



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

TESIS

LA DISCRIMINACIÓN ÉTNICA RACIAL EN LOS CONSUMIDORES Y
LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR EN LOS
CENTROS DE CONSUMO EN EL DISTRITO DE MIRAFLORES 2019

PARA OBTENER EL TÍTULO DE
ABOGADA

AUTORAS

LILIANA CAMPOS MACHUCA
ALICIA SILVA ROMERO

ASESOR

DR. OCHOA PACHAS JOSÉ MARIO

LINEA DE INVESTIGACIÓN

PROMOCIÓN Y DEFENSA DE LOS DERECHOS HUMANOS EN EL
ÁMBITO NACIONAL E INTERNACIONAL

LIMA, PERÚ, DICIEMBRE DE 2019

DEDICATORIA

A nuestros padres por guiar nuestros pasos hacia la senda del camino correcto. Por ser nuestra luz, ahora y siempre.

Alicia y Liliana

AGRADECIMIENTOS

Queremos agradecer a Dios todo poderoso por encaminarnos y a la Universidad Autónoma del Perú y las Instituciones, Ministerio de Cultura e Indecopi, quienes nos brindan acceso a la información para el desarrollo de nuestro trabajo de investigación. Asimismo, a todas las instituciones que aportaron en nuestra formación profesional.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	xii
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.1 Realidad problemática	15
1.2 Justificación e importancia de la investigación	19
1.3 Objetivos de la investigación: general y específicos.....	21
1.4 Limitaciones de la investigación.....	21
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes de estudios.....	24
2.2 Bases teórico científicas	31
2.3 Definición de la terminología empleada	37
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	
3.1 Tipo y diseño de la investigación	57
3.2 Población y muestra	58
3.3 Hipótesis de la investigación.....	60
3.4 Variables – Operacionalización.....	63
3.5 Método, técnica e instrumento	65
3.6 Técnicas de procesamiento y análisis de datos	66
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	
4.1 Resultados descriptivos e inferenciales	68
4.2 Contrastación de las hipótesis	91
CAPÍTULO V: DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1 Discusión	101
5.2 Conclusiones	108
5.3 Recomendaciones	109
REFERENCIAS	
ANEXOS	

LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Muestra estratificada de la investigación
Tabla 2	Definición conceptual de las variables
Tabla 3	Variable 1
Tabla 4	Variable 2
Tabla 5	Valoración del instrumento de discriminación
Tabla 6	Estadísticas de fiabilidad para la discriminación étnico-racial
Tabla 7	Escala valorativa
Tabla 8	Estadísticas de fiabilidad
Tabla 9	Distribución de frecuencia de la variable 1
Tabla 10	Racismo en el Perú.
Tabla 11	Estereotipo social
Tabla 12	Trato diferenciado
Tabla 13	Discriminación socioeconómica
Tabla 14	Prejuicio estereotipado en el distrito de Miraflores
Tabla 15	Actos de discriminatorios en discotecas
Tabla 16	Prejuicios en las discotecas
Tabla 17	Estereotipos raciales
Tabla 18	Estereotipos por lengua o idioma
Tabla 19	Protección de derechos en el consumo en el Distrito de Miraflores
Tabla 20	Protección normativa del Derechos al consumidor respecto a la discriminación
Tabla 21	Respuesta del Estado frente a los Derechos al consumidor
Tabla 22	Protección al Derechos al consumidor en bares, discotecas y restaurantes
Tabla 23	Desconocimiento de los Derechos del consumidor frente a la discriminación
Tabla 24	Información a los usuarios sobre el Derecho al consumo
Tabla 25	Rol preventivo del Indecopi en los Derechos al consumidor
Tabla 26	Justa reparación civil a los Derechos del consumidor
Tabla 27	Denuncias ante el Indecopi por vulneración al Derecho del consumidor

Tabla 28	Información sobre Derechos del consumidor en establecimientos de servicio
Tabla 29	Discriminación étnico racial y Derecho del consumidor
Tabla 30	Prueba de correlación de Rho de Spearman de hipótesis general
Tabla 31	Prueba de correlación de Rho de Spearman de hipótesis específica 1
Tabla 32	Prueba de correlación de Rho de Spearman de hipótesis específica 2
Tabla 33	Matriz de consistencia

LISTA DE FIGURAS

- Figura 1. Criterios utilizados por el Indecopi sobre la discriminación étnica racial.
- Figura 2. Primer criterio utilizado por el Tribunal Constitucional respecto a la discriminación técnica racial.
- Figura 3. Segundo criterio utilizado por el Tribunal Constitucional. para resolver dirimencia sobre discriminación étnica racial.
- Figura 4. Denuncia por discriminación en el consumidor. Fuente: Indecopi.
- Figura 5. Cuadro comparativo.
- Figura 6. Discriminación étnico-racial de los consumidores.
- Figura 7. Percepciones del racismo en el Perú.
- Figura 8. Percepción del estereotipo social.
- Figura 9. Percepciones sobre el trato diferenciado.
- Figura 10. Percepción sobre discriminación socioeconómica.
- Figura 11. Percepción sobre prejuicio estereotipado en el distrito de Miraflores.
- Figura 12. Percepciones sobre discriminación en discotecas.
- Figura 13. Percepciones sobre prejuicios en discotecas.
- Figura 14. Percepciones sobre estereotipos raciales.
- Figura 15. Percepciones sobre estereotipos por lengua o idioma.
- Figura 16. Percepciones sobre Derecho al consumo en Miraflores.
- Figura 17. Percepciones sobre la protección normativa del derecho al consumidor.
- Figura 18. Percepciones sobre la respuesta del Estado frente a los Derechos del consumidor.
- Figura 19. Percepciones los Derechos al consumidor en establecimientos de consumo.
- Figura 20. Percepciones de los consumidores frente a la discriminación técnica racial.
- Figura 21. Nivel de información de los consumidores.
- Figura 22. Consideraciones del rol preventivo que cumple el Indecopi.
- Figura 23. Percepciones sobre una justa reparación civil sobre los Derechos al consumidor.

- Figura 24. Percepciones denuncias ante el Indecopi sobre Derechos del consumidor.
- Figura 25. Percepciones sobre el nivel de información brindado en establecimientos.
- Figura 26. Diagrama de dispersión.
- Figura 27. Diagrama de dispersión.
- Figura 28. Diagrama de dispersión.

**LA DISCRIMINACIÓN ÉTNICO RACIAL EN LOS CONSUMIDORES Y LA
PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR EN LOS CENTROS DE
CONSUMO EN EL DISTRITO DE MIRAFLORES 2019**

**LILIANA CAMPOS MACHUCA
ALICIA SILVA ROMERO**

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMEN

El presente trabajo tiene por finalidad determinar en qué medida la discriminación étnica racial de los consumidores peruanos se relaciona con la protección de sus derechos en los centros de consumo en el distrito de Miraflores - 2019. Es de conocimiento general la presencia de actos de discriminación étnica- raciales o de trato diferenciado en burlas, en gestos o discursos que se ven evidenciados en centros de consumo. Se pretende dar a conocer, a lo largo de la investigación, los motivos que impulsan a las personas a vulnerar a otras. Asimismo, se expondrá cuáles son los efectos y sanciones que recaen en el agresor por cometer actos discriminatorios en lugares donde la ciudadanía suele acudir. Incluyendo aquellas penalidades establecidas por instituciones públicas que velan por el bienestar y satisfacción de los consumidores rescatando su valor como sujetos de derechos. Mediante la aplicación de encuestas se permitirá medir la relación que existe entre la discriminación étnica racial de los consumidores y la protección de sus derechos en los centros de consumo del distrito de Miraflores para el análisis.

Palabras clave: discriminación étnica racial, protección al consumidor, legislación.

**RACIAL ETHNIC DISCRIMINATION IN CONSUMERS AND THE PROTECTION
OF CONSUMER RIGHTS IN CONSUMER CENTERS IN THE DISTRICT OF
MIRAFLORES 2019**

**LILIANA CAMPOS MACHUCA
ALICIA SILVA ROMERO**

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

ABSTRACT

The purpose of this investigation is to determine the extent to which racial ethnic discrimination of Peruvian consumers is related to the protection of their rights in consumer centers in the district of Miraflores - 2019. The presence of acts of ethnic-racial discrimination, or differential treatment is generally known in ridicule, in gestures or speeches that are evidenced in centers of consumption. It is intended to make known, throughout the investigation, the reasons that drive people to violate others. Also, the effects and penalties that fall on the aggressor for committing discriminatory acts in places where citizens usually go will be exposed. Including those penalties established by public institutions that ensure the welfare and satisfaction of consumers by rescuing their value as subjects of rights. The investigation will be done by the application of surveys, the relationship between racial ethnic discrimination of consumers and the protection of their rights in the centers of consumption of the district selected for the analysis will be measured.

Keywords: ethnic racial discrimination, consumer protection / legislation.

INTRODUCCIÓN

La discriminación étnica- racial, por discapacidad, género, por diversidad cultural, por lengua indígena, por sector socioeconómico u otras categorías se han evidenciado a lo largo de la historia peruana hasta el día de hoy. El Perú es un país multicultural donde las diferencias entre cada uno de los ciudadanos son rechazadas por la misma sociedad. De tal modo que ciertas conductas y actitudes han sido normalizadas e invisibilizadas. Ejemplo de ello son las burlas, ofensas, diferencias de trato que se ven evidenciadas el día a día entre las personas e incluso estas acciones pueden darse desde las empresas hacia los ciudadanos.

En ese sentido se tiene por finalidad determinar en qué medida la discriminación étnica racial de consumidores se relaciona con la protección de sus derechos en los centros de consumo del distrito de Miraflores en Lima. Para llevar a cabo este análisis, primero se determinará en qué medida el trato diferenciado ilícito del consumidor se relaciona con la protección de sus derechos en los centros de consumo. Posteriormente se determinará en qué medida la discriminación de consumo se relaciona con la protección de sus derechos en los centros de consumo. Para llevar a cabo el análisis es conveniente comprender aquellos factores que guardan relevancia durante los actos de discriminación. Así como también resaltar aquellas instancias públicas encargadas de la protección del consumidor, de la regulación y sanción cuando se atenten contra la dignidad y respeto de los individuos. La investigación se llevó a cabo a través de una encuesta a un sector poblacional segmentado donde se pudo dar a conocer sus diferentes percepciones respecto a la presencia de discriminación en los centros de consumo en Miraflores. Para obtener mayor respaldo bibliográfico se recurrió a información propia del Ministerio de Cultura y el Indecopi.

Profundizar en esta problemática social desde el enfoque legal permitirá posicionar la relevancia de tomar medidas y sanciones debidas contras aquellas personas o instancias que cometan actos discriminatorios de cualquier índole. Por otro lado, también invitará a la reflexión a la sociedad civil acerca de aquellas construcciones sociales que se han establecido entre los individuos.

De otro lado, es importante tener en cuenta que un trato diferenciado podría configurar una afectación a sus derechos como consumidor y el incumplimiento, por parte del proveedor, de las disposiciones del Código de protección al Consumidor. En efecto, en dicha norma dispone que está prohibido el trato diferenciado entre consumidores sin que medien causas objetivas y razonables.

En el capítulo I está comprendido por el planteamiento del problema, donde se desarrolló la situación problemática, problema general y específicos, el objetivo general y específico, también la justificación y para finalizar esta las limitaciones de nuestra investigación.

En el capítulo II se abordó los antecedentes de las variables de estudio, en el ámbito internacional y nacional, también las bases teóricas de la discriminación étnica racial y la protección al consumidor en el consumo, marco legal, conceptos legales y todo lo concerniente al presente trabajo de investigación.

En el capítulo III se da a conocer sobre la metodología de investigación, los paradigmas, enfoques, tipos de investigación, población, muestra, muestreo y la tabla de operacionalización de las variables.

El capítulo IV está referido a los resultados del presente estudio, donde se aplicó la estadística descriptiva e inferencial; estos resultados confirman la hipótesis del investigador y permiten entender el fenómeno estudiado que es la discriminación étnica racial en el consumo y la protección de los derechos del consumidor.

Finalmente, en el capítulo V se encuentran las discusiones, conclusiones y recomendaciones que reconoció nuestro aporte de investigación

CAPÍTULO I:
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Realidad problemática

1.1.1 Situación problemática

En un país como el Perú, la diversidad cultural es la fuerza más representativa de nuestra sociedad, es importante resaltar la importancia que tiene la diversidad lingüística, cultural y su rol fundamental dentro del sistema en el que convivimos, así como también su importancia en el mercado y en la sociedad.

La discriminación se da de diferentes maneras en la vida cotidiana, pero ¿Cómo debe reaccionar la persona que es víctima de discriminación racial en el consumo del mercado?, ya sea por costumbre, su manera de vestir, hablar o sus rasgos físicos, color de piel. ¿Cuáles son las repercusiones que se da en la persona, víctima de la discriminación en el consumo?, y ¿cuáles son los entes encargados de sancionar estas acciones que atentan contra un derecho fundamental?, el cual nos divide como sociedad por una clasificación meramente inmerecida sobre una perspectiva desentonada de la percepción del ser humano y su diversidad.

Podemos ver que el derecho al trato igualitario esta normada en nuestra carta magna, que es el fin Supremo de todo Estado, la misma que debe brindar protección a los derechos de las personas, al igual que el derecho a la alimentación, derecho a la salud, derecho a la vivienda, entre otros. Estos se cumplen a través de la participación como consumidores en el mercado generando así la integración económica, social y de mercado en la ciudadanía pluricultural.

Para asegurar a esta ciudadanía desde la perspectiva económica, política o cultural y en general se debe someter a cuidado y fiscalización principalmente en lo que atañe al derecho de no ser discriminado o recibir un trato diferente. La discriminación y el derecho al consumo como problemáticas sociales generan una preocupación alarmante ante el derecho de muchos. Como ya se mencionó el Perú por ser un país multicultural rico en una diversidad de creencias, costumbres, tienden a presentar un determinado porcentaje de discriminación ante una amplia población de consumidores en el mercado.

Por otro lado, la discriminación racial es la vulneración agravada del derecho a la igualdad que tiene toda persona, pero que en diversas ocasiones son afectadas por este acto discriminatorio; y en varias ocasiones nuestra cultura local y nacional incentiva esta desigualdad, tratando de excluir a la persona por sus rasgos, cualidades que consideran superiores o de preferencia social afectando su dignidad y causando daños psicológicos irreparables. Y además podemos evidenciar que las empresas que seleccionan personal sobre la base de rasgos físicos, apellidos, residencias, incurren en discriminación.

Entonces, existe la discriminación y se manifiesta también en el consumo entre consumidores, usuarios y proveedores para acceder un producto o servicio rechazo, obstaculización o maltrato injustificado relacionado a la raza, con todo ello se detecta la discriminación sin importar si el afectado es solo uno o varios.

Del mismo modo, se ve un trato diferenciado ilícito cuando un proveedor niega a un consumidor la posibilidad de obtener un producto o disfrutar de un servicio al negarle el ingreso a un centro comercial por atribuciones no acreditadas.

Entonces la problemática de la discriminación racial en el consumo es un tema de suma importancia en el sentido moral, económico, jurídico y ético, es por ello que, la presente investigación tiene como finalidad concretizar algunos de los factores más influyentes que determinen qué relación existe entre la discriminación en el consumo y las limitaciones para sancionar dichos casos de discriminación.

De manera que nuestra sociedad viene evolucionando y se puede detectar actos de discriminación racial y no solo de raza sino otros aspectos, con un trato desigual a las personas en base de prejuicios que afectan negativamente a las personas afectando su dignidad y acortando las oportunidades que de derecho le corresponde.

Como se ha demostrado líneas arriba la realidad problemática que existe entre un proveedor, un consumidor con determinadas características visibles (raza) señalan ser víctimas de tratos discriminatorios sin que esto se conozca, ya que solamente existe tres casos de actos discriminatorios étnico racial porque gente tiene miedo de denunciar, por ser víctimas de burlas, acosos, Es por ello, que este trabajo daremos

a conocer cuáles es el grado de relación entre la discriminación Étnico-Racial en los Consumidores y la protección de los derechos del consumidor en los centros de consumo en el distrito de Miraflores.

Caballero (2017) menciona, que la discriminación se presenta como una forma y hábito en nuestras vidas y esto no viene de mucho antes. Así que, existe casos complicado para poder determinar, es importante mencionar que este tipo de conducta ya está normalizada. Tratamiento legal sobre discriminación generalmente varía de acuerdo al país, imponiendo una sanción.

Asimismo, en la actualidad la discriminación se está convirtiendo en un problema social y de preocupación no solo nacional, sino también internacional, del trato desigual que va generando; tener en cuenta que todos contamos con los mismos derechos y por ende nos merecemos un trato igualitario y que no exista ninguna diferencia.

Los tratos desiguales, de por si generan emociones contrapuestas y estas al final hacen creer que la victima de discriminación sean discriminada.

Mencionaremos un caso concreto, sobre segregación de personas que se da en los colegios de Estados Unidos, donde existen colegios para niños blancos y colegios para niños negros. Esta separación va mucho más allá del color de piel ya que se está influenciando en el nivel de aprendizaje, y posteriormente en laboral practicar actos de discriminación en atención a los consumidores.

También es necesario señalar una inmediatez que se tiene a nivel nacional e internacional sobre la discriminación. Según la Convención no brindaran la aplicación a las distinciones, exclusiones, restricciones o preferencias que haga un gobierno entre ciudadanos y no ciudadanos. De otro lado, existe otro material jurídico internacional que nos da un tipo de discriminación es la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas.

Caballero (2017) Desde una perspectiva social, en el Perú, se encuentra normalizada actos discriminatorios, siendo esta una conducta deplorable, contamos con normativas que regulan dicho tema: la Constitución.

La Constitución Política del Perú (1993) en el literal 2 establece “Toda persona tiene derecho la igualdad ante la ley. Nadie debe ser discriminado por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquiera otra índole”. De esa forma, la Constitución nos reconoce a todos iguales y condena los actos de discriminación. La Defensoría del Pueblo es uno de los órganos que se encarga de que no se comenten dichos actos, configurándolos en tres elementos: Trato diferenciado, que dicho trato injustificado tenga un motivo como sexo, etnia, orientación sexual o de otra índole, que se produzca un menosprecio en el ejercicio y reconocimiento de derechos. Pero ¿cómo deberíamos actuar ante un acto discriminatorio? Todo dependerá de qué situación lo amerite, pudiendo ser de manera penal, constitucional o comercial. Por otro lado, también existen leyes para proteger a las personas de la discriminación en las relaciones de consumo, estipulado en el Código de Protección al Consumidor, el cual tiene una doctrina dividida en dos posiciones que sostienen que la discriminación y el trato ilícito diferenciado son lo mismo y los que señalan que son distintos.

A razón de lo expuesto, cabe señalar que el diez de enero de presente año, el Ministerio de Cultura presentó un Proyecto de Ley N° 3793-2018/PE, que tiene por finalidad que la mencionada institución se le otorgue las facultades para pronunciarse sobre actos de discriminación, asimismo pueda actuar de oficio frente a los actos de discriminación, ya que sus facultades son limitadas. Dicho proyecto se encuentra a la espera del debate y aprobación por el Congreso de la Republica.

Es por ello que en el Distrito de Miraflores se evidencia mayores casos de discriminación étnica racial en los consumidores y los mismos son reportados por el Indecopi, dichos casos demuestran un alto índice sobre la problemática de nuestra investigación. Es por ello, que la Municipalidad de Miraflores creo la Ordenanza N° 437/MM promoviendo el respeto a la igualdad y prohíbe los actos de discriminación imponiendo medidas complementarias como clausurar por quince días o clausurar de

forma definitiva y así prevenir dichos acontecimientos que vulneran los derechos fundamentales de los ciudadanos.

1.2 Preguntas de investigación

1.2.1 Problema general

¿En qué medida la discriminación étnica racial de los consumidores se relaciona con la protección de sus derechos en los centros de consumo en el distrito de Miraflores 2019?

1.2.2 Problemas específicos

¿En qué medida el trato diferenciado ilícito del consumidor se relaciona con la protección de sus derechos en los centros de consumo en el distrito de Miraflores 2019?

¿En qué medida la discriminación de consumo se relaciona con la protección de sus derechos en los centros de consumo en el distrito de Miraflores 2019?

1.3 Justificación e importancia

Esta investigación tiene como finalidad llegar a conocer la relación que existe entre la discriminación étnica racial de los consumidores y la protección de sus derechos como consumidores, teniendo en cuenta que este es uno de los problemas más relevantes en cuanto al avance del desarrollo social, cultural y económico dentro de la sociedad peruana. Por otro lado, se pretende conocer cuáles son los factores influyentes que determinan la vulneración de derechos fundamentales en caso de consumidores en diferentes dimensiones que se presentan en los casos mencionados líneas arriba y cuáles son los aspectos más relevantes que configure el agravio al derecho de no ser discriminado. En tanto, la importancia de esta investigación surge con la interrogante ¿Qué repercusiones traería este comportamiento a un desarrollo social acelerado en referencia a un mundo de globalización en el cual vivimos en la actualidad?, ya que como sabemos toda persona tiene derecho a un trato igual ante

los demás y que no se discrimine por ningún motivo, así como lo dice el Código de Protección al Consumidor en su Art. 1° inc. D.

De otro lado, es importante también precisar que este acto se realiza a la persona que se encuentra en la posición de un consumidor, es decir que desde una perspectiva jurídica se estaría faltando al cumplimiento de Artículos 38, 39 y 40, del código de protección al consumidor.

Asimismo, ayuda a operacionalizar las variables, en la que se pueda visualizar como se presenta la discriminación, y de esta manera poder medir los casos de discriminación dado que la existencia de una población es bastante discriminada y no se refleja, ya que no se reportan casos de discriminación.

Es por ello, que es de mucha importancia la investigación científica en la discriminación étnica racial y derechos fundamentales respecto a la defensa de los consumidores, ya que se va a evaluar la igualdad representada por un derecho y un principio establecido en el ordenamiento jurídico nacional.

1.3.1 Justificación teórica

La investigación toma en cuenta la teoría de Caballero (2017) que señala que la discriminación, se encuentra normalizada como actos discriminatorios, siendo esta una conducta deplorable, ya se cuenta con normativas que regulan dicho tema: La Constitución Política del Perú (1993) en el artículo 2 establece que, “Toda persona tiene derecho a la igualdad ante la ley. Nadie debe ser discriminado por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquiera otra índole”. De esa forma, la Constitución nos reconoce a todos iguales y condena los actos de discriminación. La Defensoría del Pueblo es uno de los órganos que se encarga de que no se comenten dichos actos, configurándolas en tres elementos: Trato diferenciado, que dicho trato injustificado tenga un motivo como sexo, etnia, orientación sexual o de otra índole, que se produzca un menosprecio en el ejercicio y reconocimiento de derechos. Pero ¿cómo deberíamos actuar ante un acto discriminatorio? Todo dependerá de qué situación lo amerite, pudiendo ser de manera penal, constitucional o comercial. Por otro lado, también existen las leyes para

proteger a las personas de la discriminación en las relaciones de consumo, estipulado en el Código de Protección al Consumidor, el cual tiene una doctrina dividida en dos posiciones que sostienen que la discriminación y el trato ilícito diferenciado son lo mismo y los que señalan que son distintos.

1.3.2 Justificación metodológica

La presente tesis utiliza la técnica de la encuesta para medir la percepción a través de cuestionario, tomando en cuenta las dimensiones de cada variable. Con respecto a la discriminación étnica racial: el trato diferenciado ilícito del consumidor y discriminación del consumo. Con respecto a la protección de sus derechos: consumidor vulnerable y defensa del administrado. En cada cuestionario se aplicó la escala de Likert para medir el grado o nivel de percepción entre estas dos variables.

1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1 Objetivos generales

Determinar en qué medida la discriminación étnica racial de los consumidores se relaciona con la protección de sus derechos en los centros de consumo en el distrito de Miraflores 2019.

1.4.2 Objetivos específicos

Determinar en qué medida el trato diferenciado ilícito del consumidor se relaciona con la protección de sus derechos en el centro de consumo en el distrito de Miraflores 2019.

Determinar en qué medida la discriminación del consumo se relaciona con la protección de sus derechos en los centros de consumo en el distrito de Miraflores – 2019.

1.5 Limitaciones de la Investigación

En cuanto a la delimitación del tema se realizará de la siguiente manera:

1.5.1 Limitación temporal

La investigación se realizará en los meses de enero a octubre del año 2019.

1.5.2 Limitación económica

Para la investigación no hubo financiamiento externo, el cual hubiera ayudado considerablemente para profundizar el nivel de investigación.

El presupuesto fue asumido enteramente por los investigadores, uno de los rubros que demanda la inversión es en la sistematización de los datos para mostrar los hallazgos.

1.5.3 Limitación bibliográfica

No se cuenta con limitación bibliográfica ya que tenemos la facilidad de ingresar a las bibliotecas del Ministerio de Cultura y del Indecopi.

**CAPÍTULO II:
MARCO TEÓRICO**

2.1 Antecedentes de estudios

2.1.1 Antecedentes internacionales

Velásquez (2016) en relación a su Tesis Titulada La Discriminación Étnica y Exclusión; para obtener el título de abogado en la Universidad Nacional de la Patagonia San Juan Bosco en Argentina.

Esta investigación plantea dar a conocer cómo se dan las distintas formas de discriminación en la comunidad boliviana comodorense, teniendo como referencia que estamos ante una problemática conflictiva que transgrede sus derechos e infiere en el ámbito de los ciudadanos, la autora propone que debería existir más trabajo social con la existencia de estadística sobre esta problemática de las migraciones y los comportamientos discriminatorios. Indica que las personas migrantes que desarrollan su vida cotidiana en dicha ciudad tienen muchas oportunidades que tal vez en el país de origen no existían, sin embargo, es un tema preocupante la discriminación por diferentes costumbres, forma de hablar, vestir, etc. Algunos entrevistados relatan que fueron agredidos por su color de piel.

Ramos (2015) en su Tesis Titulada La Desigualdad de Género en la Discriminación por Género entre las y los alumnos en centros educativos del ciclo básico del municipio de Sayaxché para obtener la licenciatura en Educación Bilingüe, en la Universidad de San Carlos de Guatemala.

La investigadora concluye indicando que, con un eficiente nivel en un aula permite disminuir esquemas de discriminación en sus diferentes formas, y este mismo da beneficios a las generaciones y más si se logra sensibilizar a todo el personal, docente, personal administrativo, sobre la importancia de incorporar el enfoque de igualdad, para que de esta manera se pueda evitar los casos que se den por discriminación.

Resulta conveniente resaltar la tesis de Fallada (2012) titulada: "Las Políticas del Racismo, Eficiencia y Discriminación Racial" para optar el Título de Abogado en la Universidad Rovira de España. La cual expone "la evolución de la comprensión científica del concepto de raza en relación con la evolución de la discriminación racial

(Fallada: 2012) en tres períodos. En la primera parte, se hace referencia a los procesos de formación relevantes de las ciencias humanas. Además, se compara y se realiza diferencias entre los criterios medievales y modernos de discriminación. También se realiza un análisis acerca de las formas de discriminación modernas consideradas legítimas de cada época y se detalla cómo estas, y guardan relación con la sucesión de paradigmas científicos. Finalmente, a modo de conclusión de la investigación se enfatizan los paradigmas a los que se ha llegado, los cuales exponen las diferencias entre los dos criterios básicos de discriminación moderna.

Benavente (2010) en su Tesis Titulada El Delito de Discriminación en la Legislación Penal - Guatemala y en el Derecho Comparado; para obtener el título de Licenciada en Ciencias Jurídicas y Sociales, en la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Se concluye indicando que la regulación en la legislación penal guatemalteca del delito, es muy ambigua y no tipifica todas las formas de discriminación, dejando margen a que ciertas conductas discriminatorias racistas no puedan ser tipificadas como delitos, porque sí se considera importante contar con un capítulo especial que contemple delitos contra los derechos humanos y libertades fundamentales.

De otro lado, se menciona que la discriminación es un fenómeno social de gran antigüedad que es constante y transforma constantemente, disperso en todos los ámbitos de la vida social y estos mismos ha servido para justificar sistemas de explotación capitalista y de dominación política en beneficio de algunos y en perjuicio de la mayoría de la población de Guatemala.

Según González (2001) en su tesis titulada La comunicación publicitaria en el entorno de protección al consumidor, presentada en la Universidad Complutense de Madrid, para optar el grado de doctor.

En su investigación nos indica que el desarrollo económico en los siglos XIX ha originado un cambio fundamental en los agentes económicos pues el consumidor comienza a cobrar importancia y al transcurrir de los años irá aumentando; hasta llegar a ser el motor importante del mercado. Cabe precisar, que el consumidor es

privilegiado en el sistema económico para el correcto funcionamiento en el mercado pues tiene la facultad de comportamiento y decisión. También tiene el mando de formar asociaciones para reclamar sus derechos y ejercer mayor influencia y difundir principios en los movimientos sociales de estos últimos tiempos.

Appelgren (2014) en su tesis titulada Los derechos de los consumidores como derechos constitucionales implícitos presentada en la Universidad de Chile, para optar el grado de Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales, concluye sobre, el análisis del consumidor en Chile, se encuentra protegido como un derecho constitucional porque es una rama de los derechos fundamentales, busca ventajas elementales y de calidad a los consumidores, que serán propios e irrenunciables y asociadas a su eficacia para el ser humano. También busca la protección jurídica nacional e internacional que constituya precauciones mínimas y universales que no deben ser ignoradas por el estado; el derecho se da sin colocar condiciones, pues busca cuidar la dignidad humana.

Andrade (2015) en su tesis titulada Un breve relato sobre sus fundamentos teóricos, desarrollos y nuevas tendencias, presentada en la Universidad de Chile, para obtener el grado de Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales. Concluye que, la innovación genera normas de defensa al consumidor en el derecho de contratos para proteger intereses del cliente, asimismo el derecho de contratación (persiste de conocimiento) busca el conocimiento de las partes porque no son atributos exclusivos entre el consumidor y proveedor, toda vez que se requiere justificar la existencia de régimen de contratación. Entonces, la solución es ampliar la definición del consumidor de forma facultativa en las normas diseñadas para el bienestar del consumidor y los agentes económicos débiles.

Aguirre (2015), en su tesis titulada La eficacia del estatuto del consumidor en perspectiva de derecho comparado: Colombia y la Unión Europea, presentada en la Universidad Católica de Colombia, para obtener el título de abogado.

Como conclusión nos dice que la noción de consumidor ha variado por los cambios de naturaleza por las transacciones comerciales. También que la Comunidad europea ha establecido un régimen del consumidor, cual va llenando los vacíos que

había en la ley, es por ello, que se ha tomado en cuenta las diferentes situaciones que se presentaban en diferentes estados miembros y así evitar la nulidad y la impunidad cuando hay engaños a los consumidores. Por otro lado, la creación de formatos unifica el carácter de reclamar ante las instituciones que hacen el recibimiento de la misma, y luego realizar las operaciones para resolver el conflicto que genere controversia entre las partes de una forma justa y eficiente.

Sahián (2017) en su tesis titulada La dimensión constitucional de la tutela de los consumidores. Progresividad y control de regresividad de los derechos de los consumidores presentada en la Universidad Complutense de Madrid, para optar el grado de doctor.

Según su tesis plantea que, los derechos de los consumidores no tienen un proyecto de garantía normativa específica en los tratados, tampoco existe jurisprudencia relevante en defensa de los consumidores. Por otro lado, el derecho de los consumidores en lo regional de tutela de los derechos humanos no tiene los instrumentos fundamentales del modelo supranacional. También el tratado de la Unión Europea no cuenta con prácticas explícitas y han dispuesto diversas normas, pero ninguna se deriva de derechos subjetivos, determinado de los consumidores.

Rivera (2018) en su tesis titulada La protección de los Derechos del Consumidor o Usuarios, en el Ordenamiento Jurídico de la Republica Dominicana, a partir de la Ley N° 358-05 presentada a la Universidad Euskal Herriko del País Vasco de Republica Dominicana, para optar el grado de doctor.

Concluye que, la economía de la conducta existe un contexto que perturba la conducta del ser humano, negándole proceder según el tipo de conducta racional. En aquel momento se consideró que las personas son un ser racional cuya conducta tiende a extender su propio interés personal. Entonces a través de la ley 358-05, ley de la Republica dominicana, hace su interpretación en relación con los principios establecidos en los Derechos Humanos, art. 33 como base fundamental, las disposiciones del derecho del consumidor y reglamentadas, donde la lógica limitada del consumidor se da por la falta de destrezas cognitivas, las personas para resolver

sus problemas, también busca la defensa de la vida y seguridad por encima de cualquier interés del estado en defensa del consumidor.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Pinto (2016) en la tesis titulada Discriminación y maltrato a las personas con discapacidad en su centro de trabajo, ciudad de Lima Metropolitana. Para optar al título profesional de abogado en la Universidad Wiener.

La presente tesis concluye que la discriminación no solo se presenta ante consumidores, sino también a personas con discapacidad al ser colocadas en lugares poco accesibles, acceso al centro de labores, rampas para los trabajadores en silla de ruedas. También menciona que no se respetan los derechos de las personas con discapacidad, más bien las excluyen y los tratan de manera desigual, discriminándolas y vulnerando sus derechos fundamentales.

Villegas (2017) en su tesis titulada La afectación a los derechos del consumidor y su resarcimiento económico en el procedimiento sancionador seguido ante Indecopi, para optar el título profesional de abogado, presentada en la Universidad Cesar Vallejo, para Lima.

Entre las conclusiones de su tesis explica que se debería establecer una norma expresa que autorice a Indecopi a entregar una compensación económica a favor del consumidor que ha sido afectado; pues se debe amparar por los principios del código de protección al consumidor, hay casos que la parte en desventaja o lesionada que viene hacer el consumidor obtiene un producto o servicio que no va de acuerdo a las características indicadas por los agentes económicos. El Indecopi debería entregar una reparación para resarcir el daño causado e imponer multas altas y entregar un monto de dinero al consumidor por haber pasado un mal momento. Asimismo, se debería implementar esta propuesta para resarcir el daño a favor del consumidor.

Caballero (2017) en su tesis titulada Los obstáculos probatorios en los asuntos de discriminación en la relación de consumo, presentada a la Pontificia Universidad

Católica del Perú, para optar el grado de segunda especialidad en Derecho de Protección al Consumidor. Lima.

Entre sus conclusiones indica que, Existe conflicto por parte del consumidor para tratar un acto discriminatorio y que la prueba sea efectiva; porque el mismo no espera ser discriminado en un establecimiento por un producto o servicio, por lo que no se encuentra la rapidez de grabar el acto por que se encuentra en desventaja por la circunstancia recibida; entonces para que la prueba sea tomada en cuenta deberá probar la validez del acto discriminatorio y no sea un acto diferenciado, pues como se saben ambos actos tienen diferente concepto, pues la entidad encargada es el Indecopi y deberá de esclarecer el trato sobre la persona dañada por dicho acto por ser de su competencia. Finalmente, el caso de discriminación racial y medios probatorios es dificultoso probar el racismo sin tener medios de prueba; por ello el consumidor discriminado tiene que buscar el modo de desincentivar este tipo de conductas por no haber capturado el momento preciso de la discriminación, por no haber hecho la captura, no quiere decir que no es señal de que la misma no existió.

Ostos (2017) en su tesis titulada Las incidencias de las cláusulas generales de contratación en los derechos del consumidor para obtener el título profesional para optar el grado académico de maestro en derecho en la Universidad Nacional Herminio Valdizán Lima.

Podemos concluir que, el público consumidor percibe muy poca probabilidad respecto a sus derechos; sin embargo, no creen lo suficiente, pues no es clara, oportuna y veraz la información que se le brinda al adquirir el producto o servicio solicitado. También pone de conocimiento que los proveedores no implementan y no mantienen los procedimientos para proporcionar una información entendible para el consumidor.

Prado (2018) en su tesis titulada La aplicación del concepto de discriminación en el consumo en el Perú: los casos el Indecopi y del Tribunal Constitucional, presentado a la Pontificia Universidad Católica del Perú, para optar el título de Segunda Especialidad en Derecho de Protección al Consumidor. Lima.

La discriminación es la vulneración de un derecho fundamental, pues la constitución busca proteger sus derechos. Es por ello que el Tribunal Constitucional indica que la discriminación en un trato diferido donde el agente económico no justifica, objetiva ni razonablemente; ya que es necesario identificar un trato diferenciado, porque afecta al derecho de igualdad. Por otro lado, el agente económico realiza su trabajo en un marco social determinado y adscritos a parámetros legales, valores sociales, pues en conjuntos buscamos la lucha contra la discriminación se hagan reclamos e impulsando la promoción de políticas en el estado.

Gamarra (2018) en su tesis titulada Publicidad engañosa y vulneración a los derechos del consumidor en las boticas de Canto Grande, San Juan de Lurigancho - 2017, presentada en la Universidad Cesar Vallejo, para optar el título de abogado.

Se identifica que existe una relación positiva de 0,717 de Personas entre la dimensión de la asimetría de la información y la variable del consumidor, lo que refirió, que la información que tiene el proveedor es muy ventajosa que la información que cuenta el consumidor. Asimismo, se identificó la omisión de información y la variable de derecho al consumidor porque está relacionado a un 0,741 y es positiva, pues se llega a la conclusión que existe omisión de información al adquirir un producto o servicio.

Según Andrade (2018) en su tesis titulada Factores determinantes de la incorporación y desarrollo de las asociaciones de consumidores y protección al consumidor, Chincha, presentada en la Universidad San Juan Bautista, para optar el grado de bachiller en derecho. Lima.

Entre sus conclusiones establece que la protección al consumidor está salvaguardada por el estado y establece medidas que garantice la asimetría informativa para la consumidores y proveedores, dicha protección se encuentra establecida en la Carta Magna, pues busca proteger los intereses del consumidor en régimen económico social. También menciona que un problema resaltante es que no se conoce la función de las asociaciones en el Perú pues cumplen un rol muy

importante para garantizar los intereses de los consumidores ya sea individual o colectiva.

Según Pezo (2019) en su tesis titulada Protección al consumidor y vulneración del derecho a la información en la adquisición de productos en bares y discotecas en el Distrito de Morales, año 2017, presentada en la Universidad Cesar Vallejo, para optar el título profesional de abogado. Lima.

Se evidencia que, si existe fingimiento al consumidor, para obtener un producto o servicio ofrecido por los bares, discotecas, el 93.3% no conoce el cumplimiento de rol preventivo de Indecopi; pues dicha institución garantiza la defensa de los consumidores, pero el impacto no se refleja en la investigación realizada, pues como consecuencia se da el quebrantamiento del derecho a la información al obtener un producto o servicio. Por otro lado, se demuestra en los resultados que genera la asimetría informativa al comprar un producto o servicios en bares y discotecas. Pues el cliente no conoce su responsabilidad regulada en el mercado; porque el consumidor tiene derecho a conocer y levantar su voz para que nadie viole sus derechos como consumidor.

2.2 Desarrollo de la temática correspondiente al tema de investigación

2.2.1 Bases teóricas de la variable 1- La discriminación étnico-racial

La Dignidad Humana Según Kant

Una de nuestras teorías está enfocada en la dignidad humana según Kant, hace referencia que es fundamental la idea filosófica de la dignidad humana, esta idea ha sido desarrollada por este filósofo. Para él los seres humanos se merecen un trato especial y digno que permita su desarrollo como personas. De esta manera, afirma Kant, que el hombre es un fin en sí mismo, no un medio para usos de otros individuos, al final esto les convertiría en una cosa. Si hablamos de los seres irracionales, así como animales, estos pueden ser medios para, por ejemplo, la alimentación, en cambio si hablamos de la existencia de las personas, esta es un valor incondicional, según lo establecido en nuestra carta Magna, por esta razón, son dignos de que sean tratados con todo respeto moral, mientras que de otro lado la discriminación, la

esclavitud, etc. Estas son acciones moralmente incorrectas, porque estas actitudes van en contra de la dignidad de las personas en una sociedad.

De esta manera podemos ver, que esta teoría es fundamental, dado que se habla de lo importante que es, brindar un buen trato sin ninguna recriminación a ninguna persona de la sociedad, ya que todos tenemos los mismos derechos y uno de ellos es el de ser tratados de un manera igualitaria.

Romero y Orantes (2007) La discriminación racial también tiene relación con el trato desigual, diferenciado y sistemático que en esta oportunidad va a colocar al afectado en una situación de desventaja económica, que en este caso no solo se restringe los ingresos económicos de estos ciudadanos afectados, sino que va generando pérdidas para toda la población. Es entonces que esta pérdida de sentido como ciudadano viene de una costumbre o creencia de la existencia de razas y del dominio de una raza sobre otra.

Dicha teoría indica que a nivel mundial hay diferentes conjuntos humanos, que se encuentran dividido por sus fenotipos o características físicas, propias de las zonas geográficas donde habitan, también mencionar que el racismo científico de estudios antropológicos que a lo largo de la historia se buscaba clasificar en razas superiores o inferiores según sus diferentes rasgos físicos.

Boas (1940) consideraba que mientras se siga dando importancia a las diferencias raciales entre el desarrollo de la sociedad o la interacción, los prejuicios iban a continuar como se sigue haciendo hasta la actualidad. Teniendo en cuenta que las características físicas solo construye una parte al individuo y definitivamente no lo clasifica como una especie distinta, entonces el racismo científico queda desfasado, siendo su momento empleado no para explicar la relación entre los diferentes grupos étnicos sino al contrario para ejercer un dominio de unas razas sobre otras avalado por la ciencia en su momento, y entonces el empleado como justificación para crímenes a lo largo de la historia, como la esclavitud, las guerras, la limpieza étnica y el genocidio.

En este último siglo, podremos decir que solo quedan remanentes de estas teorías, que seguramente desaparezcan cuando los prejuicios sean superados por parte de nosotros los ciudadanos y de esta manera poder tener más apertura y poder conocer más allá de un campo de visión, porque tengamos en cuenta que se discrimina o rechaza a lo que se teme y solo se teme a lo desconocido. En un país como el nuestro deberíamos sentirnos orgullosos de pertenecer a un Perú pluricultural, donde se hablan más de 45 lenguas, tenemos diferentes costumbres, debemos aceptar ello y esta manera poder concientizar a la ciudadanía y poder educarnos.

García y Ruiz (2013) los autores refieren que se da o se presenta diversas formas de discriminación, entonces existe una debilidad en los derechos de los individuos, lo cual se encuentran plasmados en la carta magna; pues si bien es cierto el estado mediante las instituciones públicas y privadas brindan diversas políticas públicas e instrumentos legales estos no son suficientes. Es por ello, que seguimos viendo y sintiendo casos de discriminación étnico-racial, se ve como un síntoma de debilidad en los derechos reconocidos, así como el no cumplimiento de la normatividad e instrumentos legales de que se han dotado los ordenamientos jurídicos contemporáneos con la finalidad de garantizar el derecho a la igualdad y prevenir los estereotipos racistas y xenófobos. En autor en este libro insta a una revisión de la aplicación de esta esfera tan importante de los Derechos Humanos en el ámbito nacional e internacional.

Vásquez y Colos (2019) las afectaciones del consumidor consisten en la falta de idoneidad, el proveedor no cumple con sus responsabilidades es por ello que el Indecopi impone multa, sanciones y medidas coercitivas a diversas empresas de distintos rubros, para que los proveedores tengan más cuidado en sus futuras ventas de productos y servicios. Los instrumentos que protegen al consumidor peruano de la publicidad engañosa se representan a través de las leyes y de las acciones de Indecopi pues también tienen ciertas limitaciones puesto que no regulan la indemnización por daños y perjuicios y además porque los costos y costas impuestas solo es de treinta y seis soles, siendo el único pago devuelto por el consumidor. La protección de los consumidores peruanos también se debe incluirse una indemnización, a fin de no afectar económicamente o que opte por la vía judicial que

acarrea mayor tiempo e inversión, y por la carga procesal que tiene el poder judicial que se demora mucho.

Indica que pocos aspectos afectan la realidad de las personas, en el día a día, como es su origen étnico-racial, como un elemento que se escapa de nuestro control, este determina nuestro posicionamiento y perspectiva del mundo. Este sentido, aun cuando producto de la casualidad, nuestro origen étnico racial suele ser determinante para nuestra posición social, las oportunidades y limitaciones a las que se nos someterá. Esto basado en la manera en que la sociedad en que vivimos ha considerado y considera a las personas que comparten nuestro mismo origen. Entonces las diferencias raciales o étnicas entre las personas que son naturales, han sido llenas de diversos significados y lecturas a través del tiempo, en todas las sociedades.

El sistema o dinámica racial en el que las personas nacemos y del que hacemos parte, aprendiendo, suscribiendo y creando, de manera inconsciente, implica que todas las personas con las que establecemos contacto, directo o indirecto, van a ser realizadas por nosotros o lo que es lo mismo, al verlas, iniciaremos el proceso cognitivo de dar significado a las características físicas que identifiquemos en ellas. Estos significados a los que arribemos dependerán de las ideas colectivas o estereotipos que las sociedades han construido sobre diversos grupos étnico racial.

Hay una característica importante que no puede dejar de mencionarse. En tanto el racismo es un conjunto de ideas o ideología, este no se mide en términos de acciones concretas o actos específicos. Esto no va ser posible, ser racista en la inacción, o sin la presencia de un elemento discriminador. Por otro lado, se tiene a la discriminación étnica racial.

La discriminación es cualquier distinción que se haga en el ámbito público o privado que tenga el objetivo o el efecto de limitar el ejercicio de los derechos de otras personas. La discriminación étnico racial, está basada en el origen étnico- racial de las personas restringidas.

2.2.2 Bases teóricas de la variable 2 – La protección de sus derechos en los centros de consumo en el distrito de Miraflores

Según Ley 25571 código de Protección al Consumidor hace referencia a los principios que contiene dicha norma en mención a la no vulneración de sus derechos como consumidor. En ese sentido, hablamos de la teoría de los principios, teniendo en cuenta que todo pronunciamiento, parte desde la interpretación de dicha norma.

- (I) **El principio de Pro-Consumidor**, nos indica que el estado despliega acciones de protección en beneficio del consumidor, donde en caso de duda se debería dar la interpretación más propicia al consumidor.
- (II) **Principio de Corrección de la Asimetría**, dicho principio busca corregir las malas prácticas formadas por la asimetría informativa que se evidencia en los proveedores a los consumidores porque no informan del todo acerca de un producto o servicio que va a adquirir el ciudadano. Es por lo que, se está en desventaja.

Ovalle (2000) establece precisiones que los derechos de los consumidores se iniciaron a mediados del siglo XX, estando regulado en la parte civil pues protegía al consumidor, además se dice que no contaba con toda la información para hacer la comparación del producto o servicio generando así la desigualdad entre el consumidor y proveedor.

Durand (2010) el consumidor es la persona que consume o adquiere un servicio o bienes para aprovechar su utilidad. El consumidor puede ser en dimensiones individual o colectivo; el primero formado por personas naturales que obtienen un servicio o bien por necesidad personal. El segundo es un público que adquiere productos o servicios para satisfacer una necesidad en grandes masas.

Baca (2013) indica que la idoneidad entrelazada con el código del consumidor consiste en la conexión entre lo que ha ofrecido al consumidor y lo que realmente ha entregado; pues en muchas ocasiones el producto ofrecido no es el mismo del que recibió. Ante esta situación se ve vulnerado pues se cree que la idoneidad debería ser un principio que en verdad cumpla con su finalidad sin ser afectada al consumidor

pues tiene que ser expectativa de la calidad del producto o servicio adquirido y esperado.

Amaya (2015) señala que, En los años 90 el Indecopi ya tenía pronunciamientos sobre los casos de prácticas discriminatorias que no tenían respaldo legal; entonces ante una realidad, se percibió que las discotecas realizaban conductas discriminatorias, pues el ente rector que es el Indecopi formuló un Documento de Trabajo, donde indico que es preciso modificar el marco legislativo y añadir la figura de discriminación en el consumo.

Durand (2010) nos indica que, El derecho del consumidor son figuras jurídicas reguladas y creada por el estado, con el fin de preservar la capacidad de los ciudadanos en salud y seguridad frente a los agentes económicos de productos y servicios, para que garantice el beneficio y capacidad de uso de bienes que recibe para satisfacer sus necesidades. Es por ello que, el jurista nos distingue la diferencia de consumidor y consumo; el primero son personas naturales o jurídicas que hacen uso de productos o servicios aprovechando la ventaja como consumidor. El segundo indica que los derechos de consumo, es el mismo que puede tener diversas particularidades siendo de forma individual o colectiva, para compensar necesidades de bienes y servicios.

Durand (2010) nos explica que, el Derecho del Consumidor como disciplina jurídica autónoma, es una dimensión muy importante del hombre, porque hoy somos consumidores con necesidades de adquirir un producto o servicio en los agentes económicos para satisfacerlas. El proyecto del Código de Protección al consumidor fue creado con propósito de una visión autónoma de disciplina jurídica que regula el enfoque sistemático en el código del consumo que viene del conjunto de reglas a intervenir los actos jurídicos que realizan los consumidores para satisfacer una necesidad.

2.3 Definición conceptual de la terminología empleada

2.3.1 La discriminación racial

Es toda distinción, exclusión, restricción o preferencia basada en características étnicas y/o culturales como raza, ascendencia, origen étnico o nacional, variaciones lingüísticas, idioma o lengua materna, indumentaria, uso de signos y símbolos tradicionales, costumbres ancestrales, hábitos, entre otras; así como en características físicas como el color de la piel, tipo de cabello, rasgos faciales, entre otras, que tenga por objeto o resultado anular o menoscabar, directa o indirectamente, el reconocimiento, goce o ejercicio, en condiciones de igualdad, de los derechos humanos y libertades fundamentales reconocidas en la constitución, normas nacionales y los tratados internacionales.

2.3.2 Trato diferenciado ilícito de consumo

Como ya se ha mencionado previamente, la discriminación consiste cuando el proveedor difiere o limita el acceso de bienes y servicios a los consumidores por motivos de transcendencia social como la raza, sexo, origen, idioma, religión, origen, pensamiento político y discapacitados. De tal manera que atenta contra su persona y afecta su dignidad. De otro lado, existe un término acuñado para la discriminación hacia un consumidor. Es decir, desde la posición de empresa a consumidor. Según Indecopi (2015) la discriminación en el consumo como vulneración agravada del derecho a la igualdad es conocida como “trato diferenciado ilícito”.

En efecto, el trato diferenciado ilícito consiste en un símil con la discriminación, ya que cumple con todas las condiciones previamente señaladas. La diferencia se encuentra porque esta se da por motivos injustificados, sin la necesidad de llegar a basarse en aquellos motivos de transcendencia social y sin afectar la dignidad personal.

En síntesis, el trato diferenciado ilícito consiste en aquella conducta por la que un proveedor niega a un consumidor la posibilidad de adquirir un producto o de disfrutar de un servicio por cualquier motivo que no resista a un análisis de proporcionalidad, razonabilidad u objetividad. Por lo contrario, se basan en cuestiones

eminentemente subjetivas como enemistad con el cliente. Ejemplo de ello, es la aplicación exagerada de condiciones para el ingreso a un establecimiento como la negación al ingreso a un local comercial por motivos no acreditados.

2.3.3 Discriminación en el Consumo

Existen prácticas discriminatorias que son muy variadas. Lamentablemente, se encuentran extendidas, al mismo tiempo se encuentran ocultas o asolapadas en manifestaciones y formas de comunicación e interrelación entre personas. Prueba de ello son aquellos programas de televisión donde se hace alusión a las personas homosexuales mediante comentarios o chistes racistas. Así como también anuncios publicitarios que denigran a la mujer al momento de transmitir mensajes sexistas.

Cabe mencionar el caso de las empresas, las cuales seleccionan su personal en base a rasgos físicos, apellidos, lugar de residencia, estudios en centros educativos que son considerados de prestigio”, y no sobre las cualidades o habilidades específicas del candidato.

En ese sentido se puede observar en qué situaciones se evidencia una falta a un derecho fundamental y humano y se provoca una distorsión en el mercado. De tal manera que genera una desigualdad para los consumidores y el público en el acceso de bienes y servicios que deben ser vendidos o puestos a disposición en igualdad de condiciones.

2.3.4 La protección de sus derechos en los centros de consumo

Son derechos fundamentales que se encuentran estipulados en nuestra constitución política del Perú. El grado del respeto a estos derechos es esencial en los consumidores; todos tienen derecho a ser atendidos en los diferentes centros de consumo y no ser vulnerado sin ningún motivo, sea un espacio público o privado.

2.3.5 Consumidor vulnerable

Hernández (2007) según el tema del título, se basa en un elemento de vulneración endógena y menciona a un grupo de personas que se sienten discriminadas cuando van a comprar un producto o servicio, ya sea por su raza o aspecto físico entre otros.

2.3.6 Defensa del administrado

Las normas administrativas de hoy deberían centrarse en brindar una igualdad entre el administrado y la administración, pues con ello el ciudadano se sienta respaldado por los actos que emiten en beneficio del interés individual o colectivo. Es por ello que, podemos decir que, el administrado tiene derecho a una defensa integra para ejercer en la administración. (Guzman, 2013)

2.4 Marco jurídico

2.5 Normativa jurídica en relación a la discriminación étnica racial

2.5.1 La Discriminación Étnico-Racial en el Derecho Internacional de los Derechos Humanos

Entonces partiendo de la noción de que todas las personas nacen libres e iguales en dignidad y derechos, los diversos instrumentos universales de derechos humanos empiezan a resaltar, hacia la segunda mitad del siglo 20, que ciertas minorías étnicas o raciales encuentran una serie de barreras sustanciales para la realización de sus derechos fundamentales más básicos. Barreras que no necesariamente están presentes o son igualmente previsivas para otros grupos poblacionales. Debemos tener en cuenta este fenómeno de la discriminación en general y la discriminación étnico-racial en particular, son conductas sancionadas por el derecho internacional de los derechos humanos.

2.5.2 Normativas específicas de la discriminación étnica racial

La normativa internacional tiene varios tipos de acuerdo a su nivel de vinculación para los Estados nacionales. En lo que respecta a los tratados de derechos humanos,

la Constitución Política del Perú contempla la integración de las normas internacionales en el ordenamiento nacional. En ese sentido, el artículo 55 de la Constitución peruana de 1993 dice: “Los tratados celebrados por nuestro estado, y en vigor, forman parte del derecho nacional”; por su parte, una de las disposiciones finales nos indica: “que las normas que hace referencia a los derechos y libertades que reconozca la constitución se van a interpretar de acuerdo con la Declaración Universal de Derechos Humanos, así como los tratados y demás acuerdos internaciones que tengan relación.

En este mismo sentido, la Sentencia N° 0007-2007-PI/TC, caso: Resoluciones del JNE, establece que “el sistema de fuentes normativas verifica que los tratados de derechos humanos se pueden manejar para que se pueda interpretar los derechos y libertades reconocidos en nuestra Constitución. De otro lado, tales tratados constituyen el parámetro de constitucionalidad en materia de derechos y libertades. Estos tratados no solo son incorporados a nuestro derecho nacional conforme al artículo 55 de la constitución, sino que, además, por mandato de ella misma, son incorporadas a la legislación nacional.

2.5.3 Documentos declarativos

Las declaraciones son un tipo de instrumento del derecho internacional de los derechos humanos que guarda la expresión de diversas aspiraciones, usualmente convenidas en una asamblea internacional. No todas son jurídicamente vinculantes, aunque algunas conllevan el nivel de tratado y se hacen vinculantes de acuerdo a los usos y costumbres del derecho internacional. Un ejemplo, es la Declaración Universal de Derechos Humanos.

En este caso, vamos a mencionar un listado de los documentos Declarativos que hacen parte del marco de protección internacional en contra de la discriminación racial.

2.5.4 Declaración Universal de Derechos Humanos

En este documento se dice que es la piedra angular del sistema universal de protección de los derechos humanos. Fue proclamada y adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 10 de diciembre de 1948, con la intención común de asegurar el respeto, promoción, protección y garantía de los derechos fundamentales de todas las personas y pueblos en el mundo.

2.5.5 Declaración de los Derechos y Deberes del Hombre

Este documento, adoptado también en el 1948 es uno de los fundamentos del sistema interamericano de protección de los derechos humanos, esto es, el vigilado por la Organización de Estados Americanos. En este texto, se hace un listado de los derechos a ser protegidos por los Estados Latinoamericanos, así como las expectativas puestas en los Estados para la garantía, protección y respecto de estos derechos.

2.5.6 Declaración de las Naciones Unidas sobre la Concesión de la Indecencia a los Países y Pueblos Coloniales.

Esta declaración fue aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 14 de diciembre de 1960. En la misma, se reconoce la necesidad de la autodeterminación de todos los pueblos y todas las personas, sin distinción por motivos de raza, de manera que se respete el derecho a la igualdad de todos y todas. Así también, expresa que la subyugación, y dominación por parte de Estados extranjeros es contradictorio con la Carta Constitutiva de las Naciones Unidas y los principios de los derechos humanos.

2.5.7 Declaración de las Naciones Unidas sobre la Eliminación de la Discriminación Racial

Dicho documento fue adoptado por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 20 de noviembre de 1963. Este reconoce que las doctrinas de superioridad racial son científicamente falsas y moralmente condenables, además de dañina para

las víctimas de discriminación, así como para los agentes discriminadores. En ese sentido, urge a los Estados a establecer medidas concretas y conducentes a la eliminación de la discriminación racial, en particular en las esferas de enseñanza, la educación y la información.

2.5.8 Declaración sobre la Raza y los Prejuicios Raciales

Esta Declaración fue proclamada y adoptada por la Conferencia General de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) el 27 de noviembre de 1978. Esta recoge los principios de la Declaración Universal de Derechos Humanos y la Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las formas de la Discriminación Racial y afirma que todos los seres humanos, sin distinción, pertenecen a la misma especie y tienen el mismo origen. Al mismo tiempo, que todos los individuos tienen derecho a ser y considerarse diferentes, pero que tales diferencias no pueden ser utilizados como un pretexto para el establecimiento de prejuicios raciales, o para legitimar ningún tipo de discriminación en su contra.

2.5.9 Declaración sobre la Eliminación de la Violencia Contra la Mujer

Fue proclamada por la Asamblea General de Naciones Unidas el 20 de diciembre de 1993, esta Declaración recoge la preocupación de que la violencia contra la mujer constituye una barrera para su igualdad, además del ejercicio de muchos de sus derechos fundamentales, y que es un fenómeno aun perverso en el mundo. Así mismo, refiere preocupación sobre las mujeres en mayor situación de vulnerabilidad, tales como las mujeres indígenas y las que habitan en zonas rurales, entre otras.

2.5.10 Declaración Universal de la UNESCO sobre la Diversidad Cultural

Fue adoptada el 2 de noviembre de 2001, los Estados reconocen a la diversidad cultural como patrimonio común de la humanidad, y en este sentido, entienden al dialogo intercultural como el aseguramiento de la cultura de paz presente y futura. En este sentido, insta a los Estados a encontrar en la diversidad lingüística, cultural y tradicional de sus poblaciones, una fuente de valor que se resalte en la cultura

nacional. Si bien este instrumento no trata el tema de racismo o la discriminación racial, en tanto promueve los derechos basados en la diversidad cultural, es posible entenderlo como referente al origen étnico de las poblaciones que busca proteger.

Las declaraciones resumidas en las líneas anteriores hacen parte del cuerpo instrumental cuyos principios integran la normativa internacional en materia de discriminación racial y racismo, en el sistema universal de protección de los derechos humanos (Organizaciones de las Naciones Unidas), y el sistema regional de protección (Organizaciones de Estados Americanos). En ese sentido, los principios contenidos en estos documentos no solo son utilizados por los mecanismos especializados en la materia para ejercer sus funciones, tales como los relatores especiales o los grupos de expertos de ambas consideraciones de los documentos convencionales o jurídicamente vinculantes que suscriben los Estados respecto de la eliminación de la discriminación étnico-racial y el combate del racismo, en tanto, constituyen los principios básicos a seguir en la materia.

2.5.11 Convenciones

En este caso, los documentos de convención suelen ser instrumentos negociados y acordados entre varios Estados nacionales que generan compromisos y obligaciones concretas para todas las partes. En este sentido, estas suelen ser fuente de derecho, tan igual como la costumbre internacional o los principios generales del derecho internacional, y derecho interno. Distinta a las declaraciones que suelen aprobarse luego de su proclamación, violándose principios generales para el tratamiento de un tema, las convenciones solo serán exigibles para los países, en el caso de su suscripción explícita. De esta manera, los siguientes documentos, todos ratificados por el Estado Peruano, son los instrumentos que hacen parte del cuerpo normativo para la promoción y protección de los derechos de las minorías étnicas raciales.

2.5.12 Convención Relativa a la Lucha contra la Discriminación en la esfera de la Enseñanza.

Este documento entro en vigor el 22 de mayo de 1962, siendo ratificado por el Estado Peruano el 19 de diciembre de 1966. En el mismo, se establece que todas las personas deben tener derecho a la educación, sin ningún tipo de discriminación como es mandado por la Declaración Universal de Derechos Humanos. En este sentido, establece y esclarece que conlleva y significa la discriminación en la enseñanza, y que no lo constituye. Por ejemplo, afirma que la creación de medidas afirmativas para grupos no representativas, son inclusivas en tanto buscan garantizar su desarrollo, mientras que excluir a una persona o grupo demográfico de acceso a diversos niveles educativos lo es.

2.5.13 Convención Internacional sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Racial

Este documento de convención fue ratificado por el Estado Peruano el 13 de setiembre de 1971 luego de su entrada en vigor el 22 de julio de 1966. El mismo parte de la presunción de que todas las personas son iguales ante la ley y tienen el derecho a igual protección de la ley en contra de todo tipo de discriminación, incluida aquella basada en su origen étnico o racial. Esta conceptúa a la discriminación racial como toda distinción “ distinción, exclusión, restricción o preferencia basada en motivos de raza u origen nacional o étnico que tenga por objeto a por resultado, anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio, en condiciones de igualdad, de los derechos humanos y libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural o en cualquier otra esfera de la vida pública, adicionalmente compromete a los Estados partes a adoptar una política consistente dirigida a la eliminación de la discriminación en todas sus formas.

2.5.14 Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos

Este instrumento, entro en vigor el 23 de marzo de 1976, fue ratificado por el Estado Peruano el 28 de abril de 1978. En el mismo, se busca garantizar los derechos civiles y políticos de todos los seres humanos. Estos son aquellos relativos al ejercicio

de libertades, así como el debido proceso, pero, además, el derecho a la igualdad ante la ley, la dignidad y la autodeterminación. Este documento también contempla la prohibición de toda apología al odio racial o apología que incite a la discriminación, así como el expreso llamado a los Estados a que prohíban todos los tipos de discriminación mediante ley.

2.5.15 Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer

Dicho documento entro en vigencia el 03 de septiembre de 1981 siendo ratificado por el Perú el 13 de setiembre de 1982, busca reducir la desigualdad entre varones y mujeres en distintos ámbitos de la vida pública y privada. Este contempla además una serie de regulaciones de protección específicas para las mujeres que habitan en zonas rurales en el entendido de que el apartheid, y tas las formas de discriminación racial y colonialismo hacen vulnerable la realización de la igualdad de género y buscando su eliminación; paradigma que garantizaría el disfrute libre.

2.6 Normas específicas de rango nacional en la Discriminación

Hacia finales de los años 1990, el Perú se une a otros Estados en la región. Los movimientos indígenas y afro descendientes gozan de mayor resonancia en el Estado a partir de la gran plataforma indígenas y afro descendientes gozan de mayor resonancia en el Estado a partir de la gran plataforma brindada por el sistema de las Naciones Unidas que está preparándose para la III Cumbre Mundial a ser celebrada en la Ciudad de Durbán, Sudáfrica, además de la inversión de los organismos cooperantes en la materia. En este momento, si bien el país no participa de un cambio constitucional que reconozcan a sus diversas poblaciones racial y étnica minoritarias, el gobierno se embarca en el proceso doble de generar legislación y políticas de protección hacia sus poblaciones afrodescendientes e indígenas (andinas y amazónicas) y de erradicación del racismo y la discriminación. Este proceso, continúa y ha sido consistente hasta el día de hoy. Incluyendo los instrumentos legales, políticos y aspiraciones que tienen como objetivo la eliminación del racismo estructural en la sociedad peruana y/o la discriminación étnico racial en el día de hoy,

el marco normativo nacional es robusto. Dentro de las medidas encontradas para la promoción y protección de los derechos de las minorías étnico- raciales en el Perú.

2.7 Marco Normativo Nacional

En referencia al artículo 2° inciso 2) de Carta Magna hace mención que existe el derecho que tenemos todas las personas a la igualdad ante la ley, esta a su vez prohíbe que exista toda forma de discriminación por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquiera otra índole. Igualmente, el artículo 2° inciso 19) se estipula que existe y este debe ser reconocido como carácter pluricultural de la nación, así como los derechos de todas las personas a tener una identidad étnica y cultural.

Asimismo, contempla que existe y que reconoce el carácter pluricultural de la Nación, así como el derecho de toda persona a su identidad étnica y cultural.

Según la carta magna en el artículo 200° en el párrafo 2) menciona respecto al proceso de amparo, que al mismo tiempo se encuentra citado y/o citado o regulado por el Código Procesal Constitucional, donde hace mención específicamente en el artículo 37° párrafo 1) que menciona que el ciudadano goza del derecho a la igualdad y por ningún motivo o razón debe ser tratado con discriminación por sus rasgos físicos, de origen y entre otros.

Defensoría del Pueblo (2013) indica que conforme a lo mencionado por el Tribunal Constitucional, la igualdad es un derecho fundamental sobre el que se basa la organización política de los Estados caracterizados como democráticos y de derecho. De allí que posea una doble significación. En primer lugar, es un principio rector de todo el ordenamiento jurídico, de la organización y actuación del Estado y una regla básica que este debe garantizar y preservar por ser parte del núcleo del sistema constitucional subjetivo que confiere a toda persona el derecho de ser tratado igual que los demás en relación a hechos, situaciones o acontecimientos coincidentes.

La discriminación se encuentra contemplado como delito, este delito fue incorporado en la Legislación peruana (artículo 323 ° del Código Penal) mediante Ley N° 27270, Ley contra actos de discriminación, del 29 de mayo del 2000. El tipo penal vigente sanciona dos modalidades de conducta:

- a) Discriminar a una o más personas o grupo de personas.
- b) Incitar o promover en forma pública actos de discriminación.

Es importante conocer que para que estas conductas sean pasibles de persecución penal deben estar fundadas en motivos de raza, religión, sexo, factor genético, filiación, edad, discapacidad, idioma, identidad étnica y cultural, indumentaria, opinión política o cualquier índole.

Actualmente, pese a que existen normas a nivel nacional, regional y de manera local que prohíben la discriminación étnico-racial en el consumo, esta problemática se manifiesta cotidianamente en establecimientos abiertos del público.

Uno de los temas menos priorizadas es la prevención de estas conductas, a través de acciones formativas o de sensibilización dirigidos al personal. Se sugiere hacer énfasis en la adopción de mecanismos preventivos, para garantizar el respeto pleno del derecho a la igualdad y a no ser discriminado.

En la actualidad, se establecen sanciones a establecimientos abiertos al público que se centran en la multa o clausura del local. Sin embargo, no se debe olvidar que la discriminación en cualquier ámbito es un delito penal, que se ser sancionado hasta con 4 años de cárcel. Asimismo, las sanciones administrativas no excluyen la imposición de sanciones penales ante este tipo de hechos.

2.8 Normativa jurídica en Relación de la Protección al Consumidor

De esta manera La Ley 29571 de Protección al Consumidor promulgada en el año 2010 se incorporó la prohibición de la discriminación en el consumo establecida en el artículo 5 del mismo cuerpo normativo indicando en el inciso c) del mencionado artículo nos muestra que, todo consumidor debe acceder a la diversidad de productos

y servicios y le permita la libre elección. Por otro lado, el inciso d), menciona que todo consumidor debe tener el amparo de sus intereses económicos teniendo un trato igualitario y justo en toda compra comercial, evitando actos de información equivocada sobre los productos o servicios a ofrecer. Entonces todo lo escrito líneas arriba se puede establecer un derecho de protección a sus intereses económicos dando un trato equitativo con actividades comerciales que no podrán ser discriminadas.

Por otra parte, en la Ley de Protección del Consumidor promulgada en el año 2010 se incorporó la prohibición de la discriminación en el Consumo, establecida en el artículo 7B del mismo cuerpo normativo. En dicho artículo explican que los proveedores no podrán constituir prácticas discriminatorias ante el consumidor que solicite productos o servicios; También están prohibidos de implantar selección de clientes o excluir clientes sin que medien justificaciones o razones objetivas. Asimismo, la demostración de la prueba sobre la preexistencia de una desigualdad la tiene el consumidor afectado o quien lo represente o la administración que actúa de oficio. Y ante la presencia de una causa objetiva o justificada le corresponde demostrar al proveedor del servicio. Y si el proveedor demuestra que no hubo discriminación, le concierne a quien alegue tal hecho, probar que está situación sea un pretexto o simulación para incurrir en actos discriminatorios será válida la utilización de los medios probatorios.

Otro punto importante es que, La Ley de Protección al Consumidor promulgada en el año 2010, hubo algunos cambios sobre el concepto legal planteada en inicios, pues ahora brinda mayor énfasis a los casos de discriminación en lugares abiertos al público. Pues la normativa actual recoge el mandato de no discriminación en los artículos 1.1 literal d), artículo 38 y 39 del código en mención. Entonces en el artículo 1 del mencionado código establece los derechos de los consumidores en sus incisos señalan que el consumidor debe tener un trato justo y equitativo en todo acuerdo comercial y a no ser discriminado por atribución de raza o de cualquier índole.

En el artículo 38 del mencionado código nos habla sobre la protección de los intereses sociales y económicos específicamente en la negativa de discriminación de consumidores, los proveedores no pueden crear discriminación sin motivos

expresados en el art. 1 del mencionado código hacia los consumidores. Asimismo, está prohibida la exclusión de personas sin justificación; igualmente el trato diferente de los consumidores debe tener excusa razonable.

El artículo 39 del mencionado código, la carga de la prueba sobre un acto desigual lo da el consumidor vulnerado cuando inicia un procedimiento por denuncia ante la administración y se inicie. Para demostrar tal hecho no es preciso que él afectado integre algún grupo determinado. Toca al proveedor del producto o servicio demostrar que dicha causa fue justificada; y si el proveedor demuestra causa objetiva, le corresponde a la otra parte demostrar la realidad de los hechos discriminados. Para estos efectos será válido los medios probatorios presentado por el consumidor.

2.8.1 Convenio con el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos

Dicho convenio busca desarrollar acciones en conjunta en defensa de los derechos de las personas a ser tratadas con igualdad y no ser discriminadas en el ámbito de relación de consumo, dichas instituciones se comprometen a promover y dar a conocer los mecanismos que existen para presentar denuncias cuando alguien se sienta víctima de discriminación en el consumo. Es por ello que, además se comprometen a dar capacitaciones en materia de protección al consumidor y propiciar reuniones relacionado a dicha competencia. También se puede decir que el MINJUSDH entre sus funciones tiene capacidad de vigilar los principios de igualdad, legalidad, transparencia, ética pública, seguridad jurídica y paz social; Mientras que el Indecopi promueve la libre competencia, derechos de los consumidores y los derechos de propiedad intelectual.

2.9 Normativa jurídica de la Ley General de Procedimientos Administrativos.

2.9.1 El proceso de Protección Administrativa en el Perú.

Sujetos del Procedimiento Administrativo en la Ley General de Procedimientos Administrativos, en su artículo 50° hace referencia a los sujetos del procedimiento en la que se entiende a los administrados como persona natural o jurídica que cualquiera sea su discernimiento o contexto procedimental, es por ello que cuando participa en

un procedimiento administrativo tiene la misma igualdad de facultades y deberes que los demás administrativos.

Por otro lado, la participación de la autoridad administrativa busca ejercer función bajo el régimen jurídico practicando potestades públicas que conducen al inicio, instrucción, la sustanciación, la resolución, la ejecución, o que de otro modo participan en la gestión de los procedimientos administrativos.

2.9.2 Actos Administrativos

Según la Ley General de Procedimientos Administrativos son actos ejecutivos y declarativos para su aplicación pues no requiere de la autorización jurídica en la mayoría de los países. Es por ello que, en el artículo 1° hace mención de cuáles son los actos y no actos administrativos; la primera hace mención a las manifestaciones de las entidades que, en el marco de la función del derecho público, tiene la finalidad de causar efectos jurídicos sobre la existencia de intereses, deberes o derechos de los administrados. La segunda, hace referencia que no son actos administrativos la administración interna de las entidades que tiene la facultad para constituir o hacer funcionar las mismas acciones o servicios. Estos actos deben ser conocidos por cada entidad, basándose en las mismas prácticas del título preliminar de la ley.

2.9.3 Garantías del debido procedimiento administrativo

El Ministerio de Justicia (2013) nos señala que, las garantías del procedimiento forman parte del debido proceso administrativo es por ello que:

(i) El derecho a la notificación es un derecho, pues tiene que ser informado sobre el estado de su procedimiento y poder contestar en un tiempo oportuno, y las partes puedan ejercer el derecho legítimo en el marco de su competencia.

(ii) El derecho al acceso a su expediente, porque todo ciudadano que tengo un procedimiento tiene derecho a estar informado y hacer lectura de su expediente en cualquier etapa del procedimiento para ejercer defensa y no ser vulnerado de su garantía.

(iii) Derecho de defensa es algo fundamental en la naturaleza procedimental pues el administrado tiene 5 días para contestar y formular medios de defensa.

(iv) El derecho a ofrecer y producir pruebas busca dar al administrado un mecanismo de defensa que le permite justificar sus argumentos y se actué y valore las pruebas admitidas en trámite para una decisión veraz y legítima.

(v) toda persona tiene el derecho a una decisión motivada y fundada en derecho pues la administración tiene que consignar en sus resoluciones los hechos ocurridos y normas jurídicas que determinen su decisión y debe de ser legítimo.

(vi) toda persona tiene derecho a la presunción de licitud, puesto que se establece en el in dubio pro homine, donde toda persona es inocente hasta que no se demuestre lo contrario.

(vii) derecho a un plazo razonable que tiene el administrado, ya que no debería haber dilatación y se debería cumplir con los plazos establecidos de acuerdo con la ley.

(viii) toda persona tiene derechos a ser investigado por una autoridad competente y tenga la función de fiscalizar, supervisar y ejercer derecho atribuido para su calificación.

(ix) derechos a ser investigado por una autoridad imparcial donde deben actuar sin discriminación en los administrados.

(x) derecho a impugnar las decisiones administrativas cuando no están de acuerdo con la resolución y tiene derecho el administrado en apelar y exigir la pluralidad de instancias para su mayor evaluación.

(xi) el Ne bis in idem pues indica que toda persona no debe ser juzgada dos veces por lo mismo.

2.10 Jurisprudencia

El 24 de enero de 2012, la institución del Indecopi sancionó a la empresa Asia Rock S.A.C con 50 UIT, en razón a un procedimiento administrativo iniciado de oficio; debido a que, tuvo conocimiento que mediante el programa “Enemigos Públicos”, se emitió un reportaje en el cual se mostraba que los vigilantes le negaron el acceso al usuario Fabio Pérez (una persona que mide 1.80 un metro ochenta, con rasgos afroperuanos), en cambio al otro usuario Paolo Donayre (persona de test blanca), si le permitieron el ingreso a la discoteca.

El Indecopi emitió su pronunciamiento porque la discoteca “Asia Rock” infringió el artículo 38. 1 y 38.3 del código de protección al Consumidor y por ende la vulneración al derecho fundamental estipulado en el artículo 2 de la carta magna, pues consideró que efectivamente la que discoteca “Asia Rock”, era responsable de dichas infracciones; debido a que, se constató mediante las imágenes difundidas en el reporte periodístico que se empleaba una política de selección con referencia al ingreso a la discoteca en mención, incluso tal es así que la discoteca no pudo demostrar la no existencia del trato desigual sin mediar las razones de seguridad o tranquilidad de sus clientes; es decir, la discoteca a lo largo del proceso administrativo no demostró con medios probatorios alguna causa o motivo sobre el actuar frente al usuario Fabio Pérez.

Durante el proceso, la discoteca en defensa aduce que dichas imágenes no eran objetivas, indicando que se encontraban editadas, ya que solo buscaban generar audiencia con un tema tan sensible que es el racismo étnico racial en el consumidor en la ciudad de lima; si bien es cierto, las imágenes solo mostraban únicamente el no acceso al usuario Fabio Pérez, la institución resolvió en base a indicios suficientes porque considero que existió prácticas discriminatorias, lo cual le permite a la entidad administrativa de acuerdo a sus facultades emitir un pronunciamiento bajo un razonamiento lógico. Es por ello, que se confirma la sanción administrativa impuesta a la discoteca Asia Rock.

2.11 Disposiciones del Indecopi y el Tribunal Constitucional para resolver sus casos de discriminación

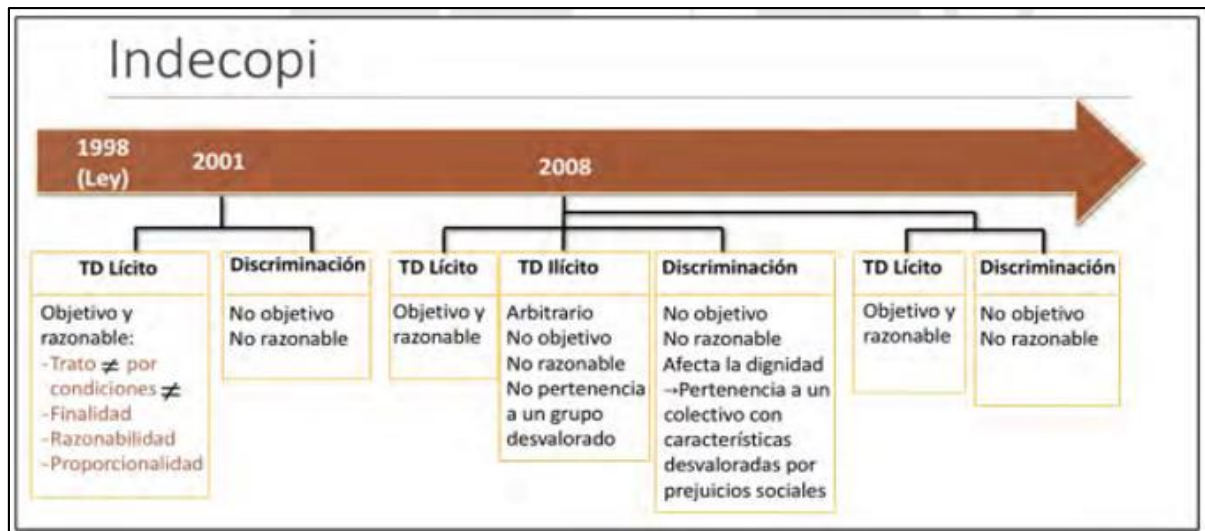


Figura 1. Criterios utilizados por el Indecopi sobre la discriminación étnica racial. Fuente: Indecopi.

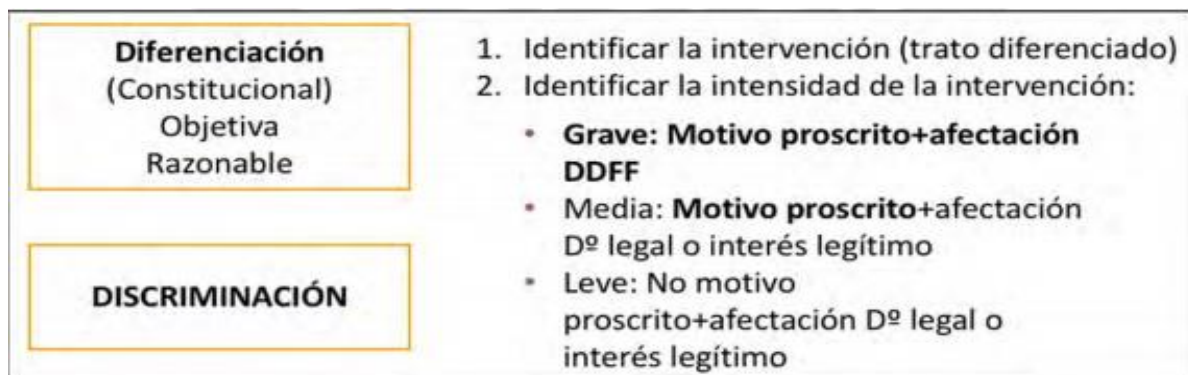


Figura 2. Primer criterio utilizado por el Tribunal Constitucional respecto a la discriminación técnica racial. Fuente: Tribunal Constitucional.



Figura 3. Segundo criterio utilizado por el Tribunal Constitucional para resolver discriminación sobre discriminación étnica racial. Fuente: Tribunal Constitucional.

2.12 Acto procedimental de la discriminación en el consumo en ante el Indecopi

Procedimiento Sumarísimo Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos (ORPS)	Procedimiento Ordinario Comisión de Protección al Consumidor (CPC)
<p><u>Procedimiento</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Presentación de la denuncia. Admite a trámite y corre traslado al proveedor. Audiencia única a criterio del jefe del ORPS. Resolución Final. <p>Temas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Cuando el valor del producto o servicio adquirido u ofertado no supere las 3 UIT ó hasta S/. 12 450 Nuevos Soles. Por requerimiento de información. Por métodos abusivos de cobranza. Por demora en la entrega del producto, con independencia de su cuantía. Por incumplimiento de medida correctiva. Por incumplimiento de acuerdo conciliatorio. Por incumplimiento y liquidación de costas y costos. Liquidación de costas y costos del procedimiento. <p>Facultades:</p> <ul style="list-style-type: none"> Imponer sanciones o multas coercitivas a los proveedores. Ordenar medidas correctivas. Ordenar el pago de costas y costos. 	<p><u>Procedimiento</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Presentación de la denuncia. Admite a trámite y corre traslado al proveedor. Audiencia de Conciliación Acuerdo: Conclusión del procedimiento. No Acuerdo: Continúa el procedimiento. Resolución Final. <p>Temas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Cuando el valor del producto o servicio adquirido u ofertado supere las 3 UIT (superior a S/ 12 450) o sea inapreciable en dinero. Por denuncias que involucren reclamos por productos o sustancias peligrosas. Por de discriminación actos o trato diferenciado. Por servicios médicos. Por actos que afecten intereses colectivos o difusos. <p>Facultades:</p> <ul style="list-style-type: none"> Imponer sanciones o multas coercitivas a los proveedores. Ordenar medidas correctivas. Ordenar el pago de costas y costos.
<p><u>Requisitos</u></p> <p>Plazo de trámite del procedimiento: 30 días hábiles</p>	<p><u>Requisitos</u></p> <p>Plazo de trámite: del procedimiento: 120 días hábiles</p>

Figura 4. Denuncia por discriminación en el consumidor. Fuente: Indecopi.

A) Denuncia Informativa	B) Reclamo	C) Denuncia
<p>Los ciudadanos pueden notificar a Indecopi sobre los casos de Discriminación étnico-racial en el consumo que se presenten enviando un correo a sacreclamos@indecopi.gobl.pe, o acercándose a las oficinas del organismo competente, Indecopi analizará la información presentada y realizará las investigaciones correspondientes a fin de evaluar el inicio de un procedimiento de oficio y sancionar al proveedor, en caso corresponda. Cabe señalar que el denunciante puede mantener su identidad en reserva, en caso lo solicite.</p>	<p>El reclamo es la una de las vías más rápidas y gratuitas a través de la cual un consumidor que sienta que sus derechos han sido vulnerados, tiene la opción de presentar un reclamo en contra del proveedor sobre una situación en particular; el <u>indecopi</u> convocará a ambas partes a fin de fomentar que lleguen a un acuerdo que ponga fin al conflicto ocurrido. Es importante mencionar que los compromisos asumidos son de cumplimiento obligatorio.</p>	<p>Un consumidor puede presentar una denuncia de parte contra un proveedor; en este caso se iniciará un procedimiento administrativo sancionador que tiene como finalidad determinar si la conducta denunciada infringe las normas de protección al consumidor, y se podrá ordenar medidas correctivas (por ejemplo, que deje de realizar determinada conducta) e imponer sanciones que pueden ir desde una amonestación a una multa de hasta 450 UIT.</p>

Figura 5. Cuadro comparativo.

Como se puede observar existen formas de cómo actuar ante un caso de discriminación, el problema radica en que la sociedad no tiene conocimiento sobre lo que viene haciendo Indecopi, el Ministerio de Cultura. En ese sentido, como primer paso, se le recomienda presentar una queja mediante el libro de reclamaciones del establecimiento, la cual como se ha ido indicando este deberá ser respondido en un plazo no mayor a 30 días calendarios. Asimismo, se sugiere que recabe las pruebas que se encuentran en su disposición en relación con los actos discriminatorios reportados. Esto es importante dado que, para toda queja, demanda o denuncia por este mismo, se debe procurar tener elementos que puedan probar los hechos.

CAPÍTULO III:
MARCO METODOLÓGICO

3.1 Paradigma y Enfoque

La presente tesis titulada La Discriminación étnico racial de los consumidores y la Protección de los Derechos del Consumidor en los centros de consumo en el Distrito de Miraflores-2019, contiene un paradigma positivista, y de enfoque cuantitativo, el cual ha sido apreciado el modelo dominante, porque el positivismo se base en hechos y leyes. Es por ello, que este tipo de paradigma lo relaciono con mi trabajo de investigación ya que debería de primar la normativa jurídica. También reiterar que el enfoque cuantitativo se basa en la recolección de datos apoyándose en una escala numérica que permite dar datos estadísticos de diferentes niveles y mostrándonos gráficos mediante el programa de SPSS.

3.2 Tipo y diseño de la investigación

3.2.1 Tipo

El tipo de estudio es cuantitativo y se enmarca dentro del tipo de investigación básica. Para Murillo (2008), recibe una investigación practica o empírica porque la aplicación o utiliza los conocimientos adquiridos o que otros lo hacen, posteriormente efectuar u ordenar la práctica basada en la investigación. El uso de la investigación da resultados de manera rigurosa, organizada de saber la realidad.

Se aplicará las bases teóricas de la discriminación étnica racial de los consumidores para determinar su relación con la protección de sus derechos en los centros de consumo en el distrito de Miraflores.

3.2.2 Diseño

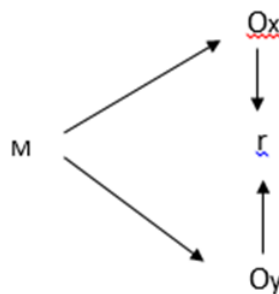
El diseño de esta investigación pertenece a un diseño no experimental, correlacional.

Sánchez (1998) indica que se inclina al grado de relación existente entre dos fenómenos revisados.

Hernández, Fernández y Baptista (2010) esta investigación presenta un diseño no experimental, que no se va a manipular las variables con las que se trabaja, y se observa en forma empírica.

Indica que la palabra diseño hace mención de la regla o destreza concebida para obtener información que uno quiere, teniendo como finalidad dar respuesta al planteamiento del problema, también nos dice que el diseño constituirá el plan o estrategia para confirmar si es o no cierto o no lo que se plantea en la pregunta de investigación.

El diseño es plan o estrategia que se despliega para obtener la información de una investigación y responder al planteamiento básicamente.



M = Personas habitantes de Miraflores

O = Observación

X = La discriminación étnico racial

Y = La protección de sus derechos en los centros de consumo en el distrito de Miraflores.

r = Correlación de variables

3.3 Población y muestra

3.3.1 Población

La población está compuesta por 95 usuarios de la discoteca Beer Day que hacen un porcentaje de 19%, 141 usuarios de la discoteca Rustica que representa el 29 %, 80 usuarios de Sabor Peruano que representa el 16 % 52 usuarios de Estragos

que representa el 11% 120 usuarios de The Old Pub que representan el 25 %, que hacen un total de 488 usuarios de los centros de consumo en Miraflores.

3.3.2 Muestra

Ruiz (2010) refiere que la muestra es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectúan la medición y la observación de las variables de estudio” (p. 165).

El muestreo es no probabilístico intencional, porque se aplicará los instrumentos de evaluación al azar a diferentes ciudadanos del distrito de Miraflores, en este muestreo se considerará participación voluntaria.

Para su cálculo se considera un nivel de error de 5 %, 95 % de confianza.

Obtención de la muestra:

$$z = 95\% \Rightarrow 1,96$$

$$p = 50\% \Rightarrow 0,5$$

$$q = 1- p \Rightarrow 0,5$$

$$e = 5 \% \Rightarrow 0,05$$

Se aplicó la ecuación siguiente:

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 488}{0.05^2 * (488 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 215$$

$$Factor \frac{215}{488} = 0,44$$

Aplicando el factor 0.44 a la totalidad de usuarios de cada discoteca se obtiene un tamaño de muestra de 215 usuarios, repartidas por cada discoteca como se muestra en el cuadro siguiente:

Tabla 1

Muestra estratificada de la investigación

Discoteca	Usuarios	Factor	Muestra
Beer Day	95	0.44	42
Rustica	141	0.44	62
Sabor Peruano	80	0.44	35
Stragos	52	0.44	23
The Old Pub	120	0.44	53
Total	488	0.44	215

3.4 Hipótesis de la investigación

3.4.1 Hipótesis general

Existe relación significativa entre la discriminación étnica racial de los consumidores y la protección de sus derechos en los centros de consumo en el distrito de Miraflores - 2019.

3.4.2 Hipótesis específicas

1. Existe relación significativa entre el trato diferenciado ilícito del consumidor y la protección de sus derechos en los centros de consumo en el distrito de Miraflores – 2019.
2. Existe relación significativa entre la discriminación de consumo y la protección de sus derechos en los centros de consumo en el distrito de Miraflores – 2019.

3.5 Variables

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014), una variable es una particularidad que puede variar y esta puede ser observada o medida, por ejemplo, la masa, género, religión, personalidad. Este concepto se aplica a fenómenos, objetos, seres vivos, los cuales obtienen valores en relación a la variable referida. Por ejemplo: el tiempo en manifestarse una enfermedad, rendimiento de ciertas semillas o la

eficacia de un procedimiento de construcción, todos estos casos pueden sufrir variaciones.

En este estudio, podemos determinar dos variables: Discriminación étnico-racial de los consumidores y protección de sus derechos en los centros de consumo del distrito de Miraflores, por lo consiguiente, procederemos a conceptualizar cada variable adecuadamente y la dividiremos en partes para describir cada una de ellas.

Tabla 2
Definición conceptual de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional
Discriminación étnico-racial	Es toda, limitación o preferencia basada en características étnicas y/o culturales como raza, ascendencia, origen étnico o nacional, variaciones lingüísticas, idioma o lengua materna, indumentaria, uso de signos y símbolos tradicionales, costumbres ancestrales, hábitos, entre otras; así como en características físicas como el color de la piel, entre otras que sea con condiciones de igualdad, a los derechos humanos y libertades fundamentales reconocidas en la constitución, normas nacionales y los tratados inter.	Desigualdad en el trato y oportunidades que impide el acceso a servicios de todas las personas, por sus rasgos físicos, idioma, procedencia, costumbres, vestimenta.

Protección de sus derechos en el consumo en el Distrito de San Miraflores	<p>Los derechos fundamentales encuentran estipulados en nuestra constitución política del Perú.</p> <p>El grado del respeto a estos derechos es fundamental, en los consumidores, todos tienen derecho a ser atendidos en los diferentes centros de consumo.</p>	<p>Se Derecho a no ser vulnerado sin ningún motivo, se un espacio público o privado.</p> <p>Manifiestar el deseo de usar el derecho a nuestro propio idioma frente a autoridades u organismos en los casos en los que sea necesario.</p>
---	--	--

3.6 Operacionalización de las variables

Tabla 3
Variable 1

Variable	Dimensiones	Indicador	Valor final	Tipo de variable	Ítems	Escala del instrumento	
La discriminación étnica racial en los consumidores	Trato diferenciado ilícito en el consumidor.	• Existencia del racismo en el Perú.	1. Muy en desacuerdo	Categórica/Escala	1	Likert	
		• Entorno social racista	2. En desacuerdo	Categórica/Escala	2		
		• Nivel socioeconómico	3. A veces	Categórica/Escala	3,4		
		• Existencia de prejuicio	4. De acuerdo	Categórica/Escala	5		
		• Frecuencia discriminatoria	5. Muy de acuerdo	Categórica/Escala	6		
	Discriminación en el consumo		• Existencia de prejuicios	1. Muy en desacuerdo	Categórica/Escala	7	Likert
			• Existencia preferencial por dinero	2. En desacuerdo	Categórica/Escala	8,9	
				3. A veces	Categórica/Escala		
				4. De acuerdo	Categórica/Escala		
			• Color de la piel.	5. Muy de acuerdo	Categórica/Escala	10	

Tabla 4
Variable 2

Variable	Dimensiones	Indicador	Valor final	Tipo de variable	Ítems	Escala del instrumento	
La Protección de sus derechos en los centros de consumo.	Consumidor vulnerable	• Claridez en las normas		Categórica/Escala	1	Likert	
		• Eficacia en atención a reclamos	1. Muy en desacuerdo	Categórica/Escala	2, 3		
			2. En desacuerdo				
		• Conocimientos de derechos	3. A veces	Categórica/Escala	4		
			4. De acuerdo				
			5. Muy de acuerdo				
			• Socialización de consumos		Categórica/Escala	5	
			• Exhibición de restricciones	1. Muy en desacuerdo	Categórica/Escala	6	
		Defensa de los administrados	• Cumplimiento del Estado	2. En desacuerdo	Categórica/Escala	7,8,9	Likert
		• Conocimiento al adquirir un producto	3. A veces				
			4. De acuerdo				
			5. Muy de acuerdo	Categórica/Escala	10		

3.7 Método, técnica e instrumento

3.7.1 Método

El método que se ha realizado para obtener la recolección de datos es tomando dos variables entre ellas para la primera, estamos hablando de la variable Discriminación étnico-racial en los consumidores, teniendo encuesta las dimensiones e ítems, y por otro lado para la variable 2, Protección de sus derechos en los centros de consumo, sus dimensiones e ítems.

3.7.2 Técnica

La técnica que se va a utilizar en esta investigación es la encuesta que se aplicará a 215 personas de manera aleatoria, que se encuentren en las discotecas de Miraflores.

3.7.3 Instrumento

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario en escala Likert que recopilaron datos sobre la discriminación étnica racial en los consumidores y la protección de los derechos del Consumidor en el Distrito de Miraflores.

En la variable de Discriminación étnico-racial se utilizó una escala que está constituido por 10 preguntas, distribuidas en 2 dimensiones y 5 indicadores, la medición se realiza con la escala de Likert considerando cinco categorías de 1 Muy en desacuerdo 2 En desacuerdo 3 A veces 4 De acuerdo y 5 Muy de acuerdo.

Asimismo, para la recopilación de datos de la variable la protección de sus derechos en los centros de consumo en el distrito de Miraflores se utilizó otra escala, el instrumento está constituido por 10 preguntas, distribuidas en 2 dimensiones y 5 indicadores; la medición se realizará con la escala Likert considerando cinco categorías de 1 Muy en desacuerdo 2 En desacuerdo 3 A veces 4 De acuerdo y 5 Muy de acuerdo.

3.8 Procesamiento de datos

Los datos serán ingresados en medidas de tendencia central y de dispersión para exposición de resultados.

El cuestionario formado por ítems dirigido a los consumidores para evaluar la percepción de la discriminación étnica racial de los consumidores se relaciona con la protección de sus derechos en los centros de consumo en el distrito de Miraflores - 2019

3.8.1 Análisis estadístico e interpretación de los datos

Las hipótesis serán probadas a través del estadístico de coeficiente de correlación de Pearson aplicada a los datos muestrales. En la definición de los resultados, la probabilidad con valor menor a 0.05 nos indica que se impugna la hipótesis nula, caso reverso se aceptará la hipótesis alternante.

La contratación de la hipótesis se realizará de forma y dando resultados logrados en la encuesta, la búsqueda de información utilizada y el aporte del marco teórico son sustento de investigación.

Las fichas bibliográficas y de investigación, para recoger la información sobre los aspectos teóricos de investigación.

3.9 Consideraciones Éticas

En efecto, el presente estudio ha sido elaborado con la recopilación de diferentes autores, lo cual desde un principio se ha cumplido y respetado con citar a cada autor mencionado por las investigadoras.

Finalmente, lo que se pretende es plagio para no afectar o vulnerar el derecho de autor, e incluso se ha cumplido con la estructura APA, según la guía -2019 de la facultad de derecho de la universidad.

**CAPÍTULO IV:
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS
RESULTADOS**

4.1 Análisis de fiabilidad de las variables

Para evaluar las variables en estudio; la discriminación étnico-racial y la protección de los derechos del consumidor se utilizarán dos instrumentos que cumplieron con todas las exigencias técnicas metodológicas que se exigen a fin de garantizar los niveles de validez y confiabilidad que se requiere para utilizar un instrumento con total seguridad.

Es por ello que se realizó los análisis estadísticos necesario, Alfa de Cronbach para la confiabilidad, de tal manera que podamos asegurar la fiabilidad de los resultados que podamos obtener en la presente investigación.

Los instrumentos anteriormente mencionados se han validado a través del procedimiento distinguido como juicio de expertos. A los expertos se les proveyó los materiales (matriz) necesarios para la correcta validación, en el cual se valoró la coherencia, las variables en estudio, las dimensiones pertinentes y los indicadores, presentadas en la matriz de consistencia de las variables, además de las fases relacionadas que se busca que cuenten con la calidad técnica del lenguaje, tanto en redacción como en la morfología de la pregunta.

La admisión del instrumento se realizó con el marco teórico, tomando la categoría de “validez de contenido”. Se usa el procedimiento de juicio de expertos para la calificación y el coeficiente de confiabilidad a partir del estudio y evaluación de los ítems.

4.1.2 Confiabilidad del instrumento

Se considera que es una herramienta confiable cuando este permite establecer que lo que el investigador quiso cuantificar, fue lo que cuantificó. Además de siempre proyectar el mismo resultado.

Para determinar el nivel de confiabilidad se utilizó el medio de Medidas de Consistencia, que dio a conocer el Factor de Alfa de Cronbach, que es utilizado para

apreciar el nivel de confiabilidad y firmeza del instrumento con varias opciones de respuesta en este caso con escala tipo Likert, con el fin de demostrar la exactitud, los ítems son sólidos, con correlación a lo que se pretende medir.

El Alfa de Cronbach es un índice, que admite demostrar la confiabilidad del instrumento de la investigación y enseña valores entre 0 y 1, si el valor es próximo a la unidad se trata de un instrumento fiable que hace comprobaciones estables y consistentes y si es menor a 0,8 muestra una variabilidad heterogénea en los ítems, mediante la siguiente fórmula:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i}{S_T} \right]$$

Dónde:

α = Alfa de Cronbach

K = Numero de ítems del instrumento

S_i = Varianza de cada ítems

S_T = Varianza Total

4.2 Instrumento de recolección de datos

4.2.1 Cuestionario para medir La Discriminación Étnico-Racial

El cuestionario para medir la discriminación étnica racial se constituyó con 11 ítems, que toma una escala que considera las frecuencias Muy de acuerdo (5) y Muy en desacuerdo (1), distribuidos de acuerdo a sus dimensiones:

- Trato diferenciado ilícito en el consumidor. (5 ítems)
- Discriminación en el consumo (6 ítems)

Tabla 5

Valoración del instrumento de discriminación

Escala valorativa				
1. Muy en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. A veces	4. De acuerdo	5. Muy de acuerdo

4.2.2 Confiabilidad del instrumento aplicado

Aplicado el Alfa de Cronbach para el instrumento se obtuvo el siguiente resultado:

Tabla 6

Estadísticas de fiabilidad para la discriminación étnico-racial

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,956	11

Por lo que se concluye que el instrumento está hecho por un grupo de ítems que se acuerdan aditivamente para encontrar una puntuación global, es decir el α calculado es 0,956 el cual indica una alta confiabilidad.

4.2.3 Cuestionario para medir protección de sus derechos en el consumo en el distrito de Miraflores

El cuestionario para medir la Protección de sus derechos en el consumo en el Distrito de Miraflores se constituyó con 10 ítems, que toma una escala que considera las frecuencias Muy de acuerdo (5) y Muy en desacuerdo (1), distribuidos de acuerdo a sus dimensiones:

- Consumidor vulnerable. (5 ítems)
- Defensa de los administrados (5 ítems)

Tabla 7

Escala valorativa

Escala valorativa				
1. Muy en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. A veces	4. De acuerdo	5. Muy de acuerdo

4.2.4. Confiabilidad del instrumento aplicado

Aplicado el Alfa de Cronbach para el instrumento se obtuvo el siguiente resultado:

Tabla 8

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,933	10

Por lo que se concluye que este instrumento está formado por un conjunto de ítems que se combinan aditivamente para hallar una puntuación global, es decir el α calculado es 0,933 el cual indica una alta confiabilidad.

4.2.5 Percepción de los ítems de la variable 1: Discriminación étnico-racial de los consumidores

Tabla 9

Distribución de frecuencia de la variable 1

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	30	14,0	14,0
A veces	6	2,8	16,7
De acuerdo	73	34,0	50,7
Muy de acuerdo	106	49,3	100,0
Total	215	100,0	

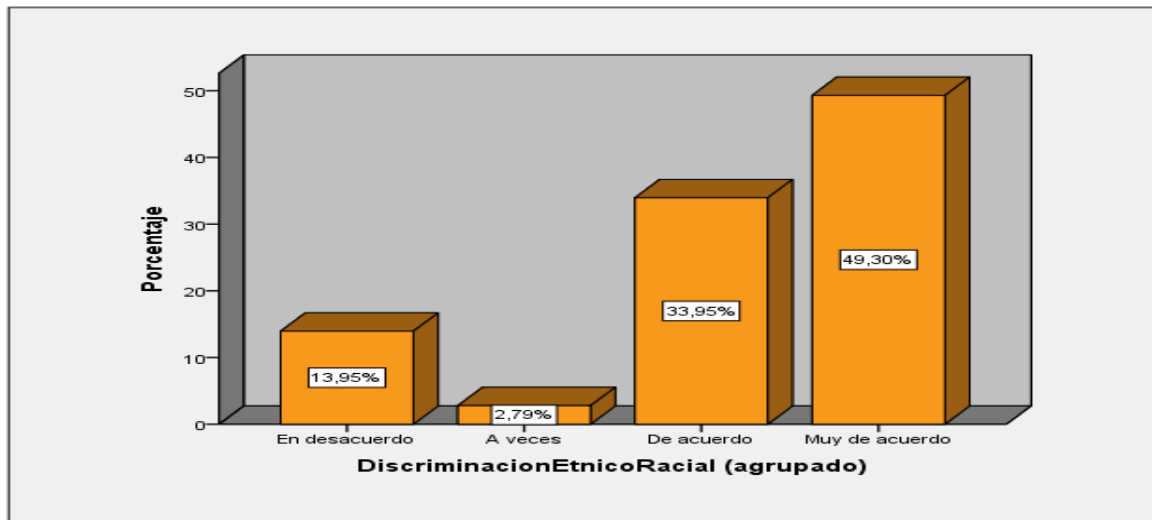


Figura 6. Discriminación étnico-racial de los consumidores.

Interpretación:

En esta figura, 215 personas encuestadas, 106 (49,3%) están muy de acuerdo en tener una percepción crítica, con respecto al trato diferenciado ilícito en el consumidor y la discriminación en el consumo; 73 (34%) están de acuerdo; 6 (2.8%) a veces; y están en desacuerdo 30 (14%).

Tabla 10

Racismo en el Perú

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	30	14,0	14,0
A veces	36	16,7	30,7
De acuerdo	34	15,8	46,5
Muy de acuerdo	115	53,5	100,0
Total	215	100,0	14,0

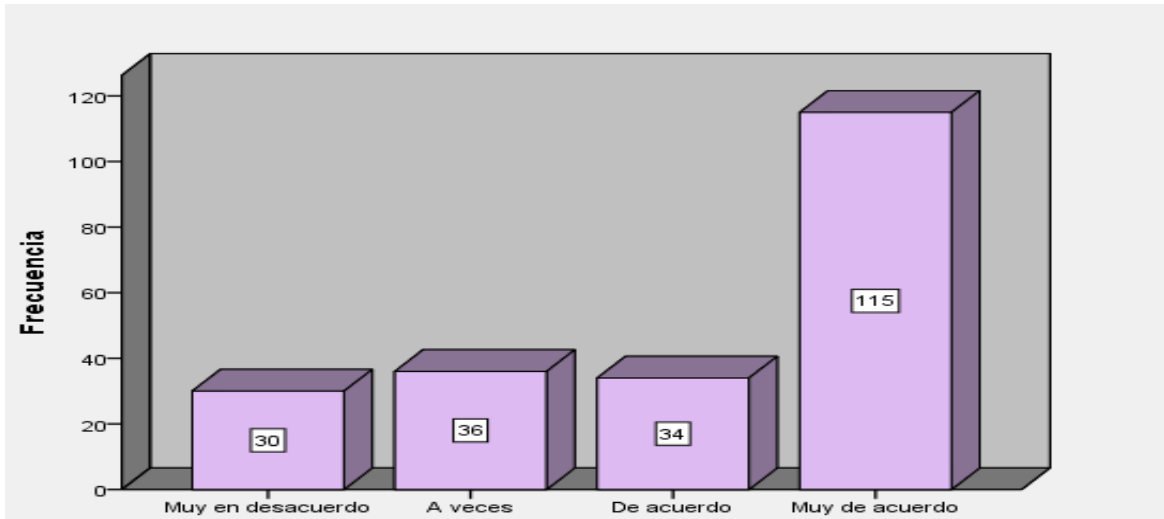


Figura 7. Percepciones del racismo en el Perú.

Interpretación

De 2015 encuestados 115 personas (53,5%) consideran totalmente estar de acuerdo de que aún existe racismo en el Perú; además 34 personas (15,8%) están de acuerdo; 36 (16,7%) a veces; y 30 (14,0%) están muy en desacuerdo.

Tabla 11

Estereotipo social

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	50	23,3	23,3
A veces	59	27,4	50,7
De acuerdo	60	27,9	78,6
Muy de acuerdo	46	21,4	100,0
Total	215	100,0	

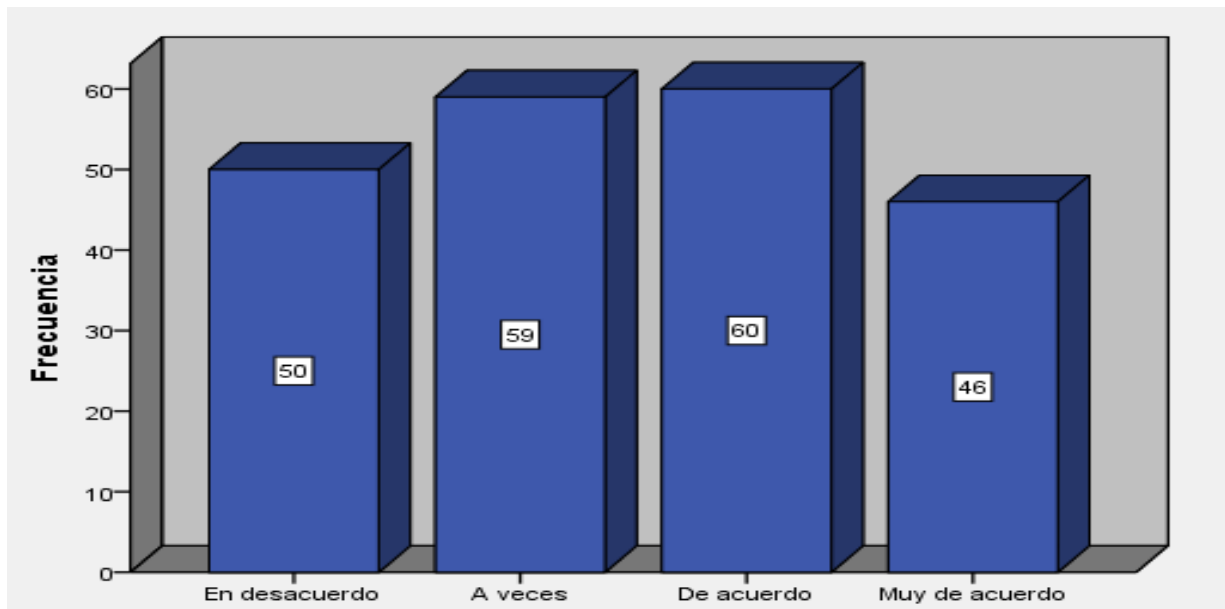


Figura 8. Percepción del estereotipo social.

Interpretación:

De 215 encuestados, 46 personas (21,4%) están muy de acuerdo que el entorno social es racista; 60 personas (27,9%) están de acuerdo; 59 (27,4%) a veces; y 50 (23,3%) en desacuerdo.

Tabla 12

Trato diferenciado

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	9	4,2	4,2
A veces	85	39,5	43,7
De acuerdo	69	32,1	75,8
Muy de acuerdo	52	24,2	100,0
Total	215	100,0	

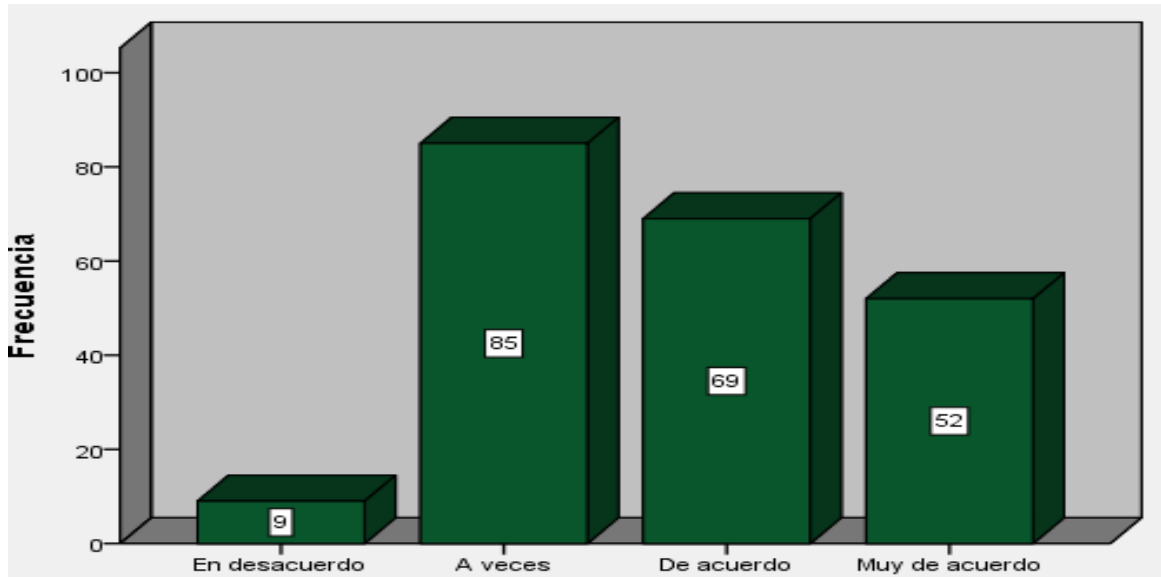


Figura 9. Percepciones sobre el trato diferenciado.

Interpretación

De 215 encuestados, 46 personas (21,4%) están muy de acuerdo que el nivel socioeconómico influye en el trato diferenciado, 60 personas (27,9%) están de acuerdo, 59 (27,4%) a veces y 50 (23,3%) en desacuerdo.

Tabla 13

Discriminación socioeconómica

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	30	14,0	14,0
A veces	23	10,7	24,7
De acuerdo	57	26,5	51,2
Muy de acuerdo	105	48,8	100,0
Total	215	100,0	

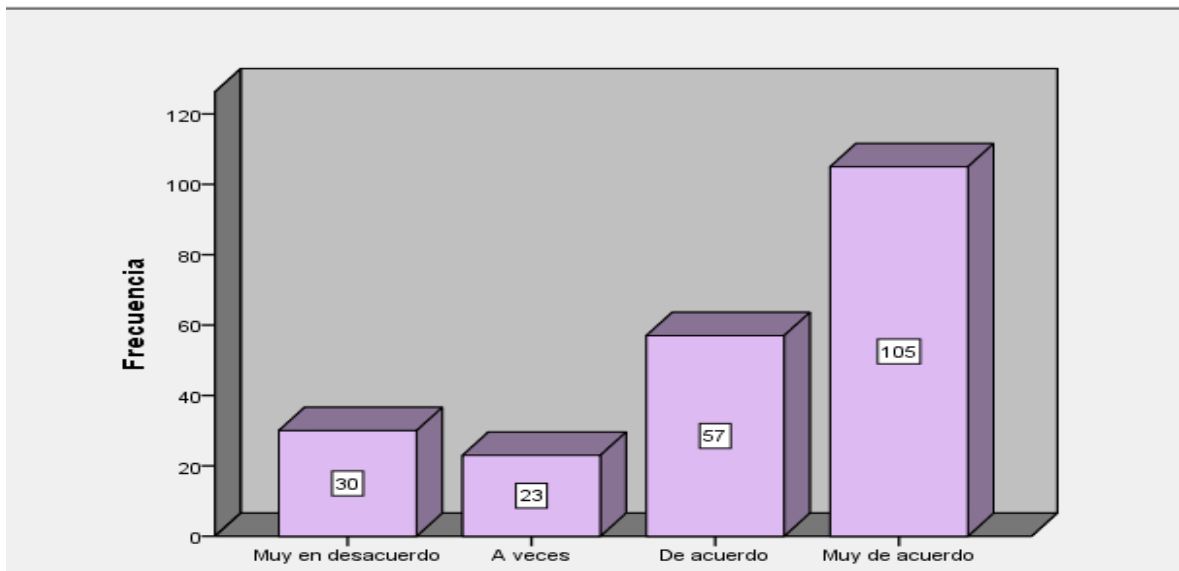


Figura 10. Percepción sobre discriminación socioeconómica.

Interpretación

De 2015 encuestados, 105 personas (48,8%) están muy de acuerdo que el nivel socioeconómico le ha propenso a ser discriminado, 57 personas (26,5%) están de acuerdo, 23 (10,7%) a veces y 30 (14,0%) muy en desacuerdo.

Tabla 14

Prejuicio estereotipado en el distrito de Miraflores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	30	14,0	14,0
A veces	12	5,6	19,5
De acuerdo	52	24,2	43,7
Muy de acuerdo	121	56,3	100,0
Total	215	100,0	

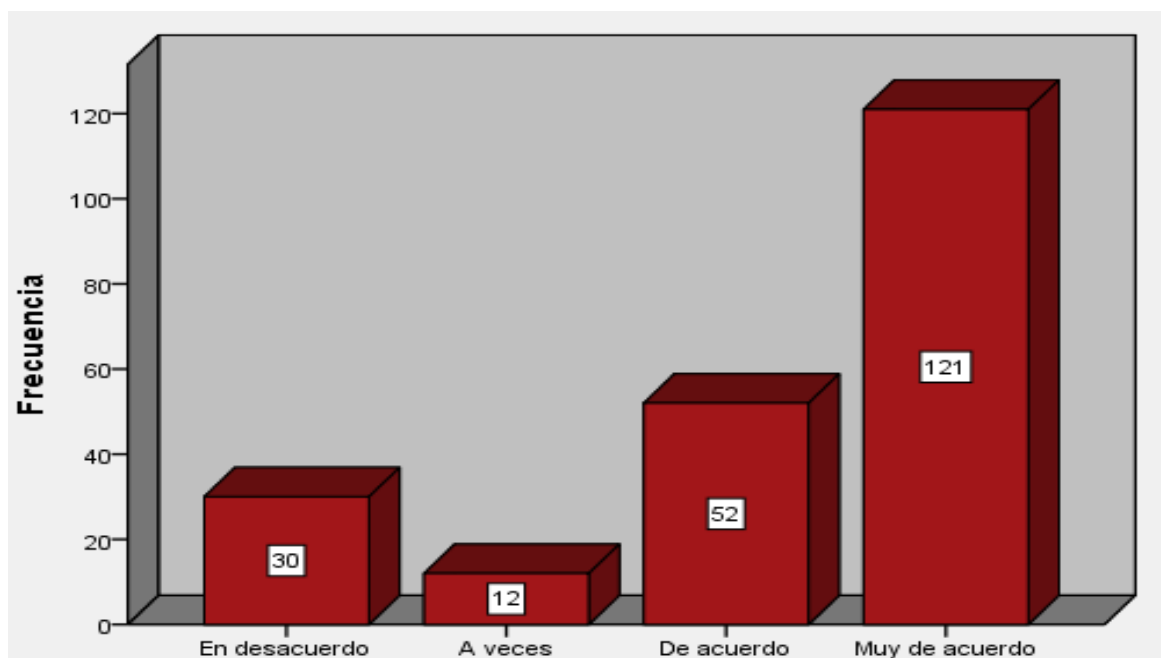


Figura 11. Percepción sobre prejuicio estereotipado en el distrito de Miraflores.

Interpretación

De 215 encuetados, 121 personas (56,3%) diría que hay prejuicio en el distrito de Miraflores estando muy de acuerdo, 52 personas (24,2%) están de acuerdo, 12 (5,6%) a veces y 30 (14,0%) en desacuerdo.

Tabla 15

Actos de discriminatorios en discotecas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	30	14,0	14,0
A veces	15	7,0	20,9
De acuerdo	65	30,2	51,2
Muy de acuerdo	105	48,8	100,0
Total	215	100,0	

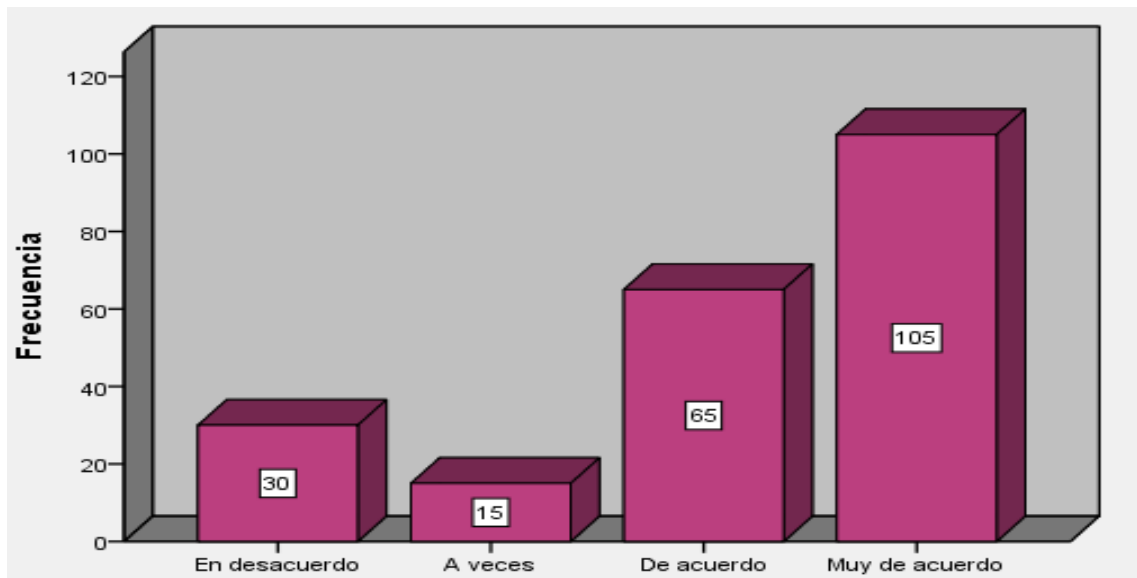


Figura 12. Percepciones sobre discriminación en discotecas.

Interpretación

De 215 encuestados, 105 personas (48,8%) están muy de acuerdo que ven una conducta discriminatoria en discotecas, 65 personas (30,2%) están de acuerdo, 15 (7,0%) a veces y 30 (14,0%) en desacuerdo.

Tabla 16

Prejuicios en las discotecas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	3	1,4	1,4
A veces	42	19,5	20,9
De acuerdo	81	37,7	58,6
Muy de acuerdo	89	41,4	100,0
Total	215	100,0	

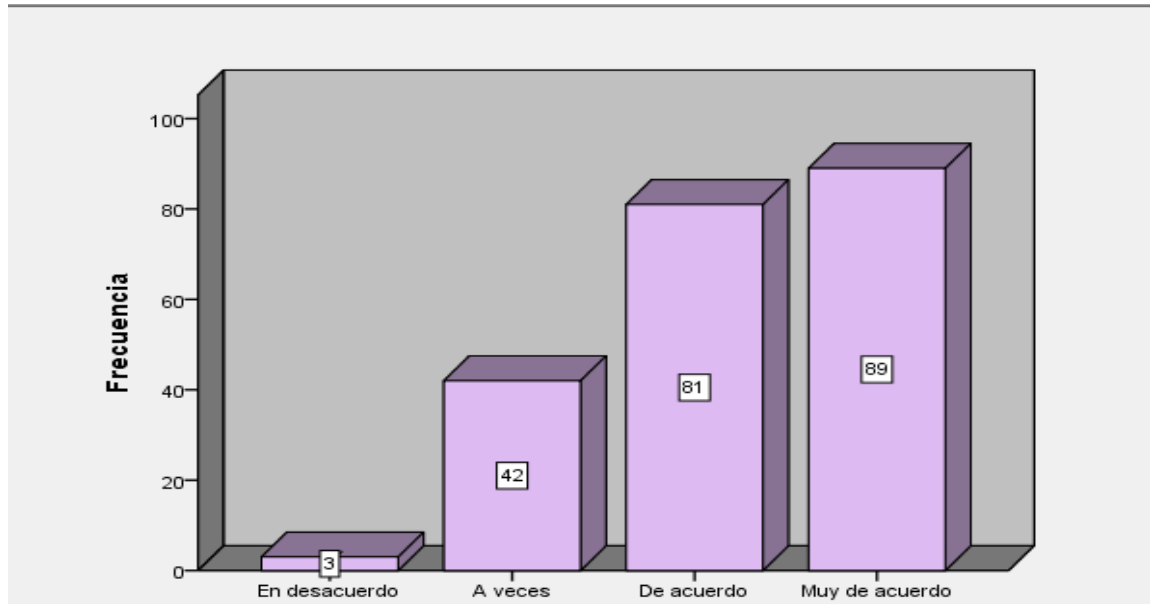


Figura 13. Percepciones sobre prejuicios en discotecas.

Interpretación

De 215 encuestados, 89 personas (41,4%): diría que hay prejuicios en las discotecas por lo tanto están muy de acuerdo, 81 personas (37,7%) están de acuerdo, 42 (19,5%) a veces y 3 (1,4%) en desacuerdo.

Tabla 17

Estereotipos raciales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	41	19,1	19,1
A veces	25	11,6	30,7
De acuerdo	74	34,4	65,1
Muy de acuerdo	75	34,9	100,0
Total	215	100,0	

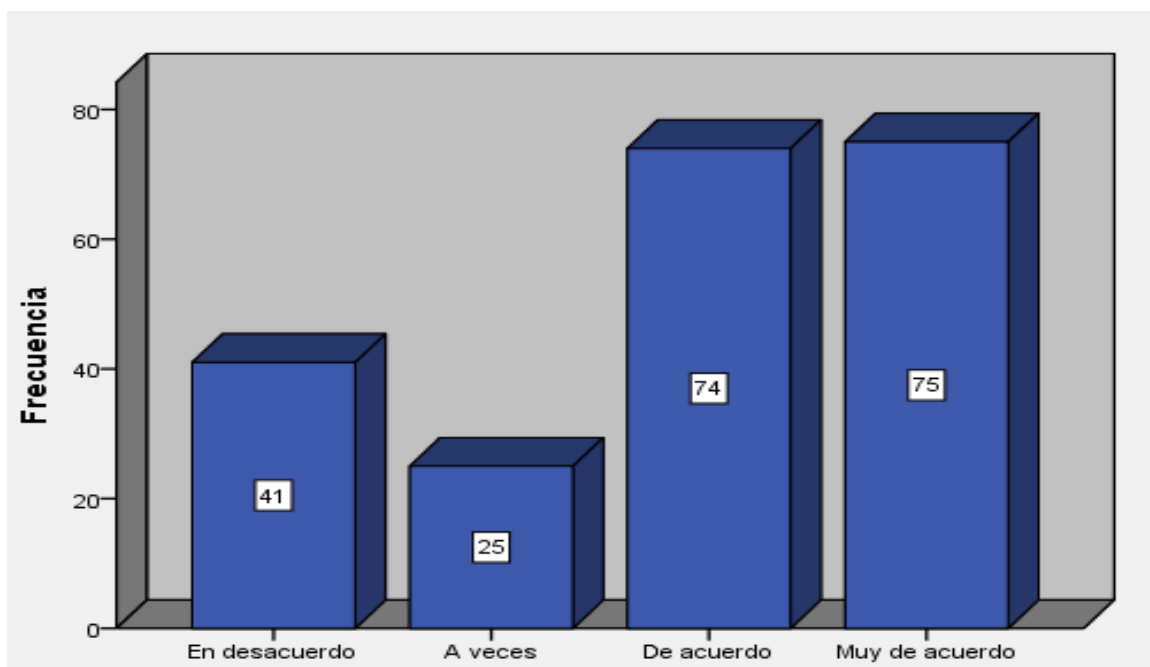


Figura 14. Percepciones sobre estereotipos raciales.

Interpretación

De 215 encuestados, 75 personas (34,9%) están muy de acuerdo que las personas son discriminadas por el color de su piel, 75 personas (34,4%) están de acuerdo, 25 (11,6%) a veces y 41 (19,1%) en desacuerdo.

Tabla 18

Estereotipos por lengua o idioma

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	5	2,3	2,3
A veces	47	21,9	24,2
De acuerdo	39	18,1	42,3
Muy de acuerdo	78	36,3	78,6
Total	46	21,4	

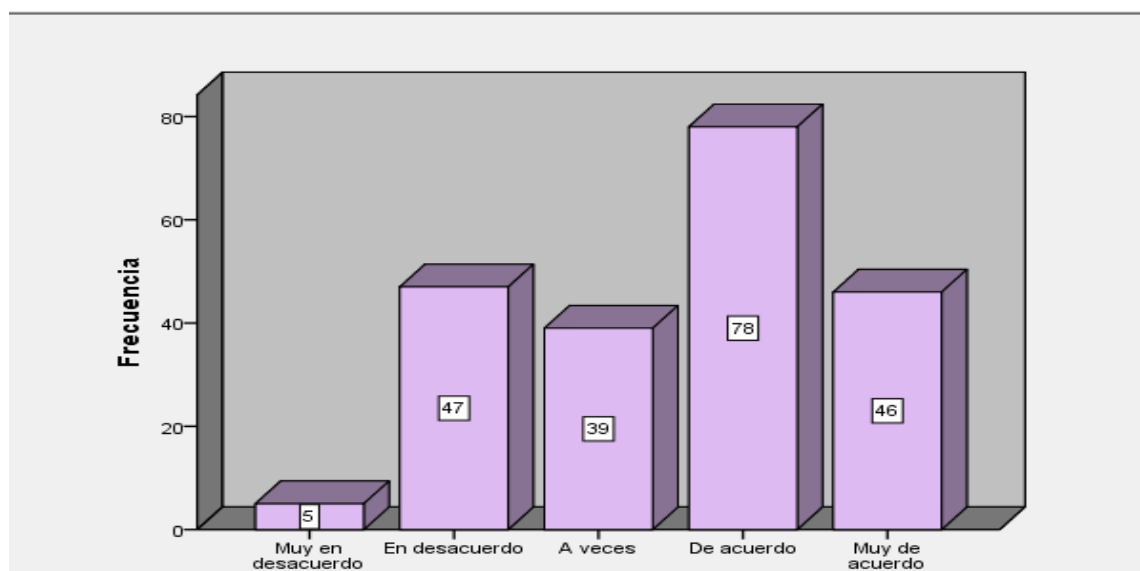


Figura 15. Percepciones sobre estereotipos por lengua o idioma.

Interpretación

De los 215 encuestados 75 personas (34,9%) están muy de acuerdo que las personas son discriminadas por el idioma o lengua que hablan, 75 personas (34,4%) están de acuerdo, 25 (11,6%) a veces y 41 (19,1%) en desacuerdo.

4.2.6 Variable 2: Protección de derechos en el consumo en el Distrito de Miraflores

Tabla 19

Protección de derechos en el consumo en el Distrito de Miraflores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A veces	6	2,8	16,7
De acuerdo	73	34,0	50,7
Muy de acuerdo	106	49,3	100,0
Total	215	100,0	

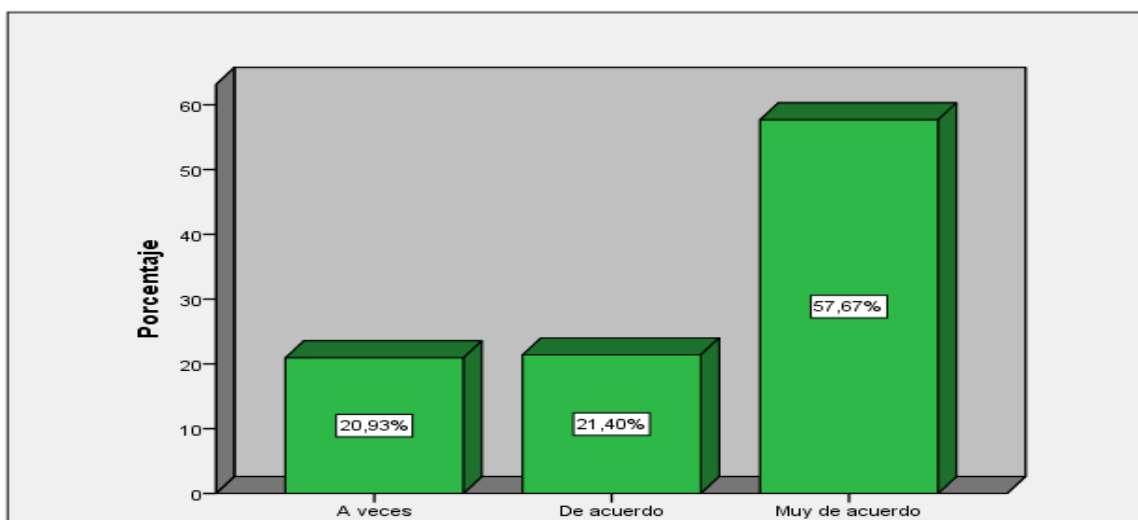


Figura 16. Percepciones sobre Derecho al consumo en Miraflores.

Interpretación:

De 215 encuestadas, 124 personas (57,7%) tienen una percepción reflexiva y crítica, con respecto al Consumidor vulnerable y la Defensa de los administrados, 46 consumidores (21,4%) de acuerdo, 45 (20,9%) a veces. Para asegurar a los ciudadanos desde la perspectiva económica, política o cultural y en general se debe someter a cuidado y fiscalización principalmente en lo que atañe al derecho de no ser discriminado o recibir un trato diferente.

4.2.6.1 Percepción de los ítems de la variable 2: Protección de sus derechos en el consumo en el Distrito de Miraflores.

Tabla 20

Protección normativa del Derechos al consumidor respecto a la discriminación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	30	14,0	14,0
A veces	46	21,4	35,3
De acuerdo	59	27,4	62,8
Muy de acuerdo	80	37,2	100,0
Total	215	100,0	

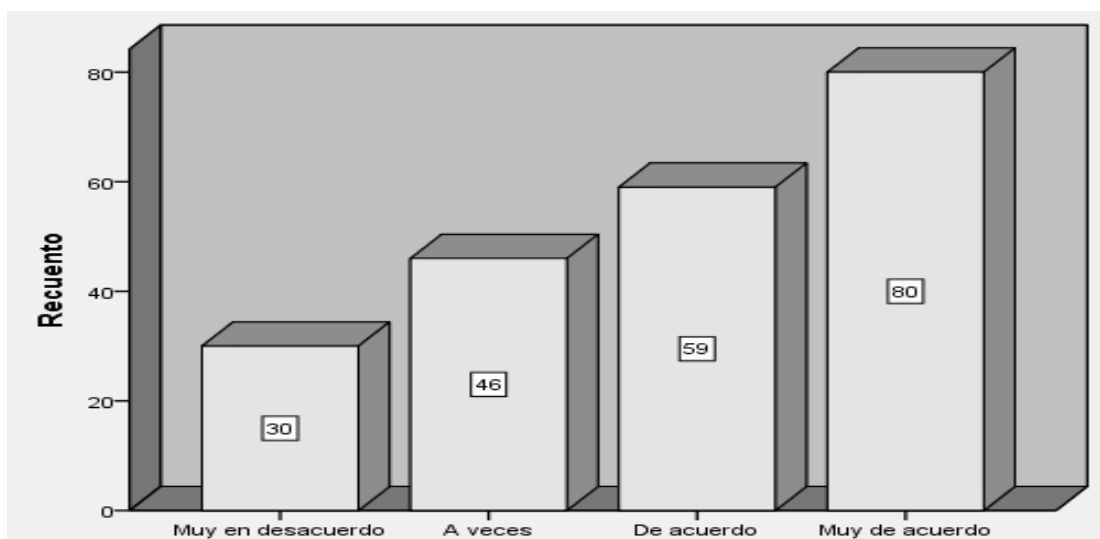


Figura 17. Percepciones sobre la protección normativa del derecho al consumidor.

Interpretación

De 215 encuestados, 80 personas (37,2%) están muy de acuerdo, 59 personas (27,4%) están de acuerdo, 46 (21,4%) a veces y 30 (14%) muy en desacuerdo.

Tabla 21

Respuesta del Estado frente a los Derechos al consumidor

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	38	17,7	17,7
A veces	21	9,8	27,4
De acuerdo	63	29,3	56,7
Muy de acuerdo	93	43,3	100,0
Total	215	100,0	

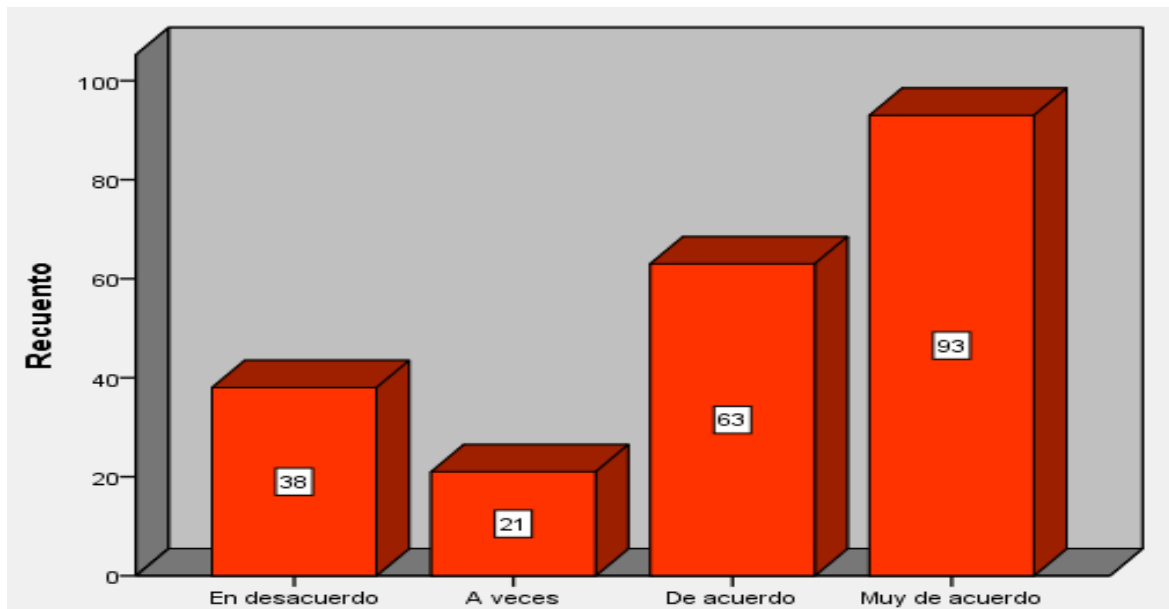


Figura 18. Percepciones sobre la respuesta del Estado frente a los Derechos del consumidor.

Interpretación

De 215 encuestadas, 93 personas (43,3%) están muy de acuerdo que el Estado brinde procedimientos eficaces para la atención de reclamos y denuncias por parte de los consumidores, 63 personas (29,3%) están de acuerdo, 21 (9,8%) a veces y 38 (17,7%) en desacuerdo.

Tabla 22

Protección al Derechos al consumidor en bares, discotecas y restaurantes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	30	14,0	14,0
En desacuerdo	6	2,8	16,7
A veces	39	18,1	34,9
De acuerdo	64	29,8	64,7
Muy de acuerdo	76	35,3	100
Total	215	100,0	

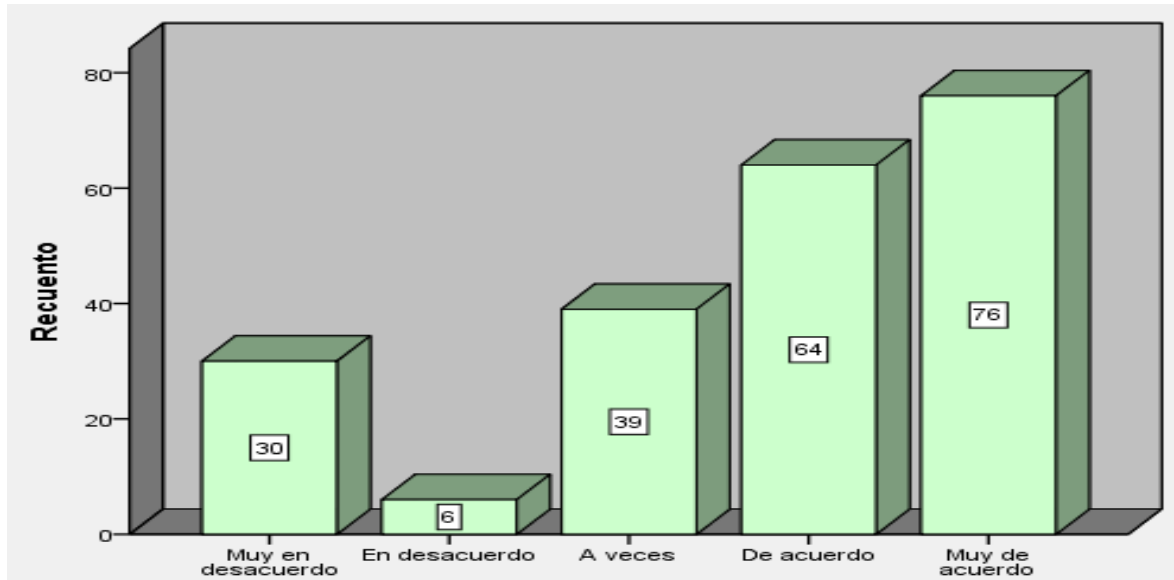


Figura 19. Percepciones los Derechos al consumidor en establecimientos de consumo.

Interpretación

De 215 encuestados, 76 personas (35,3%) están muy de acuerdo en que hay una protección eficaz del consumidor en los establecimientos de bares, restaurants y discotecas, 64 personas (29,8%) están de acuerdo, 39 (18,1%) a veces y 6 (2,8%) en desacuerdo y 30 (14,0) muy en desacuerdo.

Tabla 23

Desconocimiento de los Derechos del consumidor frente a la discriminación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	3	1,4	1,4
A veces	29	13,5	14,9
De acuerdo	60	27,9	42,8
Muy de acuerdo	123	57,2	100,0
Total	215	100,0	

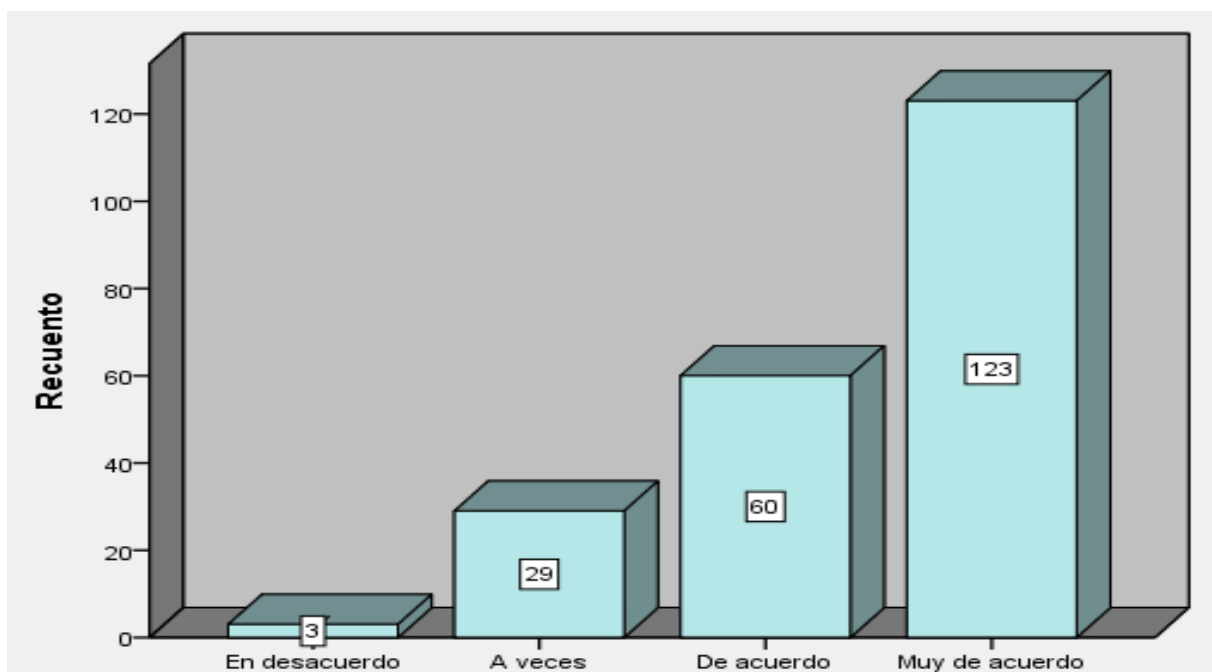


Figura 20. Percepciones de los consumidores frente a la discriminación técnica racial.

Interpretación

De 215 encuestados, 123 personas (57,2%) están muy de acuerdo, 60 personas (27,9%) están de acuerdo, 29 (13,5%) a veces y 3 (1,4%) en desacuerdo.

Tabla 24

Información a los usuarios sobre el Derecho al consumo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	30	14,0	14,0
En desacuerdo	9	4,2	18,1
A veces	32	14,9	33,0
De acuerdo	61	28,4	61,4
Muy de acuerdo	83	38,6	100,0
Total	215	100,0	

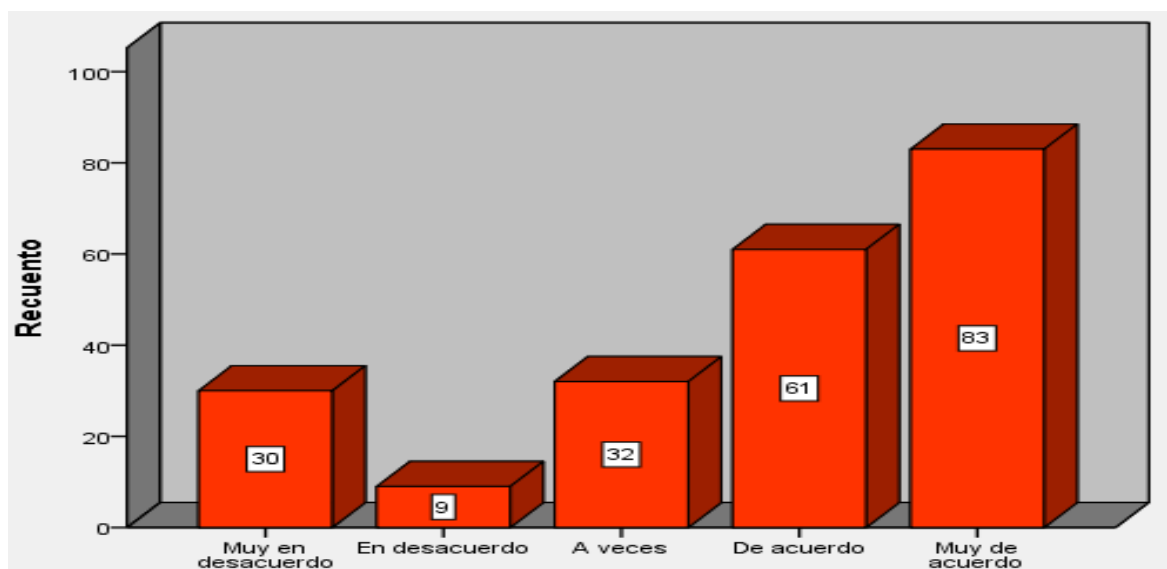


Figura 21. Nivel de información de los consumidores.

Interpretación

De 215 encuestados, 83 personas (38,6%) están muy de acuerdo en que los proveedores realizan charlas a los consumidores sobre la información de su consumo, 61 personas (28,4%) están de acuerdo, 32 (14,9%) a veces, 9 (4,2%) en desacuerdo y 30 (14,0) muy en desacuerdo.

Tabla 25

Rol preventivo del Indecopi en los Derechos al consumidor

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	30	14,0	14,0
A veces	39	18,1	32,1
De acuerdo	20	9,3	41,4
Muy de acuerdo	126	58,6	100,0
Total	215	100,0	

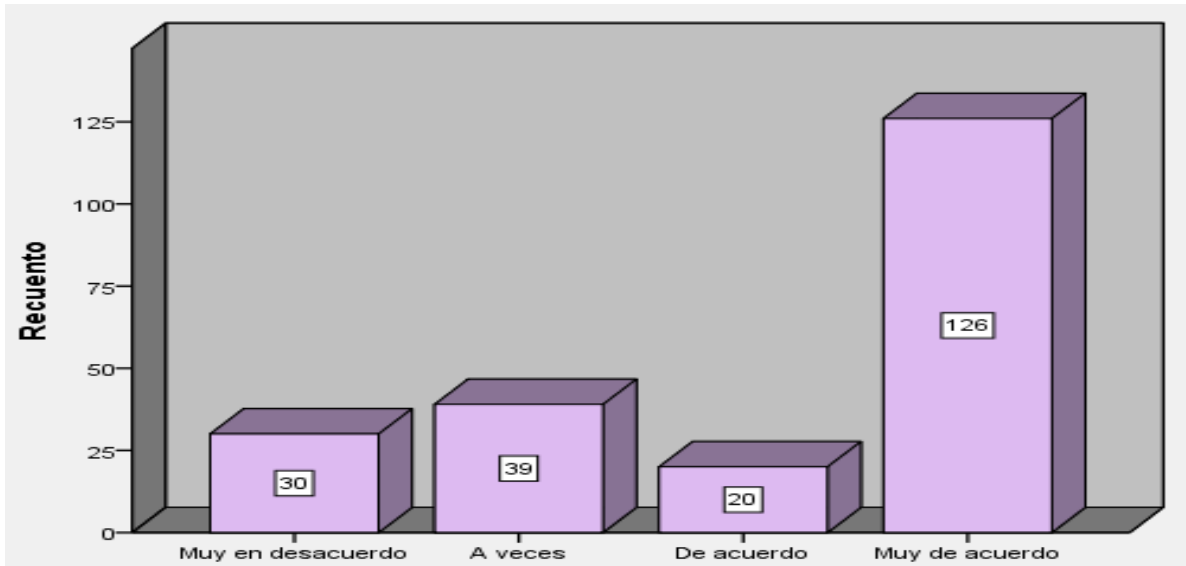


Figura 22. Consideraciones del rol preventivo que cumple el Indecopi.

Interpretación

De 215 encuestados, 126 personas (58,6%) están muy de acuerdo, 20 personas (9,3%) están de acuerdo, 39 (18,1%) a veces y 30 (14,0) muy en desacuerdo.

Tabla 26

Justa reparación civil a los Derechos del consumidor

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	3	1,4	1,4
A veces	29	13,5	14,9
De acuerdo	40	18,6	33,5
Muy de acuerdo	143	66,5	100,0
Total	215	100,0	

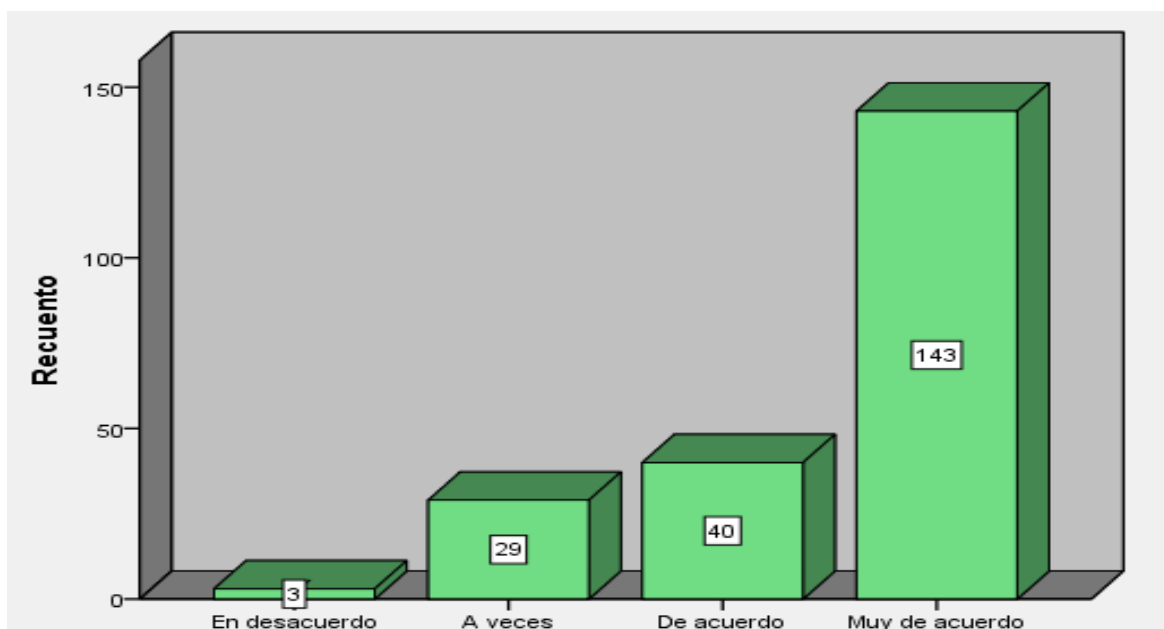


Figura 23. Percepciones sobre una justa reparación civil sobre los Derechos al consumidor.

Interpretación

De 215 encuestados, 143 personas (66,5%) están muy de acuerdo, 40 personas (18,6%) están de acuerdo, 29 (13,5%) a veces y 3 (1,4) en desacuerdo.

Tabla 27

Denuncias ante el Indecopi por vulneración al Derecho del consumidor

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	30	14,0	14,0
A veces	39	18,1	32,1
De acuerdo	20	9,3	41,4
Muy de acuerdo	126	58,6	100,0
Total	215	100,0	

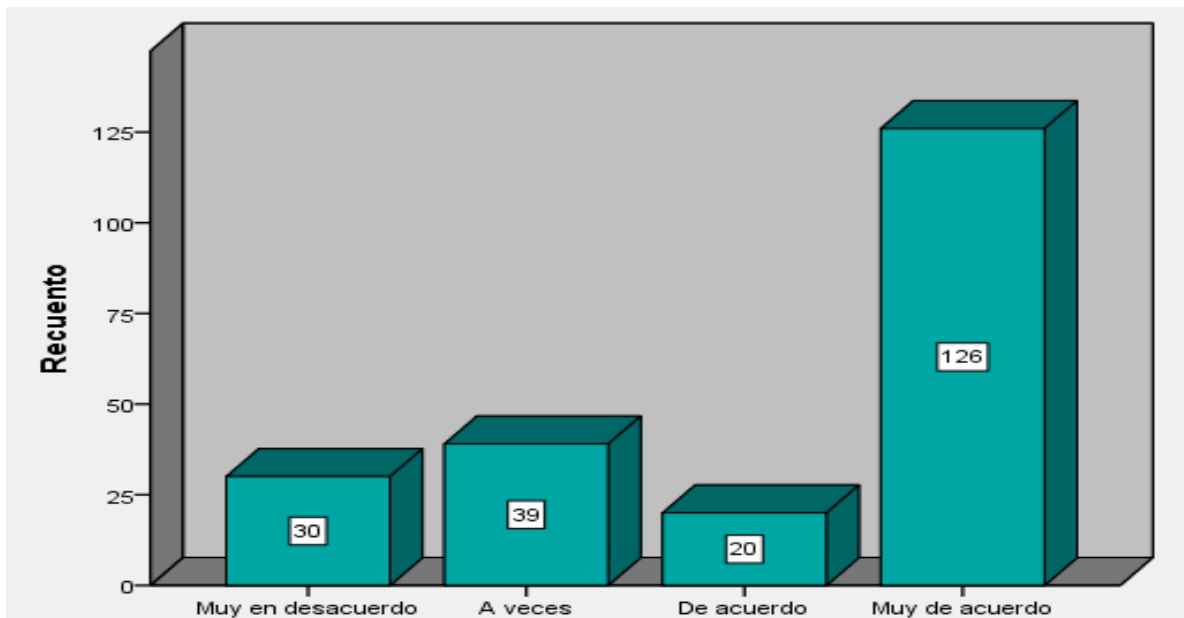


Figura 24. Percepciones denuncias ante el Indecopi sobre Derechos del consumidor.

Interpretación

De 215 encuestados, 126 personas (58,6%) están muy de acuerdo, 20 personas (9,3%) están de acuerdo, 39 (18,1%) a veces y 30 (14,0) muy en desacuerdo.

Tabla 28

Información sobre Derechos del consumidor en establecimientos de servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	3	1,4	1,4
A veces	29	13,5	14,9
De acuerdo	40	18,6	33,5
Muy de acuerdo	143	66,5	100,0
Total	215	100,0	

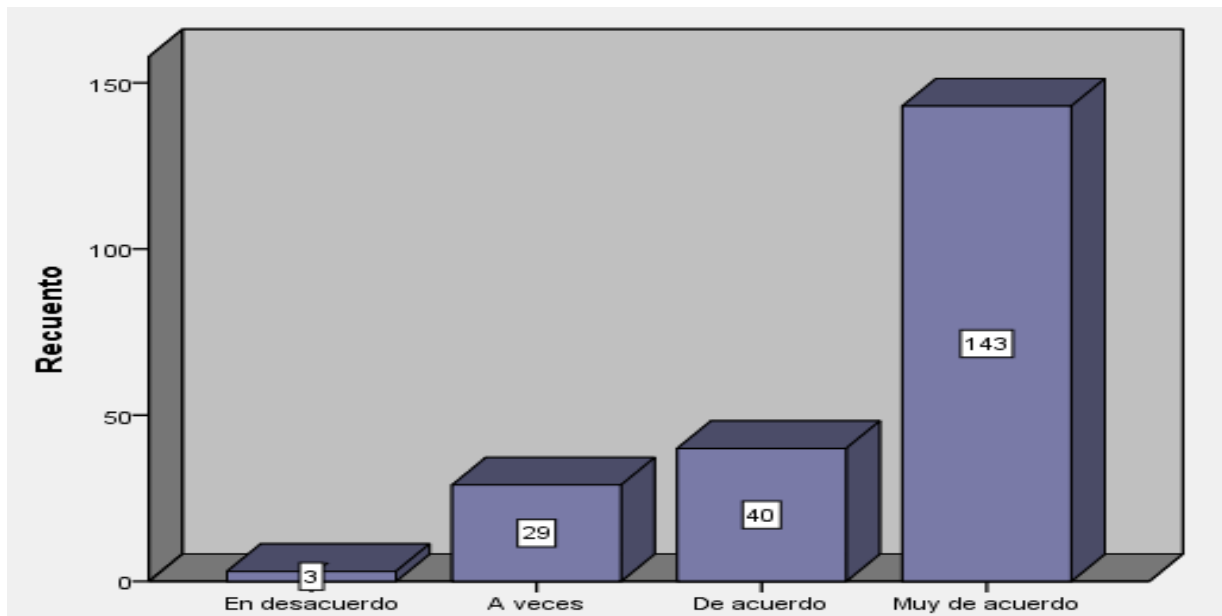


Figura 25. Percepciones sobre el nivel de información brindado en establecimientos.

Interpretación

De 215 encuestados (66,5%) están muy de acuerdo, 40 personas (18,6%) están de acuerdo, 29 (13,5%) a veces y 3 (1,4%) en desacuerdo.

4.3 Contrastación de las hipótesis

4.3.1 Prueba de normalidad de las variables

Paso 1: Condición para la elección del estadístico correlacional

Si el comportamiento estadístico de la variable:

Es normal se usarán pruebas paramétricas: Pearson

Es no normal se usa pruebas no paramétricas: Rho de Spearman

Paso 2: Nivel de significancia

Si $p > 0.05$, se usa Pearson

Si $p < 0.05$, se usa Rho de Spearman

Paso 3: Aplicación de la prueba estadística

A continuación, se aplica la prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov, por que los datos son mayores a 50, son 215; empleando el SPSS y se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 29

Discriminación étnico racial y Derecho del consumidor

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Discriminación Étnico Racial	0,143	215	0,000
Protección Derechos Consumo	0,218	215	0,000

Nota: a. Corrección de significación de Lilliefors

Se observa que las variables y dimensiones de estudio no tienen una distribución normal de los datos al hallar $p < 0,05$

Paso 4: Decisión

Se determina el uso de estadísticos de correlación no paramétrica para el análisis de datos, en nuestro caso el coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

4.3.2 Prueba de hipótesis

El presente estudio fue fijar el nivel de relación que hay entre los Factores asociados en la cuantificación y la Indemnizaciones por daño no patrimonial, en tal sentido, el estudio se enmarca en una investigación de nivel correlacional, a tal efecto Ary (1994), dice que la investigación descriptiva que se usa usualmente trata de comprobar el grado de relación existente entre las variables. Admite investigar hasta qué punto las variaciones de una variable depende de las alteraciones de la otra.

Dentro de este orden de ideas, Hernández, Fernández y Baptista (2006) señala que el beneficio de los estudios correlacionales es saber cómo se puede comportar una variable o concepto al conocer la conducta de otras variables concernientes.

4.3.2.1 Prueba de hipótesis principal

Son 215 personas de acuerdo con las características observadas se establece una prueba estadística llamado de Rho de Spearman, para comprobar la relación existente entre las variables en estudio con un nivel de significación de 0.05.

4.3.3 Hipótesis general:

H₀: La discriminación étnica racial de los consumidores no se relaciona significativamente con la protección de sus derechos en los centros de consumo en el Distrito de Miraflores – 2019.

H₁: La discriminación étnica racial de los consumidores se relaciona significativamente con la protección de sus derechos en los centros de consumo en el Distrito de Miraflores – 2019.

Nivel de significancia: 5%

Prueba estadística: Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman, porque los datos no provienen de una distribución normal.

Tabla 30

Prueba de correlación de Rho de Spearman de hipótesis general

			Discriminación Étnico Racial	Protección Derechos Consumo
Rho de Spearman	Discriminación Étnico Racial	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000 .	,862** ,000
		N	215	215
	Protección Derechos Consumo	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,862** ,000	1,000
		N	215	215

Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

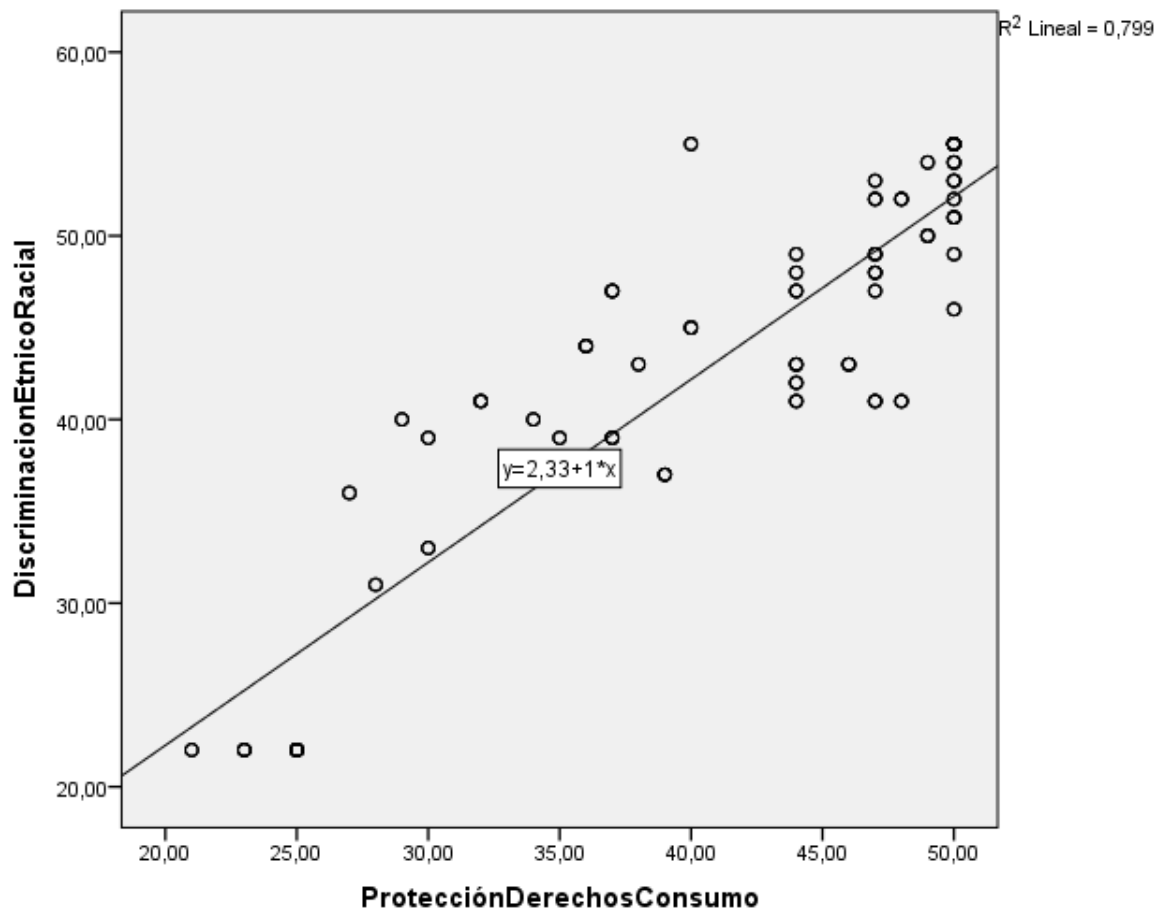


Figura 26. Diagrama de dispersión.

Análisis:

Según los resultados obtenidos, el coeficiente de correlación de la Rho de Spearman entre la discriminación étnica racial de los consumidores y la protección de sus derechos en el consumo en Miraflores; es de 0.862, según la escala establecida, se tiene una correlación muy buena. Además, en el gráfico de dispersión se aprecia que la discriminación étnica racial se da cuando la protección de sus derechos en el consumo se ejerce, es decir hay una relación lineal positiva entre las variables graficadas, por lo tanto, es una correlación positiva.

Conclusión:

Según la decisión estadística la discriminación étnica racial de los consumidores se relaciona significativamente con la protección de sus derechos en los centros de consumo en el Distrito de Miraflores – 2019.

4.3.3.1 Prueba de hipótesis específica 1

Para la muestra compuesta por 215 personas de acuerdo a las características observadas se determina una prueba estadística llamado de Rho de Spearman, para comprobar la relación existente entre las variables en estudio con un nivel de significación de 0.05.

Hipótesis específica 1:

H₀: El trato diferenciado ilícito del consumidor no se relaciona significativamente con la protección de sus derechos en los centros de consumo en el distrito de Miraflores – 2019.

H₁: El trato diferenciado ilícito del consumidor se relaciona significativamente con la protección de sus derechos en los centros de consumo en el distrito de Miraflores – 2019. **Nivel de significancia: 5%**

Prueba estadística: Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman, porque los datos no provienen de una distribución normal.

Tabla 31

Prueba de correlación de Rho de Spearman de hipótesis específica 1

			Protección Derechos Consumo	Trato Diferenciado Ilícito Consumidor
Rho de Spearman	Protección Derechos Consumo	Coeficiente de correlación	1,000	,790**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	215	215
	Trato Diferenciado Ilícito Consumidor	Coeficiente de correlación	,790**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	215	215

Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

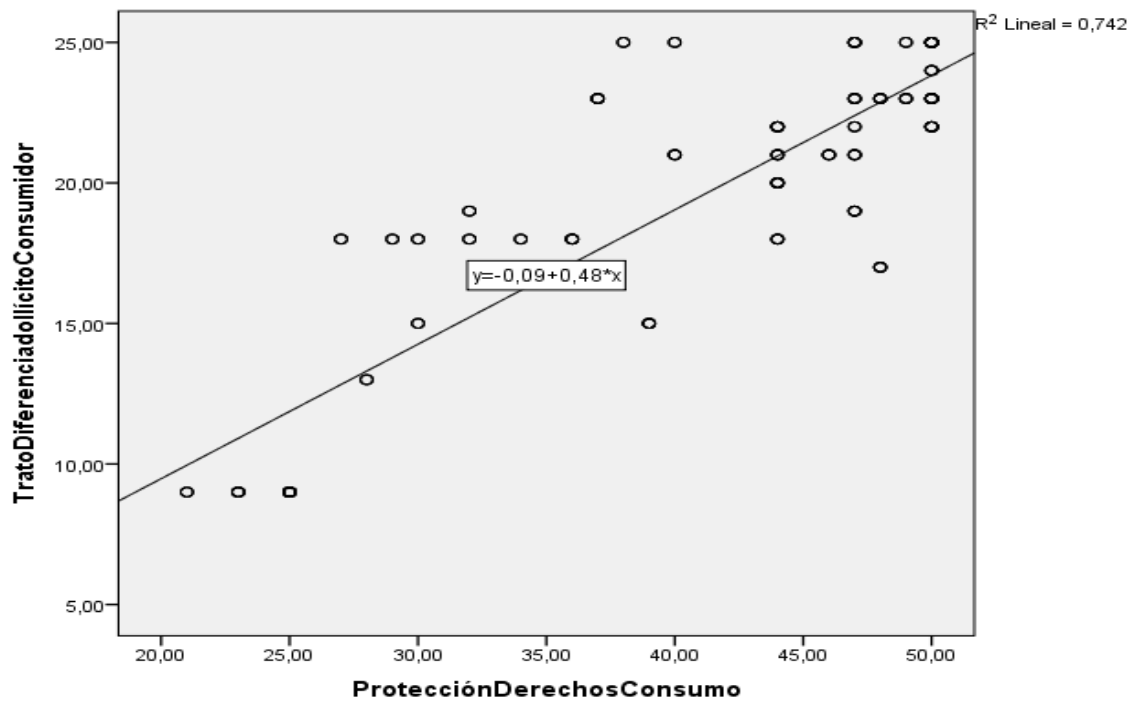


Figura 27. Diagrama de dispersión.

Análisis:

Según los resultados obtenidos, el coeficiente de correlación de la Rho de Spearman entre el trato diferenciado ilícito del consumidor y la protección de sus derechos en el consumo en Miraflores; es de 0.790, según la escala establecida, se tiene una correlación muy buena. Además, en el gráfico de dispersión se aprecia que el trato diferenciado ilícito del consumidor se da cuando la protección de sus derechos en el consumo se ejerce, es decir hay una relación lineal positiva entre las variables graficadas, por lo tanto es una correlación positiva.

También se muestra el coeficiente de determinación (0.742), es decir, el trato diferenciado ilícito del consumidor predice el 74% de los casos la protección de sus derechos en el consumo.

Decisión:

Como $p > 0,05$, se rechaza la H_0

Conclusión:

Según la decisión estadística el trato diferenciado ilícito del consumidor se relaciona significativamente con la protección de sus derechos en los centros de consumo en el Distrito de Miraflores – 2019.

4.3.3.2 Prueba de hipótesis específica 2

Para la muestra compuesta por 215 personas de acuerdo a las características observadas se determina una prueba estadística llamado de Rho de Spearman, para comprobar la relación existente entre las variables en estudio con un nivel de significación de 0.05.

Hipótesis específica 2:

H₀: La discriminación del consumidor no se relaciona significativamente con la protección de sus derechos en los centros de consumo en el distrito de Miraflores – 2019.

H₁: La discriminación del consumidor se relaciona significativamente con la protección de sus derechos en los centros de consumo en el distrito de Miraflores – 2019. **Nivel de significancia: 5%**

Prueba estadística: Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman, porque los datos no provienen de una distribución normal.

Tabla 32

Prueba de correlación de Rho de Spearman de hipótesis específica 2

		Protección	Discriminación
		Derechos Consumo	En consumo
Rho de Spearman	Protección	Coeficiente de correlación	1,000
	Derechos	Sig. (bilateral)	,856**
	Consumo	N	,000
			215
Rho de Spearman	Discriminación	Coeficiente de correlación	,856**
	en consumo	Sig. (bilateral)	,000
		N	.
			215

Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

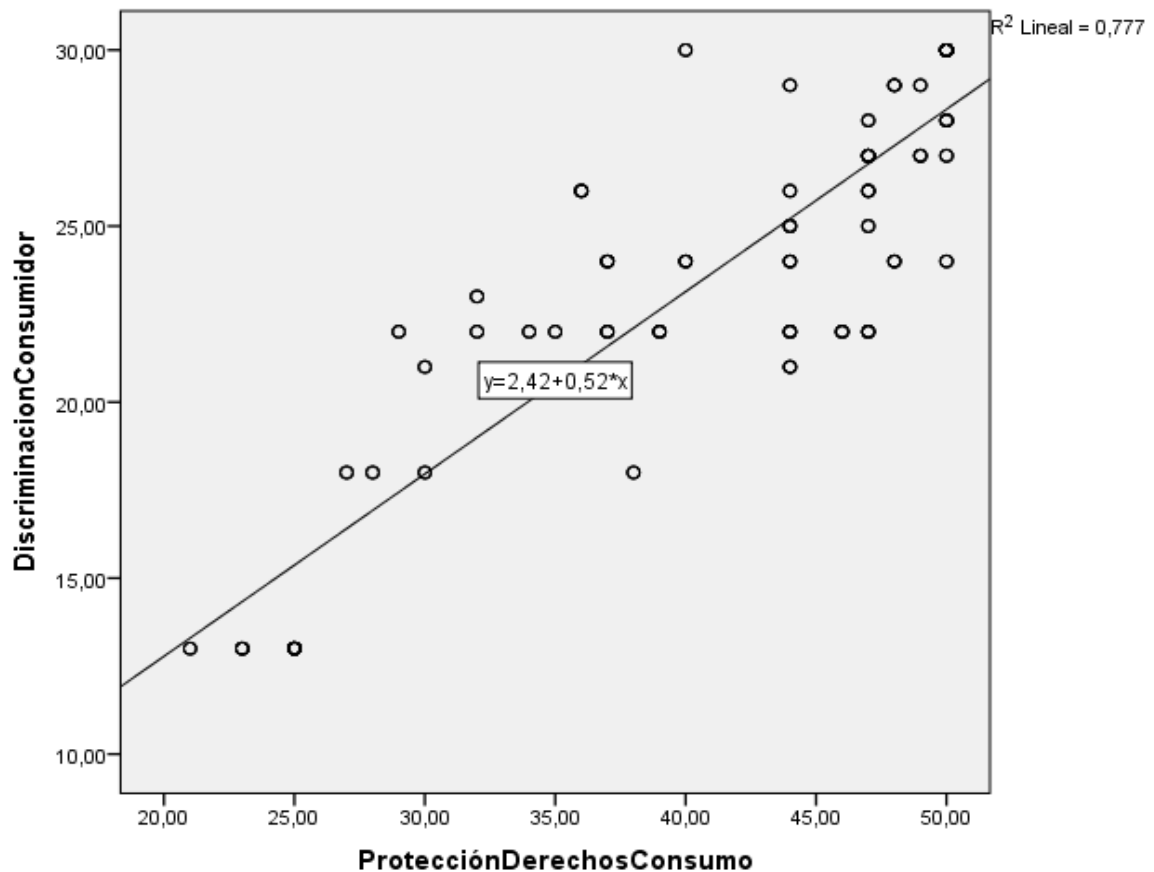


Figura 28. Diagrama de dispersión.

Análisis:

Según los resultados obtenidos, el coeficiente de correlación de la Rho de Spearman entre discriminación del consumidor y la protección de sus derechos en el consumo en Miraflores; es de 0.856, según la escala establecida, se tiene una correlación muy buena. Además, en el gráfico de dispersión se aprecia que la discriminación del consumidor se da cuando la protección de sus derechos en el consumo se ejerce, es decir hay una relación lineal positiva entre las variables graficadas, por lo tanto es una correlación positiva.

También se muestra el coeficiente de determinación (0.742), es decir, la discriminación del consumidor predice el 74% de los casos la protección de sus derechos en el consumo.

Decisión:

Como $p > 0,05$, se rechaza la H_0

Conclusión:

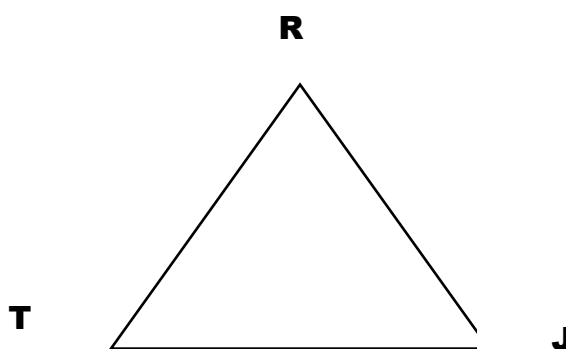
Según la decisión estadística la discriminación del consumidor se relaciona significativamente con la protección de sus derechos en los centros de consumo en el Distrito de Miraflores 2019.

**CAPÍTULO V:
DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES**

5.1 Discusión

Discusión

En este apartado, se abordará la discusión de los resultados obtenidos en el presente estudio de investigación; tales resultados se obtuvieron a través de la encuesta aplicada en el campo, lo cual mediante el programa SPSS han sido plasmadas en el capítulo anterior mediante tablas y figuras.



Es ese sentido, es que afirmamos la hipótesis general: que existe relación significativa entre la discriminación étnica racial de los consumidores y la protección de sus derechos en los centros de consumo en el distrito de Miraflores - 2019.; asimismo corroboramos las hipótesis específicas y los objetivos; ya que son concordantes con lo que planteamos al inicio del estudio.

Continuando con los análisis, es preciso mencionar que los ítems que se abordaron en ambas variables de la investigación también fueron materia de estudio estadístico en el programa SPSS, por lo que se logró resultados contundentes respecto al problema general planteado en la investigación, y de la misma manera los problemas específicos, y la hipótesis de estudio; ante lo cual podemos notar que no existe oposición en la investigación; vale decir que el trabajo realizado es de enfoque cuantitativo, por tal razón aplicamos el coeficiente de Alta de Cronbach para constatar y refirmar la pretensión problemática, el cual nos permitió obtener la validez y fiabilidad de los resultados.

En base a lo anterior mencionado podemos afirmar que hay una correlación entre la variable 1 entre la discriminación étnica racial de los consumidores y la protección de sus derechos en los centros de consumo, como consecuencia de una falta de regulación y la norma más próxima es (ley general de discriminación) es deficiente; a razón de ello nos encontramos frente a un estudio no experimental debido a que no se manipula ninguna variable. En este caso es necesario, los antecedentes recopilados en el presente estudio, consideramos mencionarlas en vista que respaldan y concuerdan con nuestro trabajo, las cuales son:

A.- Resultados de las Tesis Internacionales

Velásquez (2016). La Discriminación Étnica y Exclusión. Esta investigación plantea dar a conocer como se dan las distintas formas de discriminación en la comunidad boliviana comodoreña, teniendo como referencia que estamos ante una problemática conflictiva que transgrede sus derechos e infiere en el ámbito de los ciudadanos, la autora propone que debería existir más trabajo social con la existencia de estadística sobre esta problemática de las migraciones y los comportamientos discriminatorios.

Como se ha dicho, en si es evidente que la falta de regulación en diferentes países, dentro de ellos en el Perú no contamos con una legislación clara y específica sobre discriminación étnica racial de los consumidores; debido a dicha situación se presentan situaciones jurídicas en ciudadanos, así como en características físicas como el color de la piel, tipo de cabello, rasgos faciales, entre otras, que tenga por objeto o resultado anular o menoscabar, directa o indirectamente, el reconocimiento, goce o ejercicio, en condiciones de igualdad, de los derechos humanos y libertades fundamentales reconocidas en la constitución, normas nacionales y los tratados internacionales.

Ramos (2015) La Desigualdad de Género en la Discriminación por Género entre las y los alumnos en centros educativos del ciclo básico del municipio de Sayaxché. La investigadora concluye indicando que, con un eficiente nivel en un aula permite disminuir esquemas de discriminación en sus diferentes formas, y este mismo da beneficios a las generaciones y más si se logra sensibilizar a todo el personal,

docente, personal administrativo, sobre la importancia de incorporar el enfoque de igualdad, para que de esta manera se pueda evitar los casos que se den por discriminación.

Rivera (2018) La protección de los Derechos del Consumidor o Usuarios, en el Ordenamiento Jurídico de la Republica Dominicana, a partir de la Ley N° 358-05; La economía de la conducta existe un contexto que perturba la conducta del ser humano, negándole proceder según el tipo de conducta racional. En aquel momento se consideró que las personas son un ser racional cuya conducta tiende a extender su propio interés personal. Entonces a través de la ley 358-05, ley de la Republica dominicana, hace su interpretación en relación con los principios establecidos en los Derechos Humanos, art. 33 como base fundamental, las disposiciones del derecho del consumidor y reglamentadas, donde la lógica limitada del consumidor se da por la falta de destrezas cognitivas, las personas para resolver sus problemas, también busca la defensa de la vida y seguridad por encima de cualquier interés del estado en defensa del consumidor.

- **Resultados de las Tesis Nacionales**

Pinto (2016) Discriminación y maltrato a las personas con discapacidad en su centro de trabajo, Destaca que la discriminación no solo se presenta ante consumidores, sino también a personas con discapacidad al ser colocadas en lugares poco accesibles, acceso al centro de labores, rampas para los trabajadores en silla de ruedas. También menciona que no se respetan los derechos de las personas con discapacidad, más bien las excluyen y los tratan de manera desigual, discriminándolas y vulnerando sus derechos fundamentales.

- **Resultados de las tesis locales**

Andrade (2018) Factores determinantes de la incorporación y desarrollo de las asociaciones de consumidores y protección al consumidor, Chincha. Señala que la protección al consumidor está salvaguardada por el estado y establece medidas que garantice la asimetría informativa para la consumidores y proveedores, dicha

protección se encuentra establecida en la Carta Magna, pues busca proteger los intereses del consumidor en régimen económico social. También menciona que un problema resaltante es que no se conoce la función de las asociaciones en el Perú pues cumplen un rol muy importante para garantizar los intereses de los consumidores ya sea individual o colectiva.

B.- Autores – Teoría

De las ideas expuestas, existen Teoría de naturaleza jurídica de Protección al Consumidor, en donde el autor caballero, que señala que la discriminación, se encuentra normalizada como actos discriminatorios, siendo esta una conducta deplorable, ya se cuenta con normativas que regulan dicho tema: La Carta Magna en el artículo 2 establece que, toda persona tiene igualdad de derechos y no debe ser vulnerada de la misma.

C.- Jurisprudencia

El 24 de enero de 2012, la institución del Indecopi sancionó a la empresa Asia Rock S.A.C con 50 UIT, en razón a un procedimiento administrativo iniciado de oficio; debido a que, tuvo conocimiento que mediante el programa “Enemigos Públicos”, se emitió un reportaje en el cual se mostraba que los vigilantes le negaron el acceso al usuario Fabio Pérez (una persona que mide 1.80 un metro ochenta, con rasgos afroperuanos), en cambio al otro usuario Paolo Donayre (persona de test blanca), si le permitieron el ingreso a la discoteca.

El Indecopi emitió su pronunciamiento porque la discoteca “Asia Rock” infringió el artículo 38. 1 y 38.3 del código de protección al Consumidor y por ende la vulneración al derecho fundamental estipulado en el artículo 2 de la carta magna, pues consideró que efectivamente la que discoteca “Asia Rock”, era responsable de dichas infracciones; debido a que, se constató mediante las imágenes difundidas en el reporte periodístico que se empleaba una política de selección con referencia al ingreso a la discoteca en mención, incluso tal es así que la discoteca no pudo demostrar la no existencia del trato desigual sin mediar las razones de seguridad o tranquilidad de sus clientes; es decir, la discoteca a lo largo del proceso administrativo

no demostró con medios probatorios alguna causa o motivo sobre el actuar frente al usuario Fabio Pérez.

Hipótesis Específica 1:

Existe relación significativa entre el trato diferenciado ilícito del consumidor y la protección de sus derechos en los centros de consumo en el distrito de Miraflores-2019.

Como resultado se ha obtenido que, si hay una relación significativa entre las diversas teorías que se ha desarrollado dentro del marco teórico con las definiciones legales, lo cual nos permite arribar que las diferentes formas de discriminación étnica racial de los consumidores, así como las teorías, en efecto, el trato diferenciado ilícito consiste en un símil con la discriminación, ya que cumple con todas las condiciones previamente señaladas. La diferencia se encuentra porque esta se da por motivos injustificados, sin la necesidad de llegar a basarse en aquellos motivos de transcendencia social y sin afectar la dignidad personal.

Por ello se hace necesario hacer énfasis a la teoría del trato diferenciado, como ya se ha mencionado previamente, la discriminación consiste cuando el proveedor difiere o limita el acceso de bienes y servicios a los consumidores por motivos de transcendencia social como la raza, sexo, origen, idioma, religión, origen, pensamiento político y discapacitados. Sobre las ideas expuestas tenemos al autor:

Prado (2018) en su tesis titulada La aplicación del concepto de discriminación en el consumo en el Perú: los casos el Indecopi y del Tribunal Constitucional, presentado a la Pontificia Universidad Católica del Perú, para optar el título de Segunda Especialidad en Derecho de Protección al Consumidor. Lima. La discriminación es la vulneración de un derecho fundamental, pues la constitución busca proteger sus derechos. Es por ello que el Tribunal Constitucional indica que la discriminación en un trato diferido donde el agente económico no justifica, objetiva ni razonablemente; ya que es necesario identificar un trato diferenciado, porque afecta al derecho de igualdad. Por otro lado, el agente económico realiza su trabajo en un marco social determinado y adscritos a parámetros legales, valores sociales, pues en

conjunto buscamos la lucha contra la discriminación y se hagan reclamos e impulsando la promoción de políticas en el estado.

A continuación, presentamos los hallazgos en nuestras hipótesis:

- **Hipótesis general:** La discriminación étnica racial de los consumidores se relaciona significativamente con la protección de sus derechos en los centros de consumo en el Distrito de Miraflores – 2019. Los resultados muestran que existe relación significativa (Correlación Rho de Spearman igual a 0,862 (Existe correlación positiva muy fuerte entre variables), el valor de p igual a 0,000 <0,05
- **Hipótesis específica 1:** El trato diferenciado ilícito del consumidor se relaciona significativamente con la protección de sus derechos en los centros de consumo en el distrito de Miraflores – 2019. Los resultados muestran que existe relación significativa (Correlación de Rho de Spearman igual a 0,790 (Existe correlación positiva fuerte entre variables), el valor de p igual a 0,000 <0,05.
- **Hipótesis específica 2:** La discriminación del consumidor se relaciona significativamente con la protección de sus derechos en los centros de consumo en el distrito de Miraflores – 2019. Los resultados muestran que existe relación significativa (Correlación de Rho de Spearman igual a 0,856 (Existe correlación positiva muy fuerte entre variables), el valor de p igual a 0,000 <0,05.

D.- Resultados obtenidos de la encuesta

- De lo mencionado anteriormente, también se tiene los resultados de la encuesta recogidos en campo, donde la población estudiada fue al 100% logrando corroborar las hipótesis específicas, de las cuales mencionaremos las más relevantes:

- En el ítem 1 ¿Cree que aún existe racismo en el Perú? Se obtuvo la tabla 8 y figura N° 7 donde %) consideran totalmente estar de acuerdo de que aún existe racismo en el Perú, en 69%.
- En el ítem 2 ¿Su entorno social es racista? Se obtuvo la tabla 9 y figura N° 8 donde los encuestados están muy de acuerdo que el entorno social es racista, en 49%.
- En el ítem 4 ¿El nivel socioeconómico influye en el trato diferenciado? Se obtuvo la tabla 10 y figura N° 9 donde un 56% estableció están de acuerdo que el nivel socioeconómico influye en el trato diferenciado.
- En el ítem 6 ¿Su nivel socioeconómico le ha propenso a ser discriminado? Se obtuvo la tabla 10 y figura N° 9 donde un 75.3% considera están de acuerdo que el nivel socioeconómico le ha propenso a ser discriminado y el otro 24.7%, no.
- En el ítem 7 ¿Diría que hay prejuicio en el distrito de Miraflores? Se obtuvo la tabla 12 y figura N° 11 donde un 80.5% diría que hay prejuicio en el distrito de Miraflores estando muy de acuerdo.
- En el ítem 8 ¿Las personas son discriminadas por el color de su piel? Se obtuvo la tabla 15 y grafico N° 14 que un 69.3 % consideran que están muy de acuerdo que las personas son discriminadas por el color de su piel.

En el ítem 11 ¿Las personas son discriminadas por el idioma o lengua que hablan? Se obtuvo la tabla 16 y figura N° 15 que un 54.4 % están muy de acuerdo que las personas son discriminadas por el idioma o lengua que hablan

En el ítem 16 ¿Usted cree que el Estado brinda procedimientos eficaces para la atención de reclamos y denuncias por parte de los consumidores? Se obtuvo la tabla 19 y figura N° 18 donde un 72.6 % manifiesta que están muy de acuerdo que el Estado brinde procedimientos eficaces para la atención de reclamos y denuncias por parte de los consumidores.

Finalmente, con las afirmaciones anteriores tesis, teorías/ autor y jurisprudencia peruana; y con los resultados obtenidos, podemos una vez más recalcar y corroborar la hipótesis general, hipótesis específicas que se planteó el investigado.

5.2 Conclusiones

Primera: La discriminación étnica racial de los consumidores se relaciona significativamente con la protección de sus derechos en los centros de consumo en el Distrito de Miraflores – 2019. Es por ello que el Tribunal Constitucional indica que la discriminación en un trato diferido donde el agente económico no justifica, de forma objetiva ni razonable; ya que es necesario identificar un trato diferenciado, porque afecta el derecho de igualdad. Aunado a lo anterior, se tiene que la investigación ha demostrado que el 53,3% de los encuestados considera estar de acuerdo que existe racismo en el Perú.

Segunda: El trato diferenciado ilícito del consumidor se relaciona significativamente con la protección de sus derechos en los centros de consumo en el distrito de Miraflores – 2019; es por ello que el nivel socioeconómico influye en el trato diferenciado, lo cual el presente estudio dio como resultado un 27,9% que están de acuerdo. Es así que los investigadores han concluido que dicho trato diferenciado constituye un comportamiento similar a la discriminación étnica racial, pues está dirigido a negar, diferir o limitar el acceso de bienes y servicios a los consumidores, por motivos injustificados, sin llegar a basarse en aquellos motivos de transcendencia social y sin afectar la dignidad personal.

Tercera: La discriminación del consumidor se relaciona significativamente con la protección de sus derechos en los centros de consumo en el distrito de Miraflores – 2019. La discriminación también se manifiesta durante el consumo, en las relaciones que se forjan entre consumidores o usuarios y proveedores en un mercado. De esta manera en esta investigación el 57,7% indica que tiene una percepción reflexiva respecto al consumidor vulnerable, es decir que se afecta la defensa de los administrados.

5.3 Recomendaciones

Si bien es cierto, se encuentra establecido en nuestra legislación peruana sobre las diferentes sanciones en el ámbito penal no se aplican en la actualidad, a razón de ello consideramos que se debería aplicar, sancionar los actos de discriminación y no simplemente quedar en el ámbito administrativo que solo sanciona a los agentes económicos imponiéndole multas, lo cual resulta insuficiente para dicho acto que afecta y/o vulnera la dignidad de los ciudadanos.

En lo que se refiere al proyecto de ley 3793-2018, el mismo que tiene como finalidad de erradicar los actos de discriminación en todas sus formas, sin embargo; consideramos que dicho proyecto de ley es incompleto porque no se está considerando las sanciones que debe recibir que debe de recibir los afectados por estos casos de discriminación en el consumo. Es por ello que nosotros sugerimos que se debería incluir la reparación civil indemnizatoria de manera directa al afecto, para que de esta manera resarcir el daño causado a la dignidad de la persona.

Adicionalmente consideramos que la universidad autónoma del Perú siga promoviendo la investigación, que ya el mismo genera aportes académicos, inculcando a los alumnos de la facultad a ampliar conocimiento sobre diversos temas de coyuntura social, es más; concientizar a los alumnos sobre este tema de investigación que afecta y/o vulnera el derecho de todos los ciudadanos dentro de un estado de derecho.

REFERENCIAS

- Aguirre, S. (2015). *La eficacia del estatuto del consumidor en perspectiva de derecho comparado: Colombia y la Unión Europea* (Tesis de pregrado). Universidad Católica de Colombia, Bogotá.
- Amaya, L. R. (2015). *Discriminación en el consumo y trato diferenciado ilícito en la jurisprudencia*. Lima: Indecopi.
- Andrade, V. (2015). *Derecho del Consumo. Un breve relato sobre sus fundamentos teóricos, desarrollos y nuevas tendencias* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/130041/Derecho-del-consumo-un-breve-relato-sobre-sus-fundamentos-te%C3%B3ricos-desarrollos-y-nuevas-tendencias.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Andrade, W. F. (2018). *Factores determinantes de la incorporación y desarrollo de las asociaciones de consumidores y protección al consumidor, Chíncha* (Tesis de pregrado). Universidad San Juan Baustista., Chíncha.
- Appelgren, F. J., & Pérez, J. I. (2014). *Los derechos de los consumidores como derechos constitucionales implícitos* (Tesis de pregrado). Universidad de Chile., Santiago.
- Benavente, M. M. (2010). *El Delito de Discriminación en la Legislación Penal Guatemala y el Derecho Comparado*. Guatemala: [s.e.]
- Boas, F. (1940). *Reace, Language and Culture. California: The Library of the University* . Chicago: UNIVERSITY OF CHICAGO PRESS BOOKS.
- Caballero, A. M. (2017). *Los obstáculos probatorios en los casos de discriminación en la relación de consumo* (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Perú., Lima.

- Durand, J. B. (2010). Determinación del Derecho del Consumidor como Disciplina Jurídica Autónoma. *Derecho & Sociedad* (34), 69-81. Recuperado de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/13329>
- Fallada, J. R. (2012). *La Políticas del Racismo Eficiente y Discriminación Racial* (Tesis Doctoral). Universitat Rovira i Virgili, Tarragona.
- Figallo, D. A. (2013). *Guía sobre la aplicación del Principio - Derecho del Debido Proceso en los Procedimientos Administrativos*. Lima: Dirección General de Desarrollo y Ordenamiento Jurídico.
- Gamarra, A. J. (2018). *Publicidad engañosa y vulneración a los derechos del consumidor en las boticas de Canto Grande, San Juan de Lurigancho -2017* (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo., Lima.
- García, J., & Ruiz, M. (2013). Discriminación racial y étnica. Balance de la aplicación y eficacia de las garantías normativas, Tirant lo Blanch, Valencia, 2013. *Cuadernos Electrónicos de Filosofía de Derecho*.
- González, M. L. (2001). *La comunicación publicitaria en el entorno de protección al consumidor* (Tesis Doctoral). Universidad Complutense de Madrid, Madrid.
- Guzman, C. (2013). *Manual del Procedimiento Administrativo General*. Lima: Pacífico Editores.
- Hernández, M. (2007). *Consumidor Vulnerable*. Lima: Editorial Reus.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2006). *Metodología de la investigación* (6ª. ed.). Mexico: McGraw Hill.
- Indecopi. (2015). *Discriminación en el Consumo y Trato diferenciado ilícito*. Lima: Indecopi

- Ostos, M. (2017). *La afectación a los derechos del consumidor y su resarcimiento económico en el procedimiento sancionador seguido ante INDECOPI*. Lima: Indecopi
- Ovalle, J. (2000). *Derechos de los Consumidores*. Mexico D.F: Instituto de Investigaciones Jurídicas.
- Ministerio de Justicia. (2013). *Constitución Política del Perú*. Lima: MINJUS.
- Pezo, J. E. (2019). *Protección al consumidor y vulneración del derecho a la información en la adquisición de productos en bares y discotecas en el Distrito de Morales, año 2017* (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Lima.
- Pinto, S. (2016). *Discriminación y maltrato a las personas con discapacidad en su centro de trabajo, Ciudad de Lima Metropolitana en Perú* (Tesis de pregrado). Universidad Wiener., Lima.
- Prado, R. K. (2018). *La aplicación del concepto de discriminación en el consumo en el Perú: los casos el Indecopi y del Tribunal Constitucional* (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Perú., Lima.
- Ramos, A. M. (2015). *La Desigualdad de Género en la Discriminación por Género entre Las y los alumnos. Estudio realizado en Centros Educativos del ciclo básico del Municipio de Sayaxché Petén* (Tesis de pregrado). Universidad de San Carlos de Guatemala., Guatemala.
- Rivera, M. A. (2018). *La protección de los Derechos del Consumidor o Usuarios, en el Ordenamiento Jurídico de la Republica dominicana, a partir de la Ley N° 358-05* (Tesis Doctoral). Universidad del País Vasco., Santo Domingo.
- Romero, W., & Orantes, A. P. (2007). *Estudio sobre racismo, discriminación y brechas de desigualdad en Guatemala*. Ciudad de México: CEPAL.

Sahián, J. H. (2017). *La dimensión constitucional de la tutela de los consumidores. Progresividad y control de regresividad de los derechos de los consumidores* (Tesis Doctoral). Universidad Complutense de Madrid., Madrid.

Vásquez, L., & Colos, H. (2019). *Las afectaciones de la publicidad engañosa a los derechos en la legislación peruana* (Tesis de pregrado). Universidad Autónoma del Perú., Lima, Perú.

Velásquez, A. (2016). Discriminación Étnica y Exclusión. *Una investigación sobre las percepciones de las personas de nacionalidad boliviana en la ciudad de Comodoro Rivadavia 2013-2015* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de la Patagonia de San Juan Bosco., Comodoro Rivadavia.

Villegas, B. S. (2017). *La afectación a los derechos del consumidor y su resarcimiento económico en el procedimiento sancionador seguido ante Indecopi* (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Piura.

ANEXOS

CUESTIONARIO

Variable 1: Discriminación étnica racial de los consumidores

INSTRUCCIONES:

Lea cada Ítem y conteste con la mayor sinceridad posible, marcando con un aspa (X) la alternativa apropiada; tenga en cuenta que no existen respuestas buenas o malas.

VALORACIÓN:

1. Muy en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. A veces 4. De acuerdo
5. Muy de acuerdo

N.º	ITEMS	1	2	3	4	5
-----	-------	---	---	---	---	---

	Trato diferenciado ilícito en el consumidor.					
1	Cree que aún existe racismo en el Perú					
2	Su entorno social es racistas					
3	El nivel socioeconómico influye en el trato diferenciado					
4	Su nivel socioeconómico le ha propenso a ser discriminado					
5	Diría que hay prejuicio en el distrito de Miraflores					
	Discriminación en el consumo					
6	Qué tan a menudo usted ve una conducta Discriminatoria en discotecas					
7	Diría que hay prejuicios en las discotecas					

8	Diría usted que hay preferencia por las personas con más dinero					
9	Ve con frecuencia casos de personas de clase baja siendo discriminadas por personas de clase alta					
10	Las personas son discriminadas por el color de su piel					
11	Las personas son discriminadas por el idioma o lengua que hablan					

Cuestionario

Variable 2: Protección de sus derechos en el consumo en el Distrito de Miraflores

INSTRUCCIONES:

Lea cada Ítem y conteste con la mayor sinceridad posible, marcando con un aspa (X) la alternativa apropiada; tenga en cuenta que no existen respuestas buenas o malas.

VALORACIÓN:

1. Muy en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. A veces 4. De acuerdo
5. Muy de acuerdo

N.º	ITEMS	1	2	3	4	5
	Consumidor vulnerable					
1	Usted cree que, la normativa de protección al consumidor es clara respecto a la discriminación étnico racial					
2	Usted cree que el Estado brinda procedimientos eficaces para la atención de reclamos y denuncias por parte de los consumidores					

3	Cree usted que hay una protección eficaz del consumidor en los establecimientos de bares, restaurants y discotecas					
4	Los consumidores por lo general desconocen sus derechos como consumidor frente a la discriminación étnico racial					
5	Los proveedores realizan charlas a los consumidores sobre la información de su consumo					
	Defensa de los administrados					
6	Todas las discotecas, bares y restaurantes deberían exhibir públicamente sus restricciones de consumo					
7	Consideras que Indecopi cumple con el fin de un rol preventivo respecto a la no vulneración de los derechos de los consumidores					
8	Cree usted que el estado otorga una reparación civil justa a favor del consumidor discriminado?					
9	Usted tiene conocimiento que en el Indecopi, puede denunciar actos que vulneren sus derechos como consumidor					
10	Cree que en los establecimientos de discotecas, bares y restaurantes se brinda la debida información a los consumidores al momento de adquirir un producto o servicio					

Tabla 33

Matriz de consistencia

Tema: La Discriminación Étnico Racial de los consumidores y la protección de sus derechos en los centros de consumo en el distrito de Miraflores – 2019

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variables e Indicadores	Metodología
<p>Formulación del Problema General:</p> <p>¿En qué medida la discriminación étnica racial de los consumidores se relaciona con la protección de sus derechos en los centros de consumo en el distrito de Miraflores - 2019?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>P1. ¿En qué medida el trato diferenciado ilícito del consumidor se relaciona con la protección de sus derechos en los centros de consumo en el distrito de Miraflores – 2019?</p>	<p>Formulación del Objetivo general:</p> <p>Determinar en qué medida la discriminación étnico racial de los consumidores se relaciona con la protección de sus derechos en los centros de consumo en el Distrito de Miraflores - 2019</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>O1. Determinar en qué medida el trato diferenciado ilícito del consumidor se relaciona con la protección de sus derechos en el centro de consumo en el distrito de Miraflores - 2019.</p> <p>O2. Determinar en qué medida la discriminación del consumo se relaciona con la protección de sus derechos en los centros de consumo en el distrito de Miraflores - 2019.</p>	<p>Formulación de Hipótesis General</p> <p>La discriminación étnica racial de los consumidores se relaciona significativamente con la protección de sus derechos en los centros de consumo en el Distrito de Miraflores – 2019.</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <p>H1. El trato diferenciado ilícito del consumidor se relaciona significativamente con la protección de sus derechos en los centros de consumo en el distrito de Miraflores – 2019.</p> <p>H2. La discriminación del consumidor se relaciona significativamente con la protección de sus derechos en</p>	<p>Variable 1:</p> <p>V1. La discriminación étnica racial de los consumidores</p> <p>Dimensión 1.- Trato diferenciado ilícito en el consumidor.</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> Existencia del racismo en el Perú. Entorno social racista Nivel socioeconómico Existencia de prejuicio Existencia de prejuicio <p>Dimensión 2.- Discriminación en el consumo.</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> Frecuencia discriminatoria Existencia de prejuicios Existencia preferencial por dinero Color de la piel. <p>Variable 2:</p> <p>V2. La protección de sus derechos en los centros de consumo.</p> <p>Dimensión 1 .- Consumidor vulnerable</p> <p>Indicadores</p> <ul style="list-style-type: none"> Claridez en las normas 	<p>1. Metodología de la investigación:</p> <p>Inductivo – Deductivo</p> <p>2. Tipo de Investigación</p> <p>Básica</p> <p>3. Niveles de Investigación</p> <p>Correlacional</p> <p>4. Diseño de la investigación</p> <p>No Experimental Transversal</p> <p>5. Población de la investigación</p> <p>La cantidad de personas encuestadas será de 488 consumidores.</p> <p>6. Muestra de Investigación</p>

<p>P2. En qué medida la discriminación de consumo se relaciona con la protección de sus derechos en los centros de consumo en el distrito de Miraflores – 2019?</p>	<p>los centros de consumo en el distrito de Miraflores – 2019.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Eficacia en atención a reclamos • Conocimientos de derechos • Socialización de consumos <p>Dimensión 2 .- Defensa de los administrado</p> <p>Indicadores</p> <ul style="list-style-type: none"> • Exhibición de restricciones • Cumplimiento del Estado • Conocimiento al adquirir un producto 	<p>Muestreo Probabilístico 215 consumidores de Miraflores</p> <p>7. Técnicas de investigación Encuestas</p> <p>8. Herramienta de investigación Cuestionario</p>
--	--	---	---
