria de Jefes de Estado y de Gobierno de los Países del Sistema de la Integración Centroamericana, celebrada en Belice el 29 de junio de 2007, así también los titulares de las agencias de protección al consumidor han suscrito los siguientes convenios y acuerdos:

- Convenio Constitutivo del CONCADECO, 18 de mayo del año 2007
- Reglamento, 29 de abril del año 2010
- Acuerdo Marco de Cooperación Funcional entre el CONCADECO y la Secretaría General del Sistema de Integración Centroamericana, 19 de mayo del año 2008.
- Declaración de la trigésima Reunión Ordinaria de Jefes de Estado y de Gobierno y de los Países del Sistema de la Integración Centroamericana (SICA) 29 de junio del año 2007.

Dentro del marco jurídico, se vela importancia estratégica del proceso de integración regional que debe incluir la promoción y el desarrollo de estrategias que vigilen y contribuyan a la defensa de los derechos de los habitantes de la región en tanto en la calidad de los servicios que perciben como en la ponderación de los precios de los productos de consumo básico.

Dentro de la cooperación que las agencias de protección al consumidor de Centroamérica, se puede resaltar lo siguiente:

- a) Intercambio de información, documentos y publicaciones.
- b) Realización de investigaciones conjuntas de interés común.
- c) Elaboración conjunta de propuestas de normativas que contribuyan a la homologación del marco jurídico en la región.
- d) Realización de cabildeo político, sensibilización y divulgación para objetivos comunes.
- e) Facilitar, en la medida de lo posible, beneficios o facilidades provenientes de alianzas con otras instituciones para la realización de proyectos de interés mutuo.
- f) Creación de la Ventanilla Única Centroamericana.

La protección de los derechos del consumidor aún tiene un largo camino por recorrer en Centroamérica para complementar su institucionalidad nacional y regional cada agencia gubernamental desarrolla sus mejores esfuerzos para

avanzar en los aspectos legales y en varios de los países está abierto el proceso de revisión y elaboración de propuesta de reformas a las leyes de protección al consumidor para el mejoramiento de su atención.

El -CONCADECO- fue constituido como un organismo regional en el marco del Sistema de Integración Centroamericana (SICA). Dentro de los considerandos 2 y 3 del Convenio de Constitución, se pueden encontrar aspectos importantes que motivaron a los titulares de las agencias de protección al consumidor de Centroamérica, para su suscripción:

Considerando 2

"Que los derechos del consumidor es uno de los aspectos más importantes para que los mercados, la vida social y política de los países centroamericanos mejoren sus niveles de equidad, transparencia, competitividad, estabilidad, funcionamiento democrático y calidad de vida."

Considerando 3

"Que los avances notables de los procesos de integración en Centroamérica en diversos sectores, tales como la unión aduanera, la energía eléctrica, transporte, actividades comerciales, políticas y prácticas regionales comunes en educación, salud, ambiente, vivienda y otros, hace indispensable y urgente elaborar cuerpos normativos, políticas, planes, programas y proyectos regionales en el campo de la protección de los derechos de los consumidores que acompañen y fortalezcan dichos procesos"(Convenio de Constitución del CONCADECO, 2007).

Lo anterior, es un paso importante para la integración de la región, ya que el consumidor es quien recibe los beneficios de los procesos de negociación de tarifas de aranceles, del libre acceso a mercados, de las medidas sanitarias y fitosanitarias, entre otros, dentro de este contexto se encuentra que el

CONCADECO busca apoyar desde la materia que le corresponde a: *Contribuir dentro de su ámbito de acción a los procesos de integración económica y social de la región* (Convenio de Constitución CONCADECO, 2007, pp3).

Los países de la región han iniciado un proceso de integración en el tema de protección al consumidor, con el fin de aunar esfuerzos en la tutela de los derechos de los consumidores, compartir experiencias que contribuyan a fortalecer las capacidades nacionales de cada una de las agencias gubernamentales responsables del tema.

3.1.4 Finalidades del CONCADECO

Considerando la importancia de este organismo, se menciona la finalidad del mismo, lo cual se establece en el Capítulo 2, Artículo 2: del Convenio Constitutivo del Consejo Centroamericano de Protección al Consumidor:

- a) *Crear mecanismos conjuntos que permitan fortalecer la defensa y protección de los derechos de los consumidores centroamericanos.*
- b) *Desarrollar e intensificar las relaciones entre las agencias gubernamentales de protección al consumidor de Centroamérica por medio de la cooperación y la ayuda mutua, para la tutela efectiva de los derechos de los consumidores de la región.*
- c) *Impulsar la participación de la sociedad civil en la promoción y protección de los derechos de los consumidores en el ámbito regional.*
- d) *Contribuir desde su ámbito de acción a los procesos de integración económica y social de la región.*

Para cumplir con lo establecido, el CONCADECO cuenta con modalidades de acción, organización, reunión de titulares, presidencia, comisiones técnicas, secretaria ejecutiva y financiamiento.

3.1.4.1 Acciones conjuntas del CONCADECO a través de Comisiones Técnicas

Dentro de las acciones conjuntas que realizan como CONCADECO, se puede mencionar que dentro del Artículo 19 del Capítulo VI del Reglamento, establece que: Las Comisiones Técnicas serán designadas por la Reunión de Titulares de acuerdo con las necesidades para el buen funcionamiento del CONCADECO. El Artículo 20 establece que: Las Comisiones Técnicas se integrarán por un Coordinador Miembro Titular de la Reunión y los técnicos que incorpore cada país miembro.

En la actualidad existen las siguientes Comisiones Técnicas: Coordinación Sondeo Regional de Precios de Combustible, Coordinación Sondeo Regional de Precios de Productos de la Canasta Básica , Coordinación Sondeo Regional de Precios de Medicamentos y Coordinación de Estudios de Productos Milagro. En agosto de 2008, finalizó el trabajo de la Comisión de Revisión del Reglamento de Funcionamiento del CONCADECO, al cumplir el mandato dado por la Reunión de Titulares.

Cronología de reuniones de las Comisiones Técnicas

- I Reunión Técnica de Coordinadores de Sondeos Regionales, San Salvador, El Salvador, 25 y 26 de octubre de 2007.
- II Reunión Técnica de Coordinadores de Sondeos Regionales, San Salvador, El Salvador, 13 y 14 de mayo de 2008.
- Reunión Técnica de Revisión de Reglamento del CONCADECO, San José, Costa Rica, 21 y 22 de mayo de 2008.

El resultado de los monitoreos realizados por cada agencia de protección al consumidor, se publica en las páginas electrónicas de cada institución y el consolidado en la página del CONCADECO.

CAPITULO IV

4. IMPLEMENTACION DE LA VENTANILLA UNICA CENTROAMERICANA EN LAS AGENCIAS DE PROTECCION AL CONSUMIDOR

A nivel regional el CONCADECO avanza en el tema de integración así como coadyuva a fortalecer la cultura de protección de los derechos de los consumidores en los países de la región, fomentando así el crecimiento económico, la competencia y la confianza de los consumidores, por lo que los titulares de las agencias de protección al consumidor en el año 2008 manifiestan la importancia de la implementación de la Ventanilla Única Centroamericana en el seno de las Agencias de Protección al Consumidor, ante la exigencia de mercados cada vez más dinámicos y competitivos.

Esta ventanilla atendería reclamos de consumidores que hayan adquirido un bien o servicio en uno de los países de la región diferente al de su residencia, por medio de intercambio de información que les permita emitir una alerta temprana a los consumidores sobre los bienes y servicios que se ofertan en el mercado y que conllevan un riesgo al consumidor transfronterizo.

Así como debiera existir un programa de información y educación a los consumidores transfronterizos para empoderarlos de sus derechos y obligaciones.

Este trabajo conjunto contribuiría al proceso global de integración centroamericana considerándolo como una estrategia que serviría para unir esfuerzos y tener respuestas efectivas ante el consumo transfronterizo en la región.

4.1 Objeto de la Ventanilla Única Centroamericana.

Esta debiera establecer las condiciones, procedimientos, procesos y de ser necesario la reglamentación para que en las que las Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor miembros del CONCADECO se puedan brindar cooperación y asistencia mutua, incluyendo el intercambio de información y las consultas necesarias para asegurar la correcta aplicación de la legislación de protección al consumidor.

4.2 Objetivos de la Ventanilla Única Centroamericana.

- a) Defender los derechos de los consumidores y usuarios transfronterizos, cumpliendo con la legislación correspondiente a cada país, a través de procesos eficaces, fomentando para ello relaciones equitativas entre consumidores y proveedores dentro la región.
- b) Prevenir, investigar y sancionar las infracciones transfronterizas en contra de los consumidores, tanto en asuntos de interés común como de alguno de las Agencias Gubernamentales miembros del CONCADECO.

4.3 Funciones de la Ventanilla Única Centroamericana.

Para la implementación de la Ventanilla Única se proponen las siguientes funciones:

- a) Orientar a los consumidores transfronterizos acerca de sus derechos conferidos en cada una de las Leyes de Protección al Consumidor vigentes en Centroamérica;
- b) Brindar información a los consumidores transfronterizos y a organizaciones de consumidores sobre los mecanismos de resolución extrajudicial, administrativa y judicial de disputas y de resarcimiento que estén disponibles en cada uno de los países de la Región Centroamericana;

- c) Recibir denuncias y reclamaciones en contra de proveedores transfronterizos, por infracciones a las Leyes de Protección a los Consumidores vigentes en Centroamérica y encauzarlas a las Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor del domicilio del infractor;
- d) Calificar la admisibilidad y procedencia de las denuncias y reclamaciones que se presenten;
- e) Promover a instancia de otra Agencia Gubernamental de Protección al Consumidor, un acuerdo favorable entre consumidor y proveedor, para la solución de la controversia transfronteriza, ya sea por la vía de la mediación, la conciliación o el arbitraje.

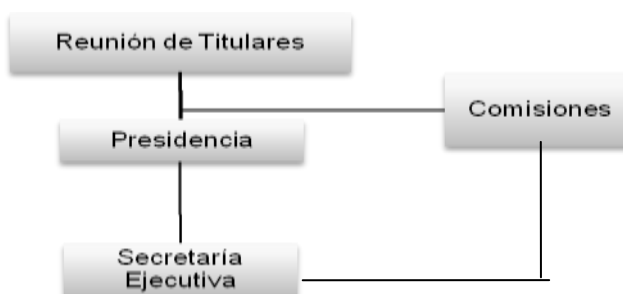
4.4 Atribuciones de los mandos superiores de la Ventanilla Única

Para realizar la siguiente propuesta se tomó en cuenta la organización de otras entidades de representación regional para centroamericana, realizando la adecuación a los requerimientos específicos que demanda el CONCADECO, en organización estructural y especialmente para la implementación de la Ventanilla Única Centroamericana.

De tal cuenta, a continuación se presenta el ordenamiento de unidades administrativas y su ubicación estructural en atención a la jerarquía y el canal de mando, debiéndose observar el organigrama estructural del CONCADECO:

GRÁFICA No. 5

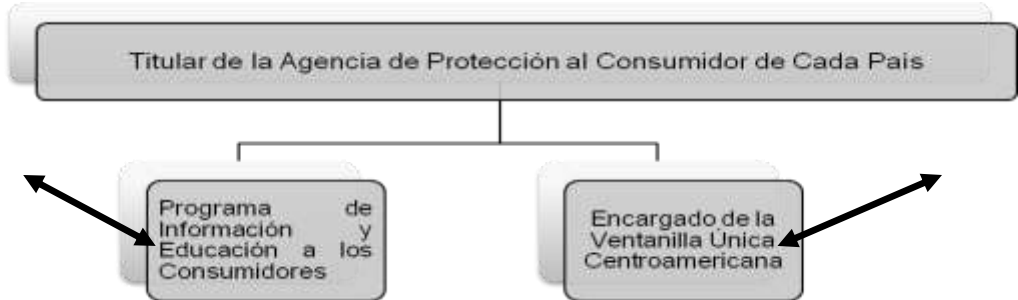
Mandos Superiores en la Estructura Organizacional de la Ventanilla Única Centroamericana



Dentro de las funciones que realizarían los mandos superiores se pueden mencionar las siguientes:

- **Reunion de Titulares:** De acuerdo a la reunión que se llevará a cabo de forma anual de acuerdo al Convenio Constitutivo del CONCADECO, los titulares podran incluir dentro del plan de trabajo, la creación de los procedimientos y reglamentos para la implementación de la ventanilla única centroamericana, a través de las resoluciones de cada reunión.
- **Presidencia:** Deberá velar por el cumplimiento de la legislación nacional y de los procedimientos y reglamentos administrativos, para la solución de las denuncias presentadas por los consumidores transfronterizos.
- **Secretaría Ejecutiva:** Coordinará la ejecución de los acuerdos en las resoluciones de la Reunión de Titulares, así como las disposiciones dadas por la Presidencia del CONCADECO.

GRÁFICA No. 6
Estructura de la Ventanilla Única Centroamericana



Fuente: Elaboración propia



4.5 Roles de los representantes de la Ventanilla Única Centroamericana

- El titular de la agencia de protección al consumidor, tendría que dar seguimiento al programa de información y educación a los consumidores, de acuerdo a campañas informativas, entrega de material educativo, entre otros, con el objetivo de informar a los consumidores sobre la ventanilla única centroamericana;
- El encargado de la Ventanilla Única Centroamericana, sería el responsable de ejecutar el procedimiento que el CONCADECO indique para la recepción y trámite de las quejas, de acuerdo a la propuesta que realice la Reunión Técnica correspondiente.

El procedimiento para recepción y trámite de las quejas debería ser elaborado por los expertos de cada agencia de protección al consumidor, para que de forma homogénea y equitativa y de acuerdo a la legislación nacional correspondiente, se pueda trasladar información de los consumidores transfronterizos, considerando los siguientes requisitos para la denuncia:

- a) Nombre y domicilio del denunciante o reclamante;
- b) Descripción del bien o servicio que se reclama y relación sucinta de los hechos;
- c) Nombre y domicilio del proveedor que se contenga en el comprobante o recibo que ampare la operación objeto de la reclamación o, en su defecto, el que proporcione el denunciante o reclamante;
- d) Expresar su interés de resolver su causa por cualquier medio de resolución alterna de conflictos.

4.6 Legislación aplicable

Los responsables de la Ventanilla Única recibirían las denuncias y reclamaciones de los consumidores transfronterizos, con base en la Ley de Protección al

Consumidor vigente en el domicilio del proveedor transfronterizo y cumpliendo con los requisitos que en ella se establezcan; y remitirán las denuncias o reclamaciones a la Ventanilla Única de la Agencia Gubernamental de Protección al Consumidor del domicilio del proveedor transfronterizo, para lo cual se debiera establecer un procedimiento.

En el caso de Guatemala será apegándose que con fecha 11 de marzo del 2003 se emitió el decreto número 006-2003 que contiene la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, que tiene por objeto promover, divulgar y defender los derechos de los consumidores y usuarios, establecer las infracciones, sanciones y los procedimientos aplicables en dicha materia.

Las normas de esta ley son tutelares de los consumidores y usuarios y constituyen un mínimo de derechos y garantías de carácter irrenunciable, de interés social y de orden público y su Reglamento según el Acuerdo Gubernativo No.777-2003, con fecha 28 de noviembre del 2003, que desarrolla las disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, a efecto de regular la estructura administrativa y el funcionamiento de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor como la unidad administrativa responsable de la aplicación de la citada Ley.

4.7 Observaciones Especiales sobre la Ventanilla Única Centroamericana

Para lograr la efectiva implementación de la Ventanilla Única, es importante tomar en cuenta la participación activa de las Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor de Centroamérica como responsables directos de la aplicación de la legislación en materia de protección al consumidor en cada uno de los países miembro del CONCADECO de acuerdo a su competencia.

Analizar la información disponible de estudios centroamericanos ejecutados en los últimos años con énfasis en productos y servicios de consumo transfronterizo para identificar otros productos y servicios que pueden ser objeto de investigación y estudios, con información relevante que servirá de base para la preparación de los términos de referencia para la realización de estas investigaciones y estudios.

Remitir a los titulares de las Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor de Centroamérica una encuesta que permita determinar cuáles son los productos y servicios que actualmente están afectando al consumidor transfronterizo.

Compilar y analizar toda la documentación disponible en cada una de las Agencias de Protección al Consumidor de Centroamérica, la Comunidad Andina y la Unión Europea considerando que cuentan con sistemas informáticos actualizados y han implementados programas referente a la educación al consumidor contemplando desde la educación primaria hasta el adulto mayor, así como también aborda la temática del Programa de Investigación y Estudios de Problemáticas de consumo de naturaleza regional.

Tener acercamiento con las organizaciones miembros de la Federación de Cámaras de Comercio del Istmo Centroamericano -FECAMCO-, para promover el proyecto de la Ventanilla Única en las agencias de protección al consumidor.

4.8 Programa de Información y Educación a los Consumidores Transfronterizos

Los consumidores han sido más bien pasivos en lo referente a la defensa de sus derechos, incluso frente a los problemas que puedan derivar de las relaciones de consumo. Es por eso que, se ha reconocido como un derecho fundamental la necesidad de educar e informar al consumidor, para mantener el equilibrio entre

las posiciones de proveedores y consumidores, lo que significará aumentar su nivel de bienestar social con acceso a una mejor calidad de vida.

Un consumidor racional tratará de informarse y comparar para asegurar su satisfacción ante un determinado hecho de consumo, máxime cuando realice una transacción transfronteriza, ya que al consumidor se le presentarán determinados problemas que agravarán su posición de inferioridad y desequilibrio en las relaciones contractuales, tales como:

- Desconocimiento de la ley que se aplicará al contrato que celebrará;
- Lo que dispone la ley aplicable cuando es una ley extranjera;
- Si los Tribunales competentes para conocer de su problema son los de su país o los de otro Estado;
- Las dificultades para ejercer sus derechos ante un Tribunal extranjero;
- Costos que supone un litigio transfronterizo.

El programa de información y educación al consumidor podría realizarse a través de:

- Campañas de información y orientación en épocas de alto consumo y en lugares de mayor concentración de consumidores;
- Educación y divulgación educativa de la Ley de Protección al Consumidor en forma directa, oportuna y preventiva, a través de capacitaciones y la entrega de material educativo: ley comentada, guías didácticas, brochure, hojas volantes, videos, boletín, etc;
- Capacitaciones: líderes comunales, instituciones públicas y privadas, universidades;
- Elaboración y distribución de material educativo;

- Diplomado para las Asociaciones de Consumidores;
- Incorporación en el pensum de estudios de la educación primaria, secundaria y universitaria.

Lo cual tendría como objetivo principal; enseñar en los consumidores transfronterizos los conocimientos, las destrezas, y el entendimiento necesarios, con el fin de desarrollar su aptitud para tomar decisiones correctas y beneficiosas, tendientes a optimizar la utilización de los recursos, a partir de la comparación de las ofertas del mercado, en el marco de sus derechos y responsabilidades como consumidor.

La agencia de protección al consumidor que cuente con un presupuesto asignado en materia de educación a los consumidores, podría incluir este programa o de lo contrario solicitar el apoyo de financiamiento a través de agencias de cooperación internacional.

CAPITULO V

5. ANÁLISIS DEL FUNCIONAMIENTO DE LAS TEORIAS PLANTEADAS CON RELACION A LA INCIDENCIA DEL CONSUMIDOR EN LA INTEGRACION CENTROAMERICANA

En la investigación se toma en cuenta dos teorías, una de ellas es la Teoría Postkeynesiana, que considera que los consumidores dividen los bienes entre categorías y pre asignan una parte de la renta a cada una distribuyendo entre los bienes posteriormente el presupuesto, se puede determinar que el consumidor por desconocimiento de normativas, derechos y obligaciones actúa de forma activa ante la actual economía de cada uno de los países de la región centroamericana.

De acuerdo a lo informado por la Directora de la -DIACO-, cada vez el consumidor tiene mayor empoderamiento de sus derechos, ejerciendo el derecho a quejarse, tanto de la inconformidad de un bien o servicio, así como de la atención en el servicio de instituciones públicas, como energía eléctrica, agua y telefonía, en algunos casos pueden darse relaciones fraudulentas y engañosas o simplemente no satisfactorias para los consumidores.

Se requiere de mecanismos e instrumentos para consolidar las buenas prácticas y para erradicar las negativas que pueden perjudicar el buen avance de la integración centroamericana.

En el caso de Guatemala, el consumidor ha demostrado confianza en la institución que lo representa, esto se ve reflejado en el siguiente cuadro que presenta la recepción y resolución de quejas por indicadores:

CUADRO 12
Recepción y resolución de quejas por indicadores
Años: 2009 - 2013

Actividad	2009	2010	2011	2012	2013
Quejas recibidas	4.324	4.772	4.865	5.564	6.777
Quejas resueltas	2.403	2.215	2.473	2.807	2.744
Relación porcentual (quejas resueltas/quejas recibidas)	56%	46%	51%	50%	40%

Fuente: Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- del Ministerio de Economía de Guatemala

En el cuadro anterior, se describe que en el año 2009 se recibieron 4,324 quejas de las que se resolvieron 2,403 y en el año 2013 hubo un incremento significativo considerando que 6,777 consumidores acudieron a la DIACO para presentar la queja correspondiente a la compra de un bien o servicio que no fue de su satisfacción.

CUADRO 13
Quejas Resueltas. Oficinas centrales y sedes departamentales
Años: 2009 - 2013

Resueltas por	2009	%	2010	%	2011	%	2012	%	2013	%
Conciliación	1407	59%	1.267	57%	1.457	59%	1.804	64%	1.712	62%
Mediación	996	41%	948	43%	1.016	41%	1.003	36%	1.032	38%
TOTAL	2403	100%	2.215	100%	2.473	100%	2.807	100%	2.744	100%
Oficinas Centrales	1850	77%	1.676	76%	1.861	75%	1.980	71%	1.979	72%
Sedes Departamentales	553	23%	539	24%	612	25%	827	29%	765	28%

Fuente: Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- del Ministerio de Economía de Guatemala

Las quejas pueden ser resueltas por conciliación o por mediación y puede ser presentada la queja en las oficinas centrales en la zona 4 o en las sedes departamentales y de acuerdo al cuadro anterior del año 2009 al 2013 ha incrementado el porcentaje de consumidores satisfechos.

Es necesario mencionar cual es el procedimiento que se debe realizar para interponer una queja ante la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, puede ser por medio de la plataforma electrónica, relacionada con la adquisición de un bien o la prestación de un servicio a través del 1544.

Después de ingresar la queja, a fin de darle seguimiento, el consumidor deberá en un plazo no mayor de 5 días hábiles presentarse a la DIACO (6ta. Avenida 0-35 Zona 4 Centro Comercial Plaza Zona 4. Área de Restaurantes 3er. Nivel) la documentación que de fe de la adquisición o prestación del servicio:

En caso de compra de un bien, cuando se refiera a: Garantía y/o Cambio de producto:

- Fotocopia de la factura de compra
- Fotocopia de certificado de garantía
- Fotocopia de orden de reparación

En caso de prestación de un servicio:

- Fotocopia del contrato de adhesión
- Fotocopia de factura(s) o recibo(s) de pago

En relación a publicidad engañosa y/o exhibición de precios:

- Anuncio publicitario, o volante
- Fotocopia de la factura

Observaciones: La documentación que acredita la queja deberá de estar a nombre de la persona que la interpone. si no acredita la queja en los siguientes 5 días con los requisitos solicitados, la DIACO desestimará la queja.

El detalle importante que se podrá reflejar en el cuadro siguiente es el monto recuperado a favor de los consumidores guatemaltecos, en el año 2009 la cantidad de Q.2.863.450,09 y en el año 2013, la cantidad de Q.30.199.944,54, lo cual contribuye a la economía del país y sobre todo al fortalecimiento de la institución en cuanto a credibilidad sobre la protección de los derechos del consumidor.

CUADRO 14
Recuperado a favor del consumidor
Cifras en; Quetzales
Años: 2009 - 2013

Mes	2009	2010	2011	2012	2013
Enero	227.722,22	62.783,25	519.986,83	340.811,60	241.770,31
Febrero	191.943,14	78.014,56	429.405,78	729.686,87	826.721,95
Marzo	39.318,30	83.522,69	478.598,81	422.990,46	498.042,03
Abril	202.206,53	142.931,03	1.620.390,63	565.623,93	507.204,15
Mayo	311.755,02	150.091,76	435.950,05	666.581,79	649.877,76
Junio	101.688,69	509.242,94	1.829.503,22	664.886,06	488.965,83
Julio	124.993,41	503.183,84	492.890,90	768.719,64	389.515,25
Agosto	582.071,03	476.080,54	873.965,94	392.863,83	730.594,07
Septiembre	500.086,32	169.642,90	851.047,09	867.933,46	602.277,89
Octubre	344.728,05	508.259,56	581.615,27	605.794,44	726.413,83
Noviembre	154.891,72	766.075,89	804.591,96	665.558,32	349.040,92
Diciembre	82.045,66	704.411,69	384.459,10	506.733,32	671.240,51
Total	2.863.450,09	4.154.240,65	9.302.405,58	7.198.183,72	6.681.664,50

Fuente: Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- del Ministerio de Economía de Guatemala

La segunda es la Teoría de la Integración Económica Centroamericana, que determina que los países centroamericanos, están cambiando en forma acelerada debido al desarrollo de los mercados, a la entrada en vigencia de Tratados de Libre Comercio, al avance electrónico que transforma las tecnologías de la información y comunicaciones, a las formas de producción, distribución y comercialización de bienes y servicios, tanto a nivel nacional como regional.

Como se ha mencionado, en el Programa de Información y Educación a los Consumidores, el comportamiento del consumidor no es favorable pero que ha manifestado el interés por actualizarse en las formas de consumo que están transformándose con gran rapidez y se desarrollan cada vez más prácticas comerciales transfronterizas que abren nuevos espacios de intercambio de gran potencial para la modernización y la consolidación de los mercados.

Es importante resaltar que para los consumidores centroamericanos la constitución del Convenio del Consejo Centroamericano de Protección al Consumidor -CONCADECO-, que busca unir esfuerzos en beneficios de los consumidores centroamericanos, con lo cual se podría elaborar una política del consumidor a nivel regional y de esta forma extender la protección de los derechos.

A continuación se presentan dos casos resueltos entre el Departamento de Servicios al Consumidor de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor DIACO del Ministerio de Economía de Guatemala y la Dirección de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor de El Salvador, contra el proveedor Club de Playas Salinistas S.A. de C.V. constituido en la República de El Salvador.

Los consumidores guatemaltecos acudieron en el año 2010 a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor DIACO en la sede de la zona 4, para presentar la queja en contra de la empresa mencionada y a través de los encargados de los departamentos de cada institución, se logró la anulación de los contratos, en beneficios de los dos consumidores, la comunicación se realizó por medio de correo electrónico y aprovechando la buena voluntad y traslado de experiencias en materia de protección al consumidor.

Cuadro 15
Casos Resueltos

Consejo Centroamericano de Protección al Consumidor CONCADECO

No. Queja	Fecha	Consumidor	Proveedor	Observaciones	Solución
3157-2010	29-10-2010	Julio José Palacios Castro	Club de Playas Salinitas, S. A. de C. V.	Con fecha 04-11-2011 fue remitida toda la documentación vía correo electrónico, por el Lic. Juan Carlos Fuentes.	El expediente No. 54927, denuncia interpuesta por el señor Julio José Palacios Castro la medida alterna en Avenimiento fue anulación de contrato No. 926786 sin devolución, ya que se encontraba con cuatro meses de mora y se aplicaron las cláusulas del contrato, a la fecha los consumidores ya firmaron terminación de contrato, y el día 6 de febrero del presente año se le envió al consumidor por medio de correo electrónico el pagaré cancelado.
3523-2010	23-11-2010	Julio Cesar Vega Palacios	Club de Playas Salinitas, S. A de C. V.	Con fecha 06-12-2011 fue remitida toda la documentación vía correo electrónico, por el Lic. Juan Carlos Fuentes.	El expediente No. 569585, denuncia interpuesta por el señor Julio César Vega González la medida alterna en Avenimiento fue la terminación de contrato No 928074 sin devolución, a la fecha los consumidores han firmado terminación de contrato y le han hecho llegar el pagaré anulado al consumidor.

Fuente: Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- del Ministerio de Economía de Guatemala

Lo anterior contribuye a respaldar que el consumidor tiene mayor incidencia en la integración centroamericana, por medio de las instituciones correspondientes que puedan responder adecuadamente a los retos y aprovechar las oportunidades que brindan los procesos de integración centroamericana y se recomienda a las agencias de protección al consumidor de la región, las siguientes acciones:

Fortalecer la institucionalidad del Consejo Centroamericano de Protección al Consumidor, dentro de los organismos de integración centroamericana tales como el Sistema de Integración Centroamericana SICA y la Secretaría de Integración Centroamericana SIECA, con el fin de obtener el respaldo institucional para solicitar cooperación económica internacional, para la divulgación de la labor que realizan las agencias de protección al consumidor en la región y los derechos y obligaciones de los mismos, de acuerdo a su capacidad de acción a nivel nacional.

Diseñar y elaborar un plan estratégico para la implementación de la Ventanilla Única Centroamericana y el Programa de Información y Educación a los Consumidores, para mejorar la competitividad de la región en los mercados internacionales.

Revisar y readecuar las políticas y la legislación nacional vigente con el propósito de establecer una Política Regional del Consumidor, dicha política debe ir claramente orientada a favorecer al consumidor transfronterizo.

Retomar los compromisos y el espíritu del -CONCADECO- concernientes al rol del Estado en el desarrollo nacional y la orientación de la política económica regional.

CONCLUSIONES

Dentro de los procesos de integración centroamericana se ha avanzado considerablemente en los últimos años en las transacciones comerciales, lo cual ha sido de beneficio para los consumidores de la región al haber más oferta el consumidor tiene el poder de elegir y satisfacer sus necesidades básicas a precios razonables y con variedad de productos.

Existen las agencias de protección al consumidor de la región centroamericana; que realizan una labor importante en la defensa de los derechos y obligaciones del consumidor a nivel nacional. Es necesario fortalecer la educación de los consumidores transfronterizos, lo cual se puede lograr a través del fortalecimiento del Consejo Centroamericano de Protección al Consumidor.

Existe el compromiso del Consejo de Protección al Consumidor -CONCADECO- de contribuir desde su ámbito de acción a los procesos de integración económica y social de la región, abriendo oportunidades para los consumidores y que sea a través de la ayuda mutua entre los miembros del CONCADECO que se puede evitar que proveedores utilicen medidas abusivas en contra de los mismos.

De igual manera que los derechos del consumidor es uno de los aspectos más importantes para los mercados de la región centroamericana y que es necesario trabajar para lograr la equidad, transparencia, competitividad, estabilidad, funcionamiento democrático y calidad de vida de los centroamericanos.

BIBLIOGRAFÍA

Citas Bibliográficas

- Asamblea Nacional Constituyente. (1985). *Constitución Política de la República de Guatemala*; Tipografía Nacional.
- Asamblea Nacional Constituyente. (1986). *Ley de Protección al Consumidor*. El Salvador.
- Herrera Valencia, Beethoven. *El Proceso de la Integración Centroamericana en Perspectiva*. Organización Internacional del Trabajo -OIT- 1999).
- Tratado General de Integración Económica Centroamericano. (1961). Decreto Legislativo No.1435.

Referencias Bibliográficas

- Alpa, Guido. (2004) *Derecho del consumidor*. Lima, Perú.
- Asociación para el estudio y promoción de la seguridad en democracias SEDEM (2006) *Mapa Centroamericano de Instituciones de Seguridad*. Guatemala, Guatemala. SEDEM.
- Congreso de la República de Guatemala. (2003). *Ley de Protección al Consumidor y Usuario*; Tipografía Nacional.
- García, Miguel Angel. (2001) *La Utilidad de Internet en la Educación del Consumidor*. Madrid.
- Herrarte Alberto. (1991) *El Derecho de Integración*. Guatemala, Guatemala. Tipografía Nacional.

- Instituto Centroamericano de Instituciones Políticas INCEP. (abril .junio / julio – septiembre 1991) *Ética y Política en Centroamérica. Panorama Centroamericano*. 22-23.
- Iturra, R. y Trimboli J. (2001) *Plataforma Regional. Reflexiones para un diálogo en torno a la educación del consumidor/a*. Santiago.
- Ossorio, M (1996) *Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales*. Buenos Aires, Argentina.

BIBLIOGRAFIA ELECTRONICA

- *Legislación*. Ministerio de Economía, Industria y Comercio de la República de Costa Rica. Disponible en URL: <http://www.meic.go.cr/web/435/meic/legislacion>. (Consultado en 11 de Julio de 2014).
- *Marco Jurídico*. Secretaría de Industria y Comercio de la República de Honduras. Disponible en URL: <http://www.sic.gob.hn>. (Consultado el 11 Julio de 2014).
- *Marco Legal*. Defensoría del Consumidor de la República de El Salvador. Disponible en URL: <http://www.defensoria.gob.sv/institucion/marco-institucional/marco-legal.html>. (Consultado el 11 de julio de 2014).
- *¿Qué es la Acodeco?. Conócenos. Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia de la República de Panamá*. Disponible en URL: <http://www.acodeco.gob.pa/acodeco/conocenos.php> (Consultado el 11 de julio de 2014)

- *¿Quiénes Somos? Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor DIACO de la República de Guatemala.* Disponible en URL: <http://www.diacogob.gt/diacogob/index.php/institucion/quienes-somos>. (Consultado el 11 de junio de 2014).
- *¿Quiénes Somos? Ministerio de Fomentos, Industria y Comercio de la República de Nicaragua.* Disponible en URL: <http://www.mific.gob.ni/INICIO/MARCOJURIDICO/tabid/211/language/en-US/Default.aspx>. (Consultado 11 de junio de 2014).
- *Estado de situación de la Integración Económica Centroamericana. Guatemala. Secretaría de Integración Económica Centroamericana -SIECA.* Disponible en URL: <http://www.sieca.int/Documentos/DocumentosMostrar.aspx?SegmentId=2&Doc>. (Consultado en el año 2013).
- *Teoría del Consumidor.* Disponible en URL: https://es.wikipedia.org/wiki/Teor%C3%ADa_del_consumidor. (Consultado en el año 2012).

ANEXOS

Entrevista con Directora de DIACO

Nombre _____
Cargo _____
Institución _____

1. ¿Cuál es la visión de la institución?
2. ¿Cuál es la misión de la institución?
3. ¿Qué normativa se relaciona con la protección a los consumidores?
4. ¿Qué derechos contempla la Ley de Protección al Consumidor?
5. ¿De qué forma se divulgan los derechos del consumidor?
6. ¿Qué medios utilizan para su divulgación?
7. ¿Cuáles son sus estrategias para que los consumidores estén informados?
8. ¿Cree que la DIACO logra sus objetivos?
9. ¿Cuál es su opinión en relación al libre acceso a los mercados en la región centroamericana?

Observaciones: _____

