



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS
POLITICAS**

**MAESTRÍA EN MEDIACIÓN, ARBITRAJE Y
SOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

TEMA:

**LA MEDIACIÓN COMO MEDIO ALTERNATIVO DE SOLUCIÓN
DE CONFLICTOS EN LA RECUPERACIÓN DE CARTERAS EN
EL SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO**

Trabajo de investigación previo a la obtención del título de Magister **EN
MEDIACIÓN, ARBITRAJE Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS**. Modalidad: **EN
LÍNEA**

Autor: Lic. Montenegro Piarpuezan María Elizabeth

Tutora: Ab. García Erazo Erika Cristina Mg.

AMBATO – ECUADOR

2024

**AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA,
REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA
DEL TRABAJO DE TÍTULACIÓN**

Yo, Montenegro Piarpuezan María Elizabeth & García Erazo Erika Cristina, declaro ser autor del Trabajo de Investigación con el nombre “LA MEDIACIÓN COMO MEDIO ALTERNATIVO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA RECUPERACIÓN DE CARTERAS EN EL SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO”, como requisito para optar al grado de Magister en Derecho Constitucional y autorizo al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Tecnológica Indoamérica, para que con fines netamente académicos divulgue esta obra a través del Repositorio Digital Institucional (RDI-UTI).

Los usuarios del RDI-UTI podrán consultar el contenido de este trabajo en las redes de información del país y del exterior, con las cuales la Universidad tenga convenios. La Universidad Tecnológica Indoamérica no se hace responsable por el plagio o copia del contenido parcial o total de este trabajo.

Del mismo modo, acepto que los Derechos de Autor, Morales y Patrimoniales, sobre esta obra, serán compartidos entre mi persona y la Universidad Tecnológica Indoamérica, y que no tramitaré la publicación de esta obra en ningún otro medio, sin autorización expresa de la misma. En caso de que exista el potencial de generación de beneficios económicos o patentes, producto de este trabajo, acepto que se deberán firmar convenios específicos adicionales, donde se acuerden los términos de adjudicación de dichos beneficios.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Ambato a los 11 días del mes de diciembre de 2024, firmo conforme:

Autor: Montenegro Piarpuezan María Elizabeth

Firma:

Número de Cédula: 0401174552

Dirección: Quito-Ecuador

Correo Electrónico: mmontenegro13@indoamerica.edu.ec

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación “LA MEDIACIÓN COMO MEDIO ALTERNATIVO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA RECUPERACIÓN DE CARTERAS EN EL SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO” presentado por María Elizabeth Montenegro Piarpuezan & Erika Cristina García Erazo, para optar por el Título de Magíster en Mediación, Arbitraje y Solución de Conflictos.

CERTIFICO

Que dicho trabajo de investigación ha sido revisado en todas sus partes y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del Tribunal Examinador que se designe.

Ambato, 20 de noviembre del 2024

Ab. García Erazo Erika Cristina Mg.

DIRECTORA

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Quien suscribe, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, como requerimiento previo para la obtención del Título de Magister en Mediación, Arbitraje y Solución de Conflictos, son absolutamente originales, auténticos y personales y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor.

Ambato, 11 de diciembre del 2024

María Elizabeth Montenegro Piarpuezan
CC: 0401174552
AUTORA

APROBACIÓN TRIBUNAL

El trabajo de Titulación ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: La Mediación como Medio Alternativo de Solución de Conflictos en la Recuperación de Carteras en el Sistema Financiero Ecuatoriano, previo a la obtención del Título de Magister en Mediación, Arbitraje y Solución de Conflictos, reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la sustentación del trabajo de titulación.

Ambato, 11 de diciembre del 2024

Ab. Silva Barrera Esthela Paulina Mg.
PRESIDENTA DEL TRIBUNAL

Dr. Altamirano Intriago Diego Ricardo Mg.
EXAMINADOR

Ab. García Erazo Erika Cristina Mg.
DIRECTORA

DEDICATORIA

Mi escrito está dedicado a Jehová, por ser siempre mi guía y aquel que me ha dado sabiduría y ánimo para culminar este reto profesional. A mi esposo que, con su amor y cariño, estuvo siempre apoyándome en esta etapa trascendente, además a mi hija por ser mi gran inspiración. A mi tutora de tesis, quién en cada momento me guío con mucha paciencia, profesionalismo, a quien le agradezco infinitamente por haber accedido para ser mi guía en este proceso tan importante. Finalmente retribuyo con cariño a mi querida Universidad Tecnológica Indoamérica.

AGRADECIMIENTO

Mis agradecimientos infinitos a la Universidad Tecnológica Indoamérica por ofrecerme esta maravillosa oportunidad de estudiar y prepararme profesionalmente. Además, agradezco a cada uno de mis distinguidos docentes quienes entregaron sus valiosos conocimientos.

ÍNDICE DE CONTENIDO

APROBACIÓN DEL TUTOR.....	iii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	iv
APROBACIÓN TRIBUNAL	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	viii
RESUMEN EJECUTIVO.....	ix
ABSTRACT.....	x
1. Introducción	1
2. Desarrollo.....	3
2.1. Breve Esbozo acerca del Sistema Financiero en Ecuador	3
2.2. Concepto y Naturaleza de la Recuperación de Cartera en Ecuador.....	6
2.3. Causas y Consecuencias del Impago de Deudas en la Actualidad Ecuatorian	10
2.4. Los Medios Alternativos de Solución de Conflictos	13
2.5. La Mediación y su Efectividad en la Recuperación de Carteras en la Actualidad Financiera Ecuatoriana.....	17
3. Conclusiones	26
4. Bibliografía	27

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
MAESTRÍA EN MEDIACIÓN, ARBITRAJE Y SOLUCIÓN DE
CONFLICTOS

TEMA: LA MEDIACIÓN COMO MEDIO ALTERNATIVO DE
SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA RECUPERACIÓN DE CARTERAS EN
EL SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO

AUTORA: María Elizabeth Montenegro Piarpuezan

TUTORA: Ab. García Erazo Erika Cristina Mg.

RESUMEN EJECUTIVO

Hablar de medios alternativos a la solución de conflictos, es un tema en boga, sobre todo, cuando se trata de resolver conflictos legales. Dentro de ellos, la mediación, es un mecanismo idóneo, dadas sus características, para ser aplicada en la recuperación de carteras, que facilita el cumplimiento del crédito y la minimización de consecuencias, tanto para la empresa, como para el cliente deudor. Esta, es precisamente, la principal conclusión a la que se llega y el resultado obtenido, tras el planteamiento como objetivo general de Argumentar críticamente, cómo la mediación como medio alternativo a la solución de conflictos, es capaz de garantizar el cumplimiento de las deudas contraídas con el sistema financiero ecuatoriano, conocido como recuperación de carteras. Resultado al que se llega, aplicando como enfoque metodológico de investigación, el de carácter cualitativo, y métodos tales como, el histórico-lógico, el inductivo y el analítico-sintético.

DESCRIPTORES: Medios alternativos a la solución de conflictos, Mediación, recuperación de carteras, sistema financiero ecuatoriano.

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA

FACULTY OF JURISPRUDENCE AND POLITICAL SCIENCE

Master's Degree in Mediation, Arbitration and Conflict Resolution

AUTHOR: MONTENEGRO PIARPUEZAN MARIA

TUTOR: ESP. GARCIA ERAZO ERIKA CRISTINA

ABSTRACT

Mediation as an Alternative Dispute Resolution Method for Debt Recovery in the Ecuadorian Financial System

The discussion of alternative dispute resolution methods has gained significant relevance, particularly in addressing legal conflicts. Among these, mediation appears as an ideal mechanism due to its characteristics, making it highly effective for debt recovery. Mediation facilitates credit compliance while minimizing adverse consequences for both businesses and debtors. This is the primary conclusion and outcome of this study. This aimed to critically argue how mediation, as an alternative dispute resolution method, ensures the fulfillment of financial obligations, commonly referred to as debt recovery within the Ecuadorian financial system. The study adopted a qualitative research approach, employing historical-logical, inductive, and analytical-synthetic methods to achieve its objectives.

KEYWORDS: Alternative dispute resolution, mediation, debt recovery,



1. Introducción

Puede comenzarse diciendo que, el sistema financiero de cualquier país es el encargado de propiciar un óptimo funcionamiento de todas las entidades que lo conforman, con el fin de tener liquidez y circulante e influyendo determinantemente, en la economía y su estabilidad. Acótese que, dentro de esta responsabilidad estatal, es necesario reconocer las afectaciones que pueden darse en ocasiones en las propias transacciones económicas que son parte de su razón social. Ecuador, particularmente, se ha visto afectado en múltiples ocasiones, por manejos financieros que pueden ser errados, insuficientes, defectuosos, indolentes, negligentes, en fin, permeados de errores o decisiones económicos, que generan inestabilidad económica y social.

De hecho, es la estabilidad económica, una obligación a cargo de cualquier Estado, para cumplir la cual, genera políticas públicas que propicien, por ejemplo, fuentes de empleo, desenvolvimiento económico, comercial, mercantil, crediticio, entre otras cuestiones, que constituyen pilares del sistema financiero. En las últimas décadas, puede hablarse de cuanto se han agravado las condiciones financieras en diferentes partes del mundo, lo que hoy se conoce o identifica como la Gran Recesión. Es, a lo que Aguilera describe así:

Esta crisis plantea una serie de interrogantes sobre el desempeño de los países emergentes y sus sistemas financieros en el contexto de crisis recurrentes e inherentes al orden capitalista, que se han acelerado y agravado a partir de la aplicación de políticas neoliberales. El proceso de financiación de la economía mundial ha producido inestabilidad cambiaria y de tasas de interés en los mercados financieros mundiales, donde, por ejemplo, las crisis mejicana y asiática alcanzaron efectos globales como consecuencia de la liberalización y la desregulación, sumados a la rapidez de movimientos de los flujos internacionales de capital y las llamadas innovaciones financieras. Sin embargo, como ha demostrado la historia de las crisis financieras, estos cambios no son irreversibles. La creciente fragilidad de los sistemas financieros como consecuencia de la crisis financiera global obligó a la actuación de los Estados

desde perspectivas keynesianistas y medidas estatales de regulación y supervisión más efectivas, a fin de evitar la profundización de la crisis. (Aguilera, 2015, p. 13)

En esta crisis influyen, tanto, las decisiones estatales internas, como, el panorama internacional. Y, de cualquier forma, muchas veces, ocurre que el sistema financiero esté afectado por la falta de pago de las deudas vigente. Impago que no siempre obedece a desconcierto, desentendimiento del deudor para con su deuda y acreedor, o indiferencia. Sino que, puede obedecer a otras cuestiones como, el desempleo, la insolvencia, los cálculos erróneos, etc. Dada esta realidad, surge la interrogante de investigación que se formula como Problema científico: ¿Podrá la mediación, como otro medio para solucionar conflictos, garantizar el cumplimiento pactado en acta de mediación, de las deudas contraídas, con personas jurídicas que conforman el sistema financiero ecuatoriano?

Este planteamiento del problema deriva en el trazado de una serie de objetivos que dan cuerpo a este artículo científico, tales como, el hecho de determinar las peculiaridades, composición y características del sistema financiero ecuatoriano en la actualidad, además de evaluar el comportamiento de la recuperación de carteras en la realidad financiera de Ecuador e identificar las características y naturaleza de la mediación, como medio alternativo a la solución de conflictos legales.

Todo lo que se hará aplicando un enfoque de investigación de carácter cualitativo que permite evaluar el comportamiento de cada variable implícita en el trabajo de investigación que se presenta y aplicando métodos científicos tales como, el analítico-sintético, que consiste en estudiar el comportamiento de cada parte. La síntesis es la operación inversa, que establece mentalmente la unión o combinación de las partes previamente analizadas y posibilita descubrir relaciones y características generales entre los elementos de la realidad. Por otro lado, el histórico-lógico que estudia la evolución de las cosas a través de la vida, su comportamiento y sus dimensiones, en este caso, el tema presentado y sus categorías. Y, por último, el inductivo, encargado

del razonamiento como parte de un, determinado por la observación y la experimentación en la búsqueda de conclusiones generales.

2. Desarrollo

2.1. Breve Esbozo acerca del Sistema Financiero en Ecuador

El sistema financiero en cualquier país asume un rol fundamental en el desarrollo, vida y estabilidad económica del mismo, pues, es, a través de este que se puede planificar cada actividad financiera desarrollada en el país. Es claro entender que, al ser un sistema, ha de estar conformado por diferentes entes, todos relacionados a la actividad financiera y también, por sus atribuciones y roles. Cuando se habla o comenta sobre el sistema financiero, también se piensa en crisis de índole financiera y, si de crisis financiera se trata, no es posible obviar la crisis que tuvo lugar a mediados de los años noventa en Ecuador. Algunos autores describen esta crisis así:

Las tasas de interés se habían elevado, en consecuencia, también las tasas referenciales se incrementaron, en tanto que, empezó a elevarse la cartera vencida y existía ya una crisis fiscal, esto provocó que las personas comenzaran a retirar dinero de los bancos, disminuyendo su liquidez, por lo que algunas entidades financieras solicitaron créditos al banco central, mientras otras tuvieron que ser liquidadas. Estos hechos condujeron a una crisis que provocó el cambio de moneda, dando paso a la adopción de dólar de los Estados Unidos de Norte América (Ordoñez, Narváez & Erazo, 2020, p.13).

Esta crisis derivó en un perjuicio económico ostensible para todos y a cada uno de sus ciudadanos ya que el sistema financiero de cualquier país, y, particularmente, el ecuatoriano, está conformado por una serie de instituciones públicas y también privadas, todas, con actividad financiera pues su finalidad en la mayoría de las veces, es captar ahorros de los ciudadanos del país, y también, ceder créditos, usando como fondos, esos ahorros, créditos que generan ganancias que ayudan a sustentar el

equilibrio económico de dicho sistema. Esto, es constatado por autores como Romero (2015) quien opina:

El sistema financiero está conformado por instituciones públicas y privadas con el fin de captar los ahorros de las personas y colocar estos fondos a través de créditos para así generar rendimientos financieros que contribuyan tanto a las instituciones de intermediación financiera como a sus socios o cliente, esta canalización de recursos juega un papel importante en el progreso económico de los países debido a que el flujo de dinero procedente de los excedentes de dinero de las personas se convierten en créditos destinados a personas que necesitan de estos recursos y con ello se garantiza circulación financiera.(p. 205)

Esta opinión respalda a todo aquel ciudadano que observa y aprecia al sistema financiero como un mediador entre las personas con mayores recursos económicos y aquellos más desprovistos de estos. En el Ecuador, el sistema financiero cumple varias funciones, entre ellas: "... captar y promover el ahorro, canalizándolo hacia diferentes agentes económicos; facilitar el intercambio de bienes y servicios; gestionar medios de pago y procurar el crecimiento económico de la población" (Arias, 2020, p. 17).

Al estar conformado por varias instituciones que tienen como denominador común su actividad financiera, por ejemplo, Cooperativas de Ahorro y Crédito, bancos públicos y privados y sus organismos de control como la Superintendencia de Bancos y Seguros, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, entre otros órganos. Pese a la crisis financiera antes enunciada, hay autores que opinan que:

A partir del año 2000 el Ecuador atravesó una etapa de cambio y transición en su sistema financiero, fue evidente el crecimiento que vivió este sector, en el año 2011 se consideró en la Agenda de la Política Económica para el Buen Vivir una mayor participación de la banca pública dentro de la estructura financiera nacional. Bajo estos lineamientos la banca empezó a adquirir un rol

principal dentro de la economía ecuatoriana inyectando una gran cantidad de fondos en diferentes sectores productivos. Para diciembre del 2017 solo en la provincia del Azuay los saldos de captaciones en depósitos de ahorro representaron el 25.20% y en depósitos a plazo fijo el 30.40%, en cuanto a colocaciones se cerró el año con un monto de USD 2.535.1 millones de dólares, 2.1% más que el año 2016, su mayor concentración se presentó en el microcrédito con el 18.6%, seguido del crédito para vivienda con el 7.2% (Ordóñez, Narváez & Erazo, 2020, p. 198).

Estos datos son capaces de sustentar, hoy, la estabilidad y crecimiento que alcanzó el sistema financiero ecuatoriano con posterioridad a la crisis vivida en este sector, en 1999, pese a las fluctuaciones innegables que han caracterizado todo el periodo desde entonces, hasta la actualidad. Para hacer efectivo y rentable el sistema financiero, es preciso contar con instrumentos y herramienta financieras, el argumento de esta afirmación puede encontrarse en la opinión de Patiño, (2014) quien afirma:

Los instrumentos financieros son servicios que originan una obligación para quien los adquiere y genera un derecho para el propietario. Su origen se deriva de la necesidad de la adquisición de liquidez por parte del emisor a cambio de percibir rendimientos pecuniarios a través de mercados financieros legítimamente instaurados. Las dos funciones principales de los activos financieros son: 1. Transferir fondos de aquellos que tienen un excedente para invertir, hacia aquellos que los necesitan para invertirlos en activos tangibles. 2. Transferir fondos de forma en la que se redistribuya el inevitable riesgo asociado con el flujo de efectivo, el cual se genera por los activos tangibles, entre aquellos que buscan y aquellos que proporcionan los fondos. Los instrumentos financieros sirven para invertir y financiar, su función es proporcionar la conservación y disposición de los recursos financieros a los dependientes económicos. Existen dos modelos de instrumentos financieros: un modelo de costo amortizado para los instrumentos financieros básicos y un modelo de valor

razonable con cambios en los resultados para las inversiones en acciones que tienen un precio público (p. 23).

Y, según Trujillo, (2014), “entre estos instrumentos están los activos y los pasivos: “Activo: efectivo (divisas); cuentas por cobrar; préstamos; inversiones en títulos de deuda; inversiones en títulos de capital no cotizados. Pasivo: proveedores de bienes y servicios y préstamos” (p. 12). Es de analizar, que tanto los activos, como los pasivos, son elementos que permiten dentro del sistema financiero de cualquier país, que los involucrados en operaciones con o dentro el sistema financiero, puedan gestionar sus recursos eficientemente. Por ejemplo, los activos, que se refieren a la liquidez de una empresa, y que entre ellos están el efectivo, las cuentas por cobrar, los títulos y créditos entre otros, representan el ingreso y el crecimiento de la empresa.

Por su parte, los pasivos, son las obligaciones financieras que la empresa debe cumplir a favor de otros, como, por ejemplo, los proveedores. Con lo cual, también es vital cumplir, pues de ello, depende, por ejemplo, el récord crediticio de la empresa, su seriedad dentro del sistema financiero y la posibilidad de ser una empresa confiable a la que se le puede otorgar créditos. Lo que resulta ser, en su conjunto, determinante para la posición que se ocupe en el sistema financiero, e impulsa el avance económico y comercial de la empresa. De aquí, se dependen dos importantes argumentos que condicionan la importancia del buen manejo de los instrumentos financieros.

2.2. Concepto y Naturaleza de la Recuperación de Cartera en Ecuador

Cohesionado y coherente con el contenido del subtítulo anterior, puede entenderse que una vez que es efectuado un crédito como uno de los instrumentos del sistema financiero por determinada entidad perteneciente a este sistema. Dicha entidad, se posiciona dentro de un contrato, generalmente, tratado como préstamo, ocupando la posición o rol contractual, de acreedor y, la persona a quien se le entrega dicho crédito ocupa la posición de deudor. Derivándose de esta bilateralidad contractual, una serie de derechos y obligaciones. El hecho de propiciar, procurar o lograr, el cobro de estos

créditos, cuando sus pagos están muy atrasados, generalmente se conoce como proceso de recuperación de carteras.

Es muy común que cualquier persona jurídica, como, por ejemplo, las empresas y cualquier persona natural reciba o conceda créditos, que tienen como contenido, un valor económico, monetario y financiero para ambos. El deudor está obligado a devolver casi siempre, en cuotas pactadas previamente, y con determinada frecuencia. Hasta lograr así, amortizar la totalidad de la suma acreditada. En este trabajo se parte de la imposibilidad del deudor para cumplirlas y, por ende, la imposibilidad del acreedor para cobrarlas. El crédito, como instrumento u operación financiera, puede ser definido como:

La entrega de un valor actual sea dinero, mercancía o servicio, sobre la base de confianza, a cambio de un valor equivalente esperado en un futuro, pudiendo existir adicionalmente un interés pactado. Hay crédito siempre que exista un contrato a término (verbal o escrito); esto es, un contrato que engendre obligaciones cuya ejecución sea diferida para una de las partes en lugar de exigirla a ésta inmediatamente. Por eso en su acepción jurídica el crédito es una promesa de pago que establece un vínculo jurídico entre el deudor y el acreedor. Por una parte, el deudor tiene la obligación de pagar, y por otra, el acreedor tiene derecho de reclamar el pago (Cartay, 2019, p. 27).

Existen diferentes tipos de créditos, entre ellos se encuentran el Crédito Tradicional, el Crédito al Consumo, el Crédito Hipotecario, el Crédito Consolidado y el Crédito Personal. Cualquiera de estos créditos, genera cuentas por cobrar, unas a corto plazo, otras a mediano plazo y otras, a largo plazo. Eso, en dependencia de las características de la empresa, de sus necesidades y prioridades comerciales y de sus estrategias también. Según Chiriboga, (2008):

Las cuentas por cobrar representan valores de cobro inmediato provenientes del giro normal del negocio, consistente principalmente, en intereses y comisiones

ganados, pagos por cuenta de clientes por cobrar, originados en venta, arriendos, anticipos o acciones suscrita, el grupo de cuentas por cobrar también incluye montos provisionados para cubrir eventuales pérdidas de las correspondientes cuentas por cobrar. El origen principal de los ingresos de las empresas privadas dedicadas a la compra-venta de mercadería son sus ventas que proporcionan liquidez inmediata en la transacción de venta, pero a su vez para animar compras más frecuentes y de mayor volumen ofrecen a sus clientes créditos, esta flexibilidad en los métodos de compra benefician a la organización en sus ingresos, y a los clientes al realizar compras sin tener el efectivo (p. 58).

Es, este propio autor, Chiriboga, quien continúa trabajando acerca de la importancia de estas cuentas por cobrar para la empresa y también, para el sistema financiero. Parafraseándolo, puede decirse que, las fluctuaciones que registran las cuentas por cobrar, en su comportamiento son reflejo, precisamente, de las gestiones que hace la empresa con sus instrumentos financieros, arriba ya descritos, como activos y pasivos. Pues estos, representan un ingreso a futuro, esperado, planificado y que debe ser también, certero. “En las empresas las cuentas por cobrar representan un rubro muy alto siendo las primeras o segundas cuentas más grandes en el balance, la cuenta representa a todos los créditos comerciales pendientes de pago, por ello es muy necesario realizar un seguimiento a estas cuentas” (Chiriboga, 2008, p. 63).

A fin de cuentas, las cuentas por cobrar registran todos los ingresos y egresos generados por la venta de productos o servicios a crédito, que lleva a cabo la empresa, y estos, pueden ser evidenciados con instrumentos crediticios como letras de cambio o pagarés. Para su gestión, existen programas específicos para que la empresa pueda exigir el pago de las deudas pendientes a sus clientes y hacerlo efectivo. Esas cuentas, al convertirse en títulos de crédito a favor de la empresa, se conciben también, como ingresos esperados y certeros, a los que hay que darle el seguimiento oportuno, garantizando una buena gestión financiera.

Entiéndase que estas, las cuentas por cobrar constituyen, indiscutiblemente, activos líquidos para las empresas, que pueden convertirse en efectivo en períodos que oscilan entre 30, 60 y 90 días, por ejemplo. A dichas cuentas por cobrar, es a lo que se conoce, además, como recuperación de carteras, cuando no son cumplidas esas obligaciones en los plazos y las formas previamente pactados. Claro que, el impago, de un crédito conlleva perjuicios y nuevos gastos para el acreedor y su cobro, o recuperación, también tardíos, genera castigos o reprimendas, casi siempre, de índole económica. Lo que se resume así:

Un crédito moroso podrá ser susceptible de castigo, en los siguientes eventos: Cuando el proceso de cobro jurídico demuestre su irrecuperabilidad total. Desde el cobro departamental sin necesidad de haber sido enviado a cobro jurídico y habiéndose agotado todos los recursos necesarios, por los siguientes hechos: Por consideraciones del monto y antigüedad, Por la incapacidad de pago comprobada por deudor y deudores solidarios. Ausencia total del deudor y deudores solidarios. La eficiencia en el cobro y recuperación depende en la tenacidad, control y exactitud, con la que se lleven dichos documentos, se deberá generar reportes y metas de cada uno de los responsables de cobranza, así se sabrá si cada uno de ellos está ejercitando bien su labor. La recuperación es una situación más compleja pues los créditos caen en mora y deben hacer gestiones más específicas para su recuperación. (Barrantes, 2020, p. 5)

Dado que, las cuentas por cobrar constituyen activos líquidos para las empresas, el hecho de que no se cumplan esos créditos perjudica sensiblemente la actividad económica y es ahí, donde, para evitarlo, interviene la gestión financiera de cobranza y recuperación, estableciendo metas y reportes para cada responsable involucrado en el proceso. Jugando un papel determinante, la tenacidad, control y exactitud en la gestión de esas cuentas por cobrar para garantizar una recuperación exitosa de los créditos morosos.

2.3. Causas y Consecuencias del Impago de Deudas en la Actualidad Ecuatoriana

De un tiempo a la fecha, Ecuador ha sufrido una debacle económica, de la que, con mayor propiedad puede hablar la clase baja y por supuesto, la clase media, siempre empeñada en ascender a la clase alta y que generalmente, no logra hacerlo. El asunto pasa, por ejemplo, en que:

Ecuador, en los últimos años ha accedido a créditos internacionales como medios para financiar sus proyectos económicos y sociales. El Código Orgánico de Planificación de Finanzas Públicas (COPLAFIP) estipula que en ningún caso la deuda externa podrá sobrepasar el 40% del Producto Interno Bruto (PIB), pero en el año 2017 ese umbral fue superado. Ya en el año 2020, la deuda externa alcanzó el 65,3% del PIB, dando paso a una crisis de endeudamiento, que ha perjudicado económica y socialmente al país, que también se ha visto afectada por graves recesiones económicas y por una emergencia sanitaria por COVID-19 que ha azotado a todos los países del mundo. Por esta razón, el presente estudio tiene como objetivo determinar el impacto de la deuda externa en la economía del Ecuador, además se analiza la evolución en el periodo que comprende los años 2015 – 2020, siendo este último año donde se registra la cifra más alta de deuda externa (Baque, Pincay & Auria, 2022, p.405).

Este comportamiento se repite frecuentemente, en todas las áreas y sectores de la vida del ciudadano ecuatoriano, que van logrando sus metas, endeudándose cotidianamente, dentro del sistema financiero del país. Hoy, está sobre endeudado el país y también un gran porcentaje de sus ciudadanos, como individuos. Dicho sobreendeudamiento, conlleva consecuencias tales como, el impago de deudas total o parcialmente y temporal o de forma definitiva. Pues, los grandes niveles de desempleo que existen en la actualidad ecuatoriana, la inseguridad supeditada por los altos índices de violencia y criminalidad, la etapa pandemia y post pandemia, las revueltas sociales, los conflictos políticos y gubernamentales, son algunas de las causas que han provocado el declive económico individual y general y, con ello, el incumplimiento de

deudas, previamente contraídas. Para hacer efectivo el cobro de estas deudas impagas y tardías, se conciben, desde el punto de vista financiero, varios procesos de recuperación. Entre ellos:

Cobranza administrativa: son las actividades realizadas por los oficiales de crédito para recaudar el pago pendiente, son tareas administrativas como llamadas telefónicas, envío de notificaciones de mora y recordatorios. Cobranza operativa: consiste en las siguientes acciones: visita al cliente, entrega de notificaciones, llamadas al garante de la operación y visita múltiple tanto al cliente como al garante. Cobranza prejudicial: se realizan acciones de recuperación con participación del abogado de la cooperativa, con la documentación de soporte y un informe del seguimiento realizado al cliente moroso. El abogado tendrá un plazo máximo de 30 días, a partir de la entrega de toda la documentación, para la ejecución de esta etapa de cobro. Cobranza judicial: Una vez agotadas las etapas anteriores y expirando el plazo no mayor a 90 días, otorgado en la etapa de cobro extrajudicial, se realiza la demanda a través del abogado. (Hoyos & León, 2019, p. 25)

Ahora bien, existe una serie de problemas inmersos en la actividad de recuperación de carteras que, terminan por obstaculizar la posibilidad de hacer efectivos los cobros de manera eficiente y oportuna:

Morosidad: Uno de los mayores problemas que enfrentan las empresas del sector financiero es la alta tasa de morosidad, es decir, la falta de pago de los clientes. Esto puede deberse a la incapacidad del cliente para pagar, la falta de seguimiento y control de la empresa o la falta de medidas preventivas adecuadas. Fraude: Las empresas financieras también enfrentan un alto riesgo de fraude, ya que los estafadores utilizan cada vez más sofisticadas técnicas para engañar a las empresas y evadir el pago de sus deudas. Procesos manuales y lentos: Muchas empresas del sector financiero en Colombia todavía dependen en gran medida

de procesos manuales para la gestión de su cartera. Esto puede resultar en procesos lentos y poco eficientes que dificultan la recuperación de la cartera. Falta de recursos y capacitación: Las empresas financieras pueden enfrentar dificultades para contar con los recursos y el personal adecuado para implementar estrategias de recuperación de cartera efectivas. Además, la falta de capacitación adecuada para los empleados puede dificultar aún más la recuperación de la cartera. Competencia intensa: En un mercado competitivo como el sector financiero en Colombia, las empresas deben esforzarse constantemente para mantener una ventaja sobre sus competidores. Esto puede dificultar la implementación de estrategias efectivas de recuperación de cartera. (Hoyos, & León, 2019, p. 27)

Es, en base a este esbozo que se resumen ideas que permiten analizar en el siguiente punto la pertinencia de emplear la mediación como mecanismo capaz de solucionar conflictos legales, también, para la recuperación de carteras dentro el sistema financiero ecuatoriano. La mora en el pago de los créditos es un gran desafío para las empresas del sector financiero. Y aunque es morosidad, en el pago por parte de los clientes, estos, también se afectan por el mal funcionamiento del sistema financiero a gran, mediana y pequeña escala, entonces, es un tema a tratar con cuidado y mucho tacto. Pero también en la gestión de cobro, se pueden enfrentar conductas fraudulentas, unas obedecen a estafas y otras, a insolvencias fraudulentas, y es necesario investigar y ahondar en las causas de impago, para poder enfrentar estas causas en caso de que tengan lugar.

El impago de créditos es un síntoma presente en el mundo y también, en la región latinoamericana, en esta última, muchas veces se complica la gestión de cobro de estos créditos por la falta de recursos tanto financieros, como tecnológicos para llevar a cabo la gestión de cobro. Y estas cuestiones deben ser atendidas con urgencia. Sobre todo, por el entorno tan competitivo presente en el mundo, donde lograra avanzar aquella empresa que, entre otras cosas, posea la mejor salud financiera.

2.4. Los Medios Alternativos de Solución de Conflictos

La idea de la obtener acuerdos, en diferentes formas, como métodos, modos o medios alternativos a la solución de conflictos legales, invita, sobre todo, a reflexionar sobre el diálogo y la posibilidad de negociación ante la mayoría de los problemas de trascendencia legal existentes. Estos métodos han demostrado que, realmente, son capaces de abreviar los tiempos de resolución, permiten o posibilitan que cada parte quede más satisfecha en las soluciones que se acuerdan, se da la posibilidad de negociar y esto, permite defender sus posiciones e intereses y admitir o aceptar aquellas que realmente les pueden resultar ventajosas o beneficiosas. Entre esos métodos, los más conocidos son la Negociación, la Mediación, Conciliación, Arbitraje y, por último, el proceso judicial.

Todas estas categorías son medios o métodos capaces de resolver conflictos legales, que permiten el diálogo entre las partes en litigio, pero, dispuestas a conversar. Conversación que se lleva a cabo frente a un tercero externo al conflicto, que interviene como una especie de árbitro, ayudando a arribar a acuerdos. Estos mecanismos se han ido implementados tras un auge arraigado en el ordenamiento jurídico ecuatoriano, que apunta a una cultura de resolver los litigios legales, en la medida de lo posible, a través de estos mecanismos, dejando atrás, en los casos que proceda, el litigio y contienda legal. Piden espacio por su propia naturaleza en diferentes conflictos y ramas del derecho. ¿Cabe entonces, su análisis y aplicación, en los casos de recuperación de cartera o no?

Comiéncese, a fin de lograr responder esta interrogante, por analizar la naturaleza de cada uno de estos medios. La negociación, para trabajar en el mismo orden del enunciado, consiste en otra vía de solución de determinados conflictos legales, que pueden ser susceptibles de cualquier materia. En ella, o a través de ella, las partes procuran convencer a la otra persona de la procedencia de una solución, que, generalmente, lleva implícito determinados beneficios, lógicos, razonables y posibles, para dicha parte, que obedece, casi siempre, a un trabajo en equipo. La mediación, por

su parte, es también un método o medio, dentro del sistema que conforman las rutas alternativas al litigio, para solucionar conflictos legales por la vía extrajudicial.

La mediación es un intento de trabajar con el otro y no contra el otro, en busca de una vía pacífica y equitativa para afrontar los conflictos, en un entorno de crecimiento, de aceptación, de aprendizaje y de respeto mutuo. Consiste en un proceso voluntario, flexible y participativo de resolución pacífica de conflictos, en el que dos partes enfrentadas recurren voluntariamente a una tercera persona imparcial, el mediador, para llegar a un acuerdo (Gaspere, 2021, p. 6).

Se dice que la mediación es una negociación donde cooperan otras personas externas, por eso, median, entre las partes, y ambas, salen beneficiadas, en menor o mayor intensidad, pero beneficiadas. En el tema de esta investigación, permite o permitirá, la mediación, confrontar a las partes, acreedores y deudores, a fin de que emitan las razones del incumplimiento de las obligaciones y el acreedor pueda valorar la posibilidad de aceptar vías o formas de pago, alternativas a las originalmente pactadas, pero que, se constituyan en una nueva obligación, en este caso, posible de ser cumplida. Por otra parte, genera un acta con el acuerdo contraído y esa acta en el sistema legal ecuatoriano, perfectamente, puede convertirse en un título ejecutivo a favor del acreedor.

En base a esto, Gorjon, (2020), la considera como "...una vía no adversarial, porque evita la postura antagónica de ganador-perdedor. Por este motivo, también es un proceso ideal para el tipo de conflicto en el que las partes enfrentadas deban o deseen continuar la relación" (p. 9). También puede encontrarse la conciliación, que es proveniente de la palabra en forma verbal, conciliar, y que significa, parafraseando, poner de acuerdo con las personas que, hasta ese momento, han estado opuestas, enfrentadas o en desacuerdo. En ella, a diferencia de la negociación, sí debe intervenir un tercero, lo que le da, este elemento común con la mediación. Esta, puede ser judicial y extrajudicial. La siguiente es, el arbitraje, que, generalmente, ocurre en la vía judicial, pero, sobre todo, contractualista, pues, previamente, ha sido concebido en el propio

contrato, como vía para someterse en caso de contradicciones o diferencias a resolver las mismas. Y, al ser contrato, ya ambas partes, han aceptado someterse a esta vía o mecanismo para solucionar.

Por último, está, la tradicionalmente conocida vía judicial o proceso judicial, a resolverse a través del impulso procesal que, da una de las partes, en este caso, la que se entiende afectada por la violación de su derecho, que, en ese plano, no deja de ser un derecho subjetivo, reclame ante el órgano judicial competente. Dando la posibilidad de que se resuelva el conflicto sometiéndose a la guía, dirección y la intervención del árbitro, quien, por demás, cumplirá las reglas propias de este método, “aquí, el común denominador entre lo privado y lo público es la cualidad que a la jurisdicción no se le puede quitar, esto es, la autorización legal para decir el Derecho. En síntesis, para resolver jurídicamente una controversia” (Gorjon, 2020, p. 10).

Todos ellos, son medios de solución de conflictos legales, el más tradicional y común, es el proceso judicial, y, el resto, son considerados en la actualidad, como medios o métodos alternativos a este, para solucionar esos conflictos de carácter legal. Es decir, la mediación, la conciliación, el arbitraje y la vía judicial son diferentes formas de resolver conflictos de manera pacífica y efectiva. Cada una de estas vías tiene sus propias características y beneficios, pero todas comparten el objetivo de llegar a una solución justa y equitativa para las partes involucradas en el conflicto.

No obstante, tanto la mediación, como la conciliación, son métodos no adversariales, que buscan el acuerdo mutuo, mientras que el arbitraje y la vía judicial son procesos más formales que se basan en normas legales preestablecidas, requieren plazos más largos, mucho más trabajosos y azarosos. Y, por último, quien decide es un tercero, mientras que, en la mediación, el tercero es solo un mediador, pero la decisión la adoptan las partes, como producto de su negociación, esto conlleva, sin lugar a duda, a obtener un resultado más favorable en menor tiempo.

La mediación emplea diversos recursos para facilitar la negociación, y el entendimiento entre las partes involucradas, en este caso la recuperación de la cartera en el sistema financiero se orienta a lograr acuerdos eficientes y beneficiosos. A continuación, se destacan las técnicas de mediación más aplicadas, y sus caracterizaciones, ejemplificando mediante diversas situaciones financieras.

Tabla 1

Técnicas de mediación en la recuperación de cartera en Ecuador

Técnica	Caracterización	Ejemplo
Reenfoque del Conflicto	Reformulación de conflictos de forma colaborativa, basada en intereses comunes.	Un cliente que posee una deuda impaga presenta su nula capacidad para el pago total de dicha deuda, aquí el mediador realiza su intervención entre la entidad financiera y el cliente, donde propone plazos extendidos para el pago o reestructuración del crédito, situación que beneficia a ambas partes.
Escucha Activa	Desarrollo de habilidades comunicativas, fortaleciendo lazos de empatía.	Un cliente manifiesta un injusto trato en la institución financiera, la intervención del mediador resume las posiciones entre las partes, y permite que las mismas se expresen creando un espacio de respeto y confianza.
Generación de Opciones	Alternativas viables y creativas propuestas por las partes para la solución	La deuda principal mantiene intereses vigentes, por tanto, en un proceso de mediación, se guía a las partes involucradas para generar una condonación parcial, ya que, si el cliente proporciona un pago significativo del monto, existe una condonación en el plazo establecido.
Separación de las Personas	Abordaje de la problemática, sin	El representante de la institución financiera da un acoso a un cliente con malas intenciones, por tanto, el direccionamiento por parte del

del Problema	generar personalización.	mediador va encaminado hacia las razones, para proponer posibles soluciones evitando impactar emocionalmente.
Balance de Poder	Evasión de influencias a ninguna de las partes.	El banco propicia amenazas hacia otra entidad, el mediador plantea límites, mediante la apertura para expresar las preocupaciones y conflictos sin sentir presión.

Nota. Esta tabla muestra técnicas aplicadas bajo autorización del Consejo de la Judicatura, siendo efectivas en la recuperación de carteras, en los sectores populares y solidarios, contribuyendo a la reducción de morosidad. *Tomado de* (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria., 2024).

2.5. La Mediación y su Efectividad en la Recuperación de Carteras en la Actualidad Financiera Ecuatoriana

La mediación como alternativa de solución de conflictos, de conformidad con las disposiciones constitucionales ecuatorianas, viabiliza las controversias en la búsqueda de soluciones pacíficas, apuntando a una justicia digna y flexible, así como equitativa y participativa. El artículo 190 de la Constitución de la República del Ecuador define a los procedimientos de mediación como “procedimientos alternativos de solución de conflictos de conformidad con la ley. Estos procedimientos se aplicarán, sin perjuicio de los principios de la Constitución, a los asuntos en los que por su naturaleza sea posible la conciliación” (Asamblea Nacional, 2008, Artículo 190). La mediación permite resolver todo tipo de conflictos de manera sostenible, eficiente, accesible y oportuna, contribuyendo y adaptándose a las necesidades de una justicia cercana, y es relevante en el sector financiero, ya que facilita y establece acuerdos favorables y amistosos entre deudores e instituciones financieras para la recuperación de deudas vencidas en el sistema financiero ecuatoriano. Además, el artículo 11.3 de la Constitución de la República del Ecuador (2008) define a la mediación como un mecanismo que garantiza la sostenibilidad para asegurar la justa aplicación de los

derechos fundamentales, lo que enfatiza la voluntad de responder a la necesidad de promover soluciones dignas, justas y equitativas.

La diferencia entre mediación, arbitraje, y proceso judicial, hace referencia a un conjunto de procesos para la resolución de problemas o conflictos, tal como lo establece la normativa nacional vigente, cada uno cumple con procedimientos, características y aplicaciones específicas, derivando de ellas grandes diferencias, desde su naturaleza, formalidad y otros aspectos.

Tabla 2

Aspectos diferenciales entre mediación, arbitraje y proceso judicial

Aspecto	Mediación	Arbitraje	Proceso Judicial
Naturaleza	Acuerdos consensuados entre las partes	Decisión vinculante para las partes	Ejecución estricta de las leyes y normativa procesal
Características	<ul style="list-style-type: none"> • Colaborativa • Flexible • Controlada • Confidencial • Solventa soluciones 	<ul style="list-style-type: none"> • Regida a normas • Confidencial • Formal • Menos flexible • Más ágil que el proceso judicial 	<ul style="list-style-type: none"> • Resoluciones obligatorias • Formal • Público • Apelable • Lento y costoso
Base Legal	<ul style="list-style-type: none"> • Reconocida por la Constitución de la República del Ecuador (art. 190) • Regulada por la Ley de Arbitraje y Mediación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reconocida por la Constitución de la República del Ecuador (art. 190) • Regulada por la Ley de Arbitraje y Mediación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Regulado por el COGEP) Código Orgánico General de Procesos.
Ejemplos	Un cliente que se encuentra en mora	La disputa entre un banco y una empresa	Una institución financiera

	acuerda bajo un proceso de mediación, que se establezca una prórroga de pagos, que se ajuste a su situación y capacidad económica, evitando futuros excedentes de costos adicionales.	debido a diversos incumplimientos tiene su resolución mediante un proceso de arbitraje, donde se establece un laudo arbitral con fuerza ejecutoria.	establece una demanda para la recuperación de cartera vencida, a uno de sus clientes, aplicando la ejecución de garantías hipotecarias.
Voluntariedad	Voluntario	Pactado por las partes	Obligatorio (en general)
Resolución	Consensuada	Vinculante	Vinculante
Formalidad	Flexible	Moderada	Rígida
Duración	Corta	Moderada	Prolongada
Costos	Bajos	Moderados	Altos

Nota. Esta tabla muestra las diferencias más relevantes en diversos aspectos, entre mediación, arbitraje y proceso judicial. *Tomado de* (Ley de Arbitraje y Mediación, 2024).

El proceso de mediación en Ecuador se aborda como un mecanismo idóneo en la recuperación de carteras vencidas del sistema financiero, según estadísticas realizadas en el año 2024, se indica que se logró resolver el 70% de los casos, en un plazo menor a 3 meses, siendo un logro significativo en el ámbito judicial, situaciones que suelen extenderse por muchos años. Un ejemplo es la existencia de la recuperación de carteras, mediante mediación por parte de cooperativas financieras, que alcanzan el 80% con costos evidentes, siendo inferiores a los de un arbitraje judicial. El sistema financiero ecuatoriano en el año 2023 enfrentó tasas de morosidad que lograron alcanzar el

10.72%, Actualmente en el año 2024, en la ciudad de Cuenca existe una morosidad del 7.82%, ascendiendo esta cifra en Machala con el 13.62% (Chillogalli, 2024), estos porcentajes resaltan y destacan la necesidad de aplicar procesos de mediación, como mecanismo para la reducción de riesgos financieros, posibilitando llegar a ciertos acuerdos con los acreedores y deudores; por tanto la mediación también viabiliza una sostenibilidad financiera, minimizando gastos y provisiones, vinculados a la morosidad, así como a la promulgación de soluciones breves e inmediatas, aceptadas por todas las partes.

Tabla 3

Porcentaje, tasa, duración y costo de la recuperación de carteras vencidas

Año	Porcentaje de casos resueltos por mediación	Tasa de morosidad promedio en el sistema financiero	Duración promedio de un proceso de mediación (días)	Costo promedio por caso (USD)
2023	70%	10.72%	90	500
2024	75%	9.80%	80	450

Nota. Esta tabla muestra estadísticas porcentuales, sobre la efectividad y seriedad de los procesos de la mediación en la recuperación de carteras vencidas en el sistema financiero ecuatoriano, en los años fiscales del 2023 y 2024, información extraída de informes financieros y organismos regulatorios de control. *Tomado de* (Pandi & León, 2024).

Dada la necesidad de tantas empresas o personas jurídicas, dentro de la realidad ecuatoriana para poder hacer efectivo el cobro de los créditos que, por cuestiones mercantiles, comerciales, o netamente económicas, conceden a muchos de los clientes, es necesario repensar las vías posibles para su cobro efectivo. Por muchos años, se ha debatido entre la idea de si para recuperar la cartera adeudada es idónea la vía judicial, de coactivas, o la administrativa, en fin, se intenta viabilizar de la mejor forma, para poder cobrar estos créditos morosos, salvando la situación económica de la empresa. Llamando mucho la atención que, en ocasiones, estas vías desconocen u obvian, las

causas y condiciones que propician los impagos, por parte del deudor, en su generalidad. Ahí, entra a jugar un rol importante dentro del pensamiento de quien suscribe, mirar hacia estos métodos alternativos de solución de conflictos legales, intentando definir o determinar, su idoneidad o no, para emplearlo en la recuperación de carteras. Enfatizando, dada sus características, en la Mediación. Si se parte de que:

La comunicación es un elemento esencial en la resolución de conflictos, de hecho, podríamos definir el proceso de mediación como el consistente en dotar a las partes en conflicto de unos recursos comunicativos de calidad para que puedan solucionar el conflicto que se traigan entre manos. A lo largo de todo el proceso, las partes hablan de reproches, posturas, opiniones, deseos, necesidades, sentimientos, y los mediadores deben ayudarles a que se expresen de forma constructiva y a que se escuchen, de tal manera que la comunicación que establezcan pueda ayudarles a resolver el conflicto (Endara, 2023, p. 58).

Concepto o criterio que se comparte aquí, dada la importancia que juega la comunicación al aplicar o emplear estos medios. Y que, sin lugar a duda, está científicamente demostrado que, en la base de cualquier conflicto, siempre puede encontrarse problemas de comunicación, que generan malentendidos, dificultándose así, la solución en cuestión. De hecho, una mala comunicación, coloca a una de las partes, incluso, a ambas, casi siempre, en posición defensiva. Esto, por supuesto ahonda el conflicto y aleja más, la posible solución. Para lograr implementar la mediación, además de requerirse la voluntad de las partes, se requiere la intervención de un tercero que intervenga como mediador, facilitando la comunicación entre las partes. Tercero interviniente, del que se espera, sobre todo, su imparcialidad y también, su comportamiento ético. Autores como Mera & Jaramillo, (2022) opinan:

La mediación, permite llegar a acuerdos entre las partes de forma voluntaria, mediante la suscripción de un acta que tiene la misma validez una sentencia ejecutoriada. Este mecanismo permite lograr la mayor celeridad posible para

resolver las controversias ...para que no llegue hasta la etapa del proceso judicial, que implica mayor tiempo y la posibilidad de presentar apelaciones y por ende el derecho de alimentos que poseen los alimentarios se queda en estado de resolver, ocasionando dilataciones innecesarias y violentando los derechos fundamentales de niños y adolescentes (p. 34).

Por naturaleza, se espera que, respondiendo a ello, la mediación, debe ser tramitada de modo más ágil y rápido que un proceso judicial. Y es una vía que permite prevalezca, el acuerdo adoptado entre las partes, en caso por supuesto, de que pueda ser adoptado. Además de que, de adoptarse el acuerdo, se hará mediante acta de mediación, formalizada y que tendrá fuerza de ley y de sentencia, y que, además, se caracteriza por ser confidencial, pues en caso de incumplimiento de los acuerdos adoptados en dicha acta, existe expresa prohibición de usarlo como medio probatorio incriminatorio de responsabilidad, según la responsabilidad que se debata, en sede judicial. Destáquese que, dicha confidencialidad, es parte importante para la seguridad jurídica de los involucrados.

Además, la Mediación, permite controlar el resultado del litigio, de modo más íntegro y abarcador, por ambas partes. Resultado que, al ser aceptado finalmente, por todos, garantiza que su voluntad está allí plasmada. Otra importante cuestión es que, las partes, pueden elegir al mediador, así como, el centro de mediación a que se someten. La mediación como vía de solución, ayuda a descongestionar el tráfico procesal y casuístico por parte de los tribunales, que incide tanto, en la morosidad de las resoluciones a obtenerse. Propiedades y características como estas, ayudan a que pueda ser implementada la mediación, en el proceso de recuperación de carteras dentro el sistema financiero ecuatoriano.

Pues, en el caso de las entidades financieras, la mediación les ayuda a que, dicha la recuperación, sea más pronta porque existen evidencias de varios procesos en los que, durante años, no se ha podido recuperar carteras por vías tradicionales. Para

constatarlo, analícese que, el de la totalidad de encuestados, no en este trabajo, sino, en otros, cuyos datos han sido publicados y en ellos, puede erigirse, también, el sustento, de los argumentos aquí esbozados. Según el estudio llevado a cabo por Ordoñez, Narváez y Erazo, existe un comportamiento estadístico que respalda la implementación de la mediación y que se traduce en la siguiente tabla:

Tabla 4

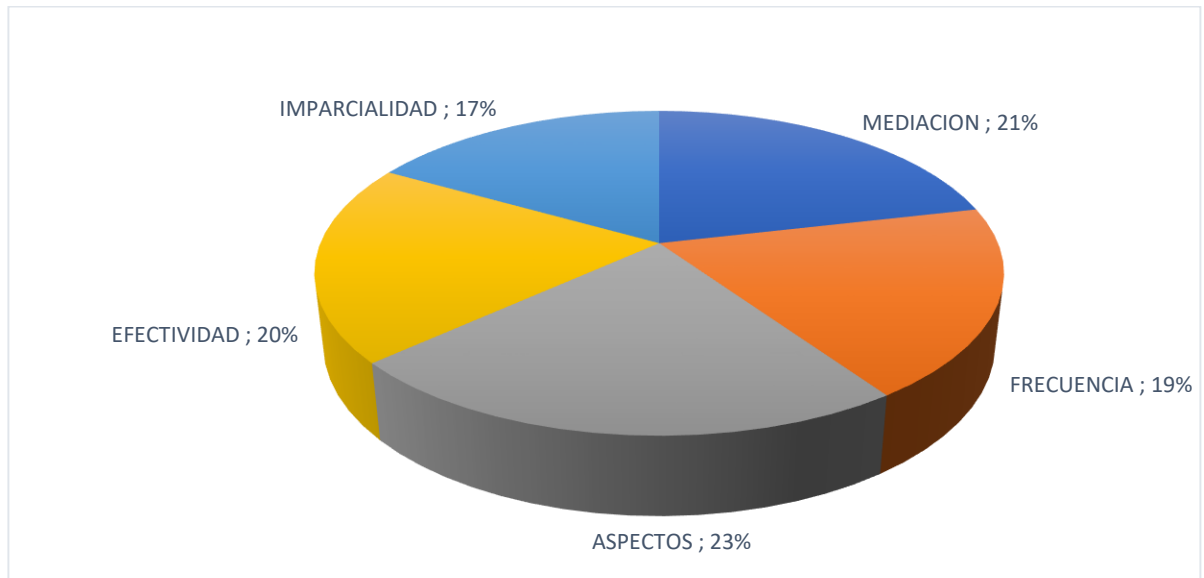
Parámetros y porcentajes de mediación

Parámetros	Porcentaje
Mediación como método para recuperación de cartera vencida	70% sí lo considera, 25% no lo considera, 5% no conoce
Frecuencia de uso de la mediación como intermediaria para recuperación de cartera	62% siempre la usa, 35% a veces la usa, 3% nunca la usa
Aspectos importantes en la mediación	75% tiempo, 15% costo, 10% capacidad de negociación
Percepción de efectividad de la mediación en reducir conflictos con deudores	65% muy efectiva, 25% efectiva, 8% ineficiente, 2% desconoce
Percepción sobre imparcialidad de la mediación	55% imparcial, 35% neutral, 10% no imparcial

Nota. Esta tabla muestra parámetros y porcentajes de mediación, frecuencia, aspectos, y percepción. *Tomado de* (Ordoñez, Narváez & Erazo, 2020, p. 41).

Gráfico 1

Parámetros y porcentajes de mediación



Elaborado por: (Montenegro & García, 2024)

Estos resultados, pese a obtenerlos de otra investigación, aportan un criterio importante que sustenta la prosperidad de aplicar la mediación para la recuperación de carteras, en el ámbito estadístico, dado los resultados obtenidos, respaldados por la tabulación que el autor, en su momento, hizo. Pero, desde el punto de vista cualitativo, resulta la mediación, un mecanismo que propicia la comunicación entre el cliente y la empresa, en los roles de deudor y acreedor, colaborando a pactar formas de pago en base y atención a las necesidades de cada uno, priorizando el pago de la deuda, pero, también, dando la posibilidad al deudor de cumplir con sus obligaciones, sin mayores consecuencias, sobre todo, desde el punto de vista profesional.

Además, se ha evidenciado que la mediación busca y encuentra estrategias flexibles y acopladas a la realidad con respecto a la cartera misma y a las partes en torno a la obligación, aumentando las posibilidades reales de cobro íntegro de la deuda o recuperación de cartera. Puede sostenerse en este punto, que la aplicación de la mediación para la recuperación de carteras se ve respaldada tanto por resultados

estadísticos como por consideraciones cualitativas. Es así como, desde un punto de vista cuantitativo, los datos obtenidos de investigaciones anteriores muestran que la mayoría de los representantes legales consideran que la mediación es un método efectivo para este fin, lo que sugiere que su aplicación puede ser beneficiosa en términos de resultados concretos.

Y, desde una perspectiva cualitativa, la mediación se presenta como un mecanismo que fomenta la comunicación entre el cliente y la empresa, permitiendo establecer acuerdos de pago adaptados a las necesidades individuales de cada parte. Esto no solo facilita la priorización del pago de la deuda, sino que también brinda al deudor la oportunidad de cumplir con sus obligaciones de manera profesional y sin repercusiones negativas significativas. Además, se destaca que la mediación busca y logra encontrar estrategias flexibles y adaptadas a la realidad específica de la cartera y las partes involucradas en la obligación.

Esta capacidad para ajustarse a las circunstancias particulares aumenta las posibilidades reales de lograr una recuperación exitosa de la cartera, beneficiando tanto a los acreedores como a los deudores. En resumen, tanto desde una perspectiva estadística como cualitativa, queda afianzado el argumento defendido en esta investigación de aplicar la mediación como un mecanismo efectivo y beneficioso para la recuperación de carteras, destacando su capacidad para promover acuerdos justos, favorecer la comunicación y encontrar soluciones flexibles y adaptadas a las necesidades específicas de cada caso y de las partes involucradas.

3. Conclusiones

La mediación es considerada un mecanismo eficiente para la resolución de conflictos en el sistema financiero ecuatoriano, específicamente en la recuperación de carteras vencidas, según los porcentajes analizados la mediación reduce una morosidad del 10.72% en el 2023 y el 9.80% en el 2024, así como una resolución agilizada en los promedios significativos, en comparación con otros métodos, como el arbitraje y procesos judiciales. Por tanto, la mediación y su caracterización de flexibilidad, posibilita gestionar posibles soluciones, adaptadas a las capacidades económicas de los deudores, desarrollando un vínculo de satisfacción entre las partes, minimizando para las instituciones financieras sus costos operativos, en el marco de la normativa ecuatoriana, encabezado por la Constitución, y la Ley de Arbitraje y Mediación 2024.

El sistema financiero ecuatoriano, luego de haber atravesado varias crisis, ha logrado, sobre todo, desde el año 2015, determinada estabilidad, sustentada en gran medida, en herramientas como la concesión de créditos en varias esferas de la economía y la actividad comercial y mercantil. Una de las formas de hacer efectivo el cobro de esos créditos, es conocida como: recuperación de carteras, herramienta que se establece para lograr cobrar créditos impagos y morosos, que afectan la rentabilidad de la actividad comercial de cada empresa y ponen en riesgo la estabilidad económica, además de la confianza de los socios. Generalmente, la recuperación de carteras ha sido llevada a cabo por diferentes procesos judiciales, en los que, pese a las sentencias emitidas, a vías de hecho, no siempre puede hacerse efectivo el cobro.

La comunicación que facilita y permite los medios alternativos a la solución de conflictos, es idónea para lograr acuerdos que permitan hacer efectivos los cobros de créditos, conocidos como recuperación de carteras. Entre ellos, por su naturaleza y características, la mediación, resulta el medio o método alternativo más efectivo, para, a través de un facilitador o mediador, lograr acuerdos que contribuyan a pactar formas de pago reajustadas, que garanticen el cobro efectivo de esos créditos y evite o minimicen los perjuicios para la empresa en cuestión. Así como, posibiliten al deudor, hacer efectivos los pagos, teniendo en cuenta, formas de pago más eficientes.

4. Bibliografía

- Aguilera, F. (2015), El impacto de la crisis financiera y económica internacional de la banca en Ecuador, Universidad Andina Simón Bolívar, Corporación Editora Nacional, Quito.
- Arias, H. (2020). *Informe final de la investigación de la deuda externa ecuatoriana*. Quito: CEIDEX
- Asamblea Nacional, D. R. (2008). *CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR TRIBUNAL CONSTITUCIONAL*. 79.
<http://www.estade.org/legislacion/normativa/leyes/constitucion2008.pdf>
- Baque, Miguel, Pincay, Miriam, y Auria, Gino, (2022), Endeudamiento Externo y su Impacto en la Economía del País, Caso Ecuador 2015 – 2020, Vol. 8, núm. 1, Febrero Especial 2022, pp. 403-417.
- Endara, D. (2023). La aplicación de la flexibilidad en el arbitraje ecuatoriano: ¿continuamos con la ritualización del proceso o hemos avanzado? *USFQ Law Review*, 10(2). <https://doi.org/10.18272/ulr.v10i2.3001>
- Hoyos, M. A. C., & León, W. A. (2019). Diseño de un modelo para la gestión de cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle.
- Gaspere, D. (2021). La Mediación penal en Italia entre resistencias culturales, herencias inquisidoras y respeto por las garantías fundamentales. *Scielo*, 25.
- Gorjon, F. (2020). Análisis de la creatividad de la Mediación, *Revista Ciencia Jurídica y Política*, 14.
- León, K., & Quisirumbay, S. (2022), Repositorio Universidad Salesiana. Obtenido de Repositorio Universidad Salesiana: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/22150/1/UPS-CT009637.pdf>
- Ley de Arbitraje y Mediación. (2024). *LEY DE ARBITRAJE Y MEDIACIÓN | Ecuador Registro Oficial No. 145, 4 de septiembre de 1997*.
<https://www.gob.ec/regulaciones/ley-arbitraje-mediacion>
- Méndez, A. y Astudillo, M. (2008). *La investigación en le Era de la información*. México: Trillas.
- Cartay, Rafael; (06 de 12 de 2019). Desarrollo y crecimiento económico: Análisis teórico desde un enfoque cuantitativo. *Revista Imaginario Social*,5(2). Recuperado a partir de <http://revista-imaginariosocial.com/index.php/es/article/view/84>
- Chillogalli, C. P. (2024). *Desafíos y Estrategias en la Recuperación de Cartera: Cooperativa el Arbolito en Machala* [masterThesis, Universidad del Azuay]. <http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/13974>

- Pandi, C. A. Q., & León, A. A. J. (2024). Eficacia de la mediación en la recuperación de carteras vencidas de CAC del segmento 1 en el Ecuador. *Revista Imaginario Social*, 7(2), Article 2. <https://doi.org/10.59155/is.v7i2.178>
- Rodríguez Mendoza, J. & Jaramillo, León, A. (2023). El principio de voluntariedad de las actas de mediación parciales en materia de tránsito. *Visionario Digital*, 7(2), 6-21. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v7i2.2530>
- Romero, B. (2015). La Estructura del Sistema Financiero Ecuatoriano. [The Structure of the Ecuadorian Financial System]. Recuperado de <https://n9.cl/lewca>
- Superintendencia de Bancos. (2018). Comportamiento financiero: banco de desarrollo. Período diciembre 2017 - diciembre 2018. [Financial behavior: development bank. Period December 2017 - December 2018]. Recuperado de <https://n9.cl/xve8>
- Ordoñez, E., Narváez, C. y Erazo, J., (2020), El sistema financiero en Ecuador. Herramientas innovadoras y nuevos modelos de negocio, en *Revista Fundación Koinonia*, en <https://www.redalyc.org/journal/5768/576869215008/html/>
- Patiño, M. (2014). Para qué sirven los instrumentos financieros. [What are financial instruments for?]. Recuperado de <https://n9.cl/dh49>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2024). Informe de gestión sobre morosidad y recuperación de cartera. *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. <https://www.seps.gob.ec/rendicion-de-cuentas/>
- Zulia, Mera Gómez, M. J. & Jaramillo León, A. (2022). Encubrimiento de la Capacidad Económica del Alimentante en Perjuicio de los Niños, Niñas y Adolescentes.