

Eficacia de la mediación en la recuperación de carteras vencidas de CAC del segmento 1 en el Ecuador

Effectiveness of mediation in the recovery of past-due portfolios of segment 1 CCS in Ecuador

Christian Abraham Quinatoa Pandi

Licenciatura en Derecho

Universidad Indoamérica

cquinatoa4@indoamerica.edu.ec

<https://orcid.org/0009-0003-6997-3345>

Alexandra Anabel Jaramillo León

Abogada de los Juzgados y Tribunales del Ecuador

Magister en Derecho, mención en Derecho Procesal

Docente de la Universidad Indoamérica

Docente parcial de la Universidad Técnica Particular de Loja

ajaramillo16@indoamerica.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0002-7556-1166>

Resumen

El objetivo del presente estudio, fue medir la eficacia que tiene la mediación en la recuperación de carteras vencidas de COAC del segmento 1 en el Ecuador, ya que la legislación ecuatoriana indica que un pagare suscribe a los 5 años consigo trayendo perdida para la cooperativa; con lo mencionado se toma a la mediación como una solución para la recuperación de carteras. En base a la metodología se aplica los métodos cuantitativos y cualitativos para demostrar el impacto que tiene el aplicar la mediación en problemas de recuperación de cartera castigada. Se puede concretar que al aplicar la mediación existe un impacto positivo ya que evita tiempo y gastos en procesos judiciales.

Partiendo de que la mediación tiene como principio la



Imaginario Social

Entidad editora

REDICME (reg-red-18-0061)

e-ISSN: 2737-6362

especial 2024 Vol. 7-2-2024

[http://revista-](http://revista-imaginariosocial.com/index.php/es/index)

[imaginariosocial.com/index.php/es/index](http://revista-imaginariosocial.com/index.php/es/index)

Recepción: 30 de enero de 2024

Aceptación: 29 de febrero de 2024

175-198

Atribución/Reconocimiento-NoComercial- CompartirIgual 4.0 Licencia Pública Internacional — CC

BY-NC-SA 4.0

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/legalcode.es>

flexibilidad y el dialogo. Adicionalmente, se pudo validar mediante la sinterización teórica ayudo a entender que la mediación es una forma segura para actuar frente a los socios. Por otro lado, se constata que el tiempo es el mejor aliado en los casos de mediación ya que con dos o tres reuniones con los socios se puede llegar a un acuerdo de pago sin necesidad de imponerlo al contrario se lo realiza de una forma libre y voluntaria llegando a mantener una buena relación entre las partes; manteniendo una buena imagen de la entidad financiera que no solo busca su bienestar también el de sus socios.

Palabras clave: mediación, recuperación de cartera, flexibilidad

Abstract

The objective of this study was to measure the effectiveness of mediation in the recovery of overdue COAC portfolios of segment 1 in Ecuador, since Ecuadorian legislation indicates that a promissory note is signed after 5 years, bringing a loss for the cooperative; With the, mediation is taken as a solution for the recovery of portfolios. Based on the methodology, quantitative and qualitative methods are applied to demonstrate the impact of applying mediation in problems of recovery of written-off portfolio. It can be stated that by applying mediation there is a positive impact since it avoids time and expenses in judicial processes. Starting from the fact that mediation has flexibility and dialogue as its principle. Additionally, it could be validated through theoretical sintering that helped us understand that mediation is a safe way to act towards partners. On the other hand, it is confirmed that time is the best ally in cases of mediation since with two or three meetings with the partners a payment agreement can be reached without the need to impose it, otherwise it is done freely and voluntary, managing to maintain a good relationship between the parties; maintaining a good image of the financial institution that not only seeks its well-being but also that of its partners.

Keywords: mediation, portfolio recovery, flexibility

Introducción

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito han tomado un rol significativo dentro de la economía del país en el que está inmersa la cooperación y la participación activa de los ciudadanos en la gestión de sus propios recursos. Unos de los principales productos que brindan las Instituciones Financieras son los créditos, los cuales están basados en cobrar un porcentaje de interés por el dinero prestado, mismos que son regulados, controlados por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS); estas ofertas son riesgosas ya que existen socios que no toman con responsabilidad la adquisición del crédito o por diversas circunstancias ajenas a su voluntad no puedan cumplir con los pagos al día dando paso a una cartera vencida y castigada. (Munsibay-Muñoz et al., 2021)

En base a (Hoyos & León, 2019) Las carteras vencidas y castigadas, si no se manejan adecuadamente, pueden tener consecuencias significativas como problemas económicos en la entidad financiera causando desconfianza en los socios que dan su dinero para plazo fijo, al no recuperar la cartera la entidad en si se queda sin liquidez para poder pagar a sus socios que tiene dinero invertido, adicionalmente con sus empleados les impide cumplir sus obligaciones patronales y no se diga con los costos de servicios básicos que incurre la entidad financiera.

Al otorgar un crédito las Cooperativas proceden hacer firmar un pagare tanto a los socios como garantes (deudor solidario) en el que consta los plazos de pago y los conflictos legales que ocurrirá en caso de faltar a las cláusulas establecidas en el pagare a la orden; en varias ocasiones los representantes legales de las cooperativas han llevado a juicio los pagare sin tener un resultado positivo para la misma esto conlleva a que los años transcurran y que los pagare y se conviertan en cartera castigada por lo que la mediación se presenta como una alternativa para evitar que las cooperativas se queden con deudas incobrables.

En este contexto, el presente artículo pondrá relevancia en el estudio de la figura de mediación, así como sus definiciones, sus estrategias y aplicación con las que se rigen basándose en un enfoque trascendental que busca encontrar soluciones consensuadas, equitativas y sostenibles para los desafíos financieros enfrentados por los miembros de las cooperativas. La adopción de estrategias de mediación, adecuadamente diseñadas, puede representar una alternativa más eficiente y

humana en comparación con procesos judiciales tradicionales, al tiempo que favorece la buena relación del tejido social y el sector económico de la comunidad.

La medición será una figura importante dentro de esta investigación ya que se estudia la eficacia que tiene este método en la recuperación de carteras vencidas con ello se mide varios aspectos entre ellos la capacidad para facilitar acuerdos entre el prestamista y el prestatario moroso. Como tal, la mediación puede ser una herramienta valiosa en la recuperación de carteras vencidas al facilitar el diálogo, explorar opciones de resolución, promover la equidad, garantizar la confidencialidad, evitar costos legales para preservar relaciones comerciales.

Metodología

Para poder desarrollar el actual artículo es necesario basarse en una investigación cuantitativa con la que mediremos que tan eficaz es la mediación a través de encuestas, y cualitativa misma que ayudará a englobar varios métodos, exegético e inductivo y el histórico-lógico. Es decir, mediante el exegético encontrará las bases legales y el valor etimológico de la mediación, con el objetivo de encontrar la definición que el legislador ha establecido. Con base al método histórico-lógico se localizará los antecedentes, causas y condiciones históricas en las que se desarrolló la mediación a nivel mundial posteriormente en Ecuador.

El método inductivo se basa en descubrir estudiar y analizar patrones que ayuden a encontrar datos específicos para aplicar correctamente la mediación con socios para poder recuperar una cartera vencida. Con la utilización de este método se puede valorar los beneficios que tienen en la recuperación de cartera ya que los métodos tradicionales y antiguos conllevan mucho tiempo y no se llega a un buen trato con los socios de la cooperativa o a su vez a llevado a que la cooperativa entre en recesión económica y sea declarada en quiebra Además de determinar el impacto en la sociedad, se analiza el tipo mora tanto desde el punto de vista jurídico como sociológico.

Con el método exegético se evalúa y argumenta teóricamente la eficacia que genera la mediación en la recuperación de cartera vencida y castiga en el Ecuador. Este método consiste en analizar e interpretar diferentes fuentes teóricas y legales para llegar a conclusiones fundamentadas. Además, es útil para analizar e interpretar

leyes, normativas y jurisprudencia, relacionadas con la recuperación de cartera vencida en Ecuador. Se busca comprender y explicar de manera crítica cómo se ha ido llevando los casos de recuperación de cartera a nivel de las cooperativas del Ecuador, y las consecuencias que conlleva la recuperación tardía de las mismas.

Finalmente, el método histórico-lógico se obtendrá los datos históricos sobre el comportamiento de las carteras vencidas en el pasado. Esto podría incluir tasas de incumplimiento, patrones de pago, factores económicos y cualquier otro dato relevante examinando las tendencias históricas para identificar patrones con ello realizar el análisis histórico para contextualizar eventos económicos que puedan haber afectado el comportamiento de las carteras vencidas en el pasado. Con el método utiliza el razonamiento lógico para evaluar los riesgos asociados con las carteras vencidas.

Resultados

Definición de la mediación y carteras vencidas

La mediación es el puente constructivo hacia la resolución pacífica de conflictos, permitiendo que las partes encuentren acuerdos satisfactorios sin recurrir a procesos legales más formales y adversariales. Al centrarse en el entendimiento y la colaboración, la mediación no solo busca resolver disputas, sino también fortalecer las relaciones y fomentar un ambiente propicio para la convivencia armoniosa. Al encontrarse con métodos más tradicionales, la mediación busca facilitar el diálogo entre las partes involucradas, promoviendo la comunicación, la comprensión mutua y la búsqueda de soluciones consensuadas. Buscando el beneficio no solo para un demandante al contrario favorecer a las dos partes.

Francisco Gorjón y Eni Valdés, en su trabajo investigativo titulado como Análisis de la creatividad de la mediación y tomando en consideración el caso materia de este trabajo concluyó que la mediación es:

Una manera distinta de gestionar un conflicto sin la intervención de los órganos jurisdiccionales es a través del campo de impartición de justicia, otra es la mediación, buscando prevenir y/o solucionar conflictos, sin necesidad de elevar a cosa juzgada (Gorjon & Valdes, 2020,p.11).

Esta definición enfatiza que la mediación es un proceso llevado a cabo por personas

independientes e imparciales cuyo propósito es ayudar a las partes involucradas a encontrar una solución a sus diferencias y así evitar acudir a los tribunales. Es un proceso voluntario en el que las partes intentan llegar a un acuerdo sobre la resolución del conflicto con la ayuda de un mediador. La mediación se posiciona como una medida alternativa o adicional al litigio y se basa en el acuerdo de las partes. Durante reuniones individuales y conjuntas, las partes involucradas en el conflicto analizan y buscan soluciones mutuamente satisfactorias, prestando especial atención a las necesidades de las víctimas. Este enfoque enfatiza la importancia del diálogo y la cooperación para llegar a un acuerdo mutuamente aceptable.

En Ecuador las Cooperativas han sido un eje fundamental en el desarrollo y economía de nuestro país; su principal objetivo es brindar a sus miembros servicios financieros como cuentas de ahorro y préstamos con tasas de interés favorables. Se caracterizan por un enfoque social, equidad en la toma de decisiones (cada miembro tiene un voto) y promoción de la inclusión financiera. Estas cooperativas están reguladas para garantizar la seguridad de los fondos depositados.

Mariela Moreno en su investigación manifiesta que:

Las COAC del segmento cuentan con mayor especialidad y capacidad para ejecutar actividades de intermediación financiera; siendo las únicas instituciones que pueden contar con la mayoría de las autorizaciones para el ejercicio de prestación de servicios contemplados en la ley. Existen diferentes tipos de servicios que están autorizados y regulados entre estos están los créditos e inversiones financieras que pueden realizar los socios (Moreno Vaca, 2022, p.5).

Un crédito conocido como préstamo es una cantidad de dinero prestada a una persona u organización que se espera reembolsar en el futuro, normalmente con intereses. En pocas palabras, el crédito implica la garantía del prestamista de que el prestatario cumplirá con sus obligaciones de pago dentro de un período específico. Existen diferentes tipos de créditos o líneas como se lo conoce con el fin de diferenciar el tipo de interés entre ellas tenemos hipotecarios que ayudan a la compra de viviendas y son para periodo largo de tiempo; Consumo sirven para gastos personales; Comerciales son el medio por el cual una empresa puede adquirir

para aumentar su patrimonio.

Al gestionar un crédito los socios están siendo conscientes que toman una obligación financiera misma que al pedirlo ingresan varios documentos que respaldan la solvencia y el pago de dicho valor gestionado; Al finalizar el asesor de crédito pide una fecha de cancelación misma que al incumplirse y no cancelar automáticamente empieza a caer una mora; estos casos son negativo para las instituciones cooperativistas ya que va incrementando entro de su cartera un alto índice de morosidad.

De acuerdo a la investigación de (Ulloa, 2020), en el cual realiza un estudio de morosidad en Instituciones Financieras; llega a la conclusión y define que existen diferentes factores macroeconómicos o microeconómicos, los Económicos están envueltos los bajos recursos económicos y un incorrecto estudio financiero por parte de los asesores, crediticios existen diferentes políticas que al no ser bien manejadas lo perjudican, liquidez es uno de las bases para que la institución sea solvente y no se declare en recesión, Influencia del Producto Interno Bruto en el país esto hace que la producción del país marche de forma correcta.

Recuperación de carteras vencidas mediante la mediación

Una recuperación de cartera vencida o castigada se refiere al proceso mediante el cual una empresa o entidad intenta recuperar los pagos pendientes o deudas que sus clientes o deudores tienen con ella. Con el único objetivo de realizar la recuperación de cartera asegurándose de que los clientes cumplan con sus obligaciones de pago y devuelvan el dinero que han recibido o adeudan. Pero para ello las Cooperativas tienen diferentes procesos de cobranza, que son esenciales para garantizar que la empresa reciba los ingresos que le corresponden y mantener un flujo de efectivo saludable. (Faggioli & Matos, 2020)

Para realizar la gestión hay que regirse a un proceso de cobranza que está inmerso las siguientes etapas; facturación y plazos de pago: Este incluye cualquier penalización por pagos atrasados, comunicación inicial de cobranza si un cliente no paga a tiempo, se inicia una comunicación formal de cobranza. Esto puede ser a través de llamadas telefónicas, correos electrónicos o cartas, y generalmente se realiza de manera profesional y respetuosa, acuerdos de pago: en algunos casos, se pueden establecer acuerdos de pago con el departamento jurídico de la cooperativa

para ayudar al cliente a cumplir con sus obligaciones financieras, Acciones legales: si todos los intentos anteriores no tienen éxito, cooperativa puede considerar acciones legales, como demandas o la contratación de una agencia de cobranza externa.

Las características son fundamentales y destacan la naturaleza participativa, voluntaria; orientada a la búsqueda de acuerdos de la mediación, subrayando su flexibilidad y confidencialidad como elementos clave en este proceso alternativo de resolución de conflictos. Es fundamental que las cooperativas manejen el proceso de recuperación de cartera de manera ética y legal, evitando prácticas abusivas o acosadoras. Además, algunas jurisdicciones tienen regulaciones específicas que rigen las prácticas de recuperación de cartera para proteger los derechos de los deudores.

Al no poder manejar la cartera vencida con un juicio y para evitar que el pagare a ala orden suscriba uno de los mejores métodos que pueden usar los gerentes y departamento jurídico es la mediación ya que con ella tendremos la certeza de poder negociar de una forma libre y voluntaria con el socio a continuación se detallara las diferentes formas y acciones que interviene dentro de la mediación.

Una de las principales características a tener en cuenta es la Negociación Asistida la que implica que las partes son los actores principales que actúan, negocian y proponen soluciones por sí mismas; Voluntariedad consta y se basa en que las partes son libres de decidir si participan y finalizan el proceso en cualquier momento, en lugar de verse obligadas a llegar a un acuerdo. El contrato se firma sólo si ambas partes están de acuerdo. Orientación de acuerdos el objetivo es encontrar un acuerdo que sea aceptable para ambas partes, no reparar daños y promover soluciones consensuadas por medio de estructurabilidad y flexibilidad, aunque los mediadores utilizan estructuras y técnicas específicas, la mediación es un proceso muy flexible. Aunque se deben seguir las reglas, las partes y los mediadores pueden agregar su propio estilo al proceso. (Quintero, 2019)

Para ser una persona mediadora se debe tener en cuenta que la confidencialidad es la base primordial para realizar un acuerdo acentuándose en el principio de privacidad, que garantiza que el mediador y las partes no pueden revelar el contenido de la reunión sin el permiso de ambas partes. La informalidad y flexibilidad se caracteriza por su carácter informal y flexible, lo que le permite

adaptarse a las necesidades y dinámicas de las partes involucradas. Con autodeterminación el acuerdo alcanza a través de la mediación proviene de las propias partes y garantiza la protección de los intereses de las partes. La autodeterminación refleja la capacidad de las partes para tomar decisiones que afectan su situación.

Para describir la mediación debemos nombrar sus diferentes tipos de mediación los cuales se presenta como una alternativa efectiva para resolver conflictos en diversos contextos, desde el ámbito privado y familiar hasta el sanitario, escolar, comunitario, intercultural y penal se los describe a continuación:

- **Mediación Informal:** Se centra en la resolución que pueden darse espontáneamente sin necesidad de estructuras o documentos que necesiten de una firma.
- **Mediación en derecho privado (Formal):** abarca áreas como derecho civil, derecho comercial, derecho internacional privado y derecho laboral, destacando su aplicación en derecho comercial, asuntos civiles y asuntos de familia.
- **Mediación Familiar:** Se centra en la resolución de conflictos familiares y cubre situaciones de divorcio donde la mediación complementa el proceso tradicional de separación o divorcio.
- **Mediación sanitaria:** utilizada para resolver conflictos en el sector sanitario entre profesionales de la salud, entre profesionales de la salud y usuarios, o entre usuarios e instituciones sanitarias.
- **Mediación escolar:** tiene como finalidad educar a los alumnos, profesores y demás representantes del entorno escolar para la convivencia. **Mediación comunitaria:** se centra en la resolución de conflictos vecinales y sociales, resolución de disputas entre personas de un mismo barrio, ciudad, etc.
- **Mediación Intercultural:** Diseñado para resolver conflictos derivados de la falta de habilidades lingüísticas o diferencias culturales. **Mediación penal:** este artículo se centrará en la mediación penal para jóvenes delincuentes, explorando la definición, los beneficios y el fundamento de este enfoque

del proceso legal. (Gaspore, 2021)

Los tipos de mediación descritos por el autor Gaspore ayuda a que se pueda identificar la situación para posteriormente llevarla a un estudio jurídico.

Para determinar un proceso es necesario identificar un centro de mediación calificado mismas que deben tener capacidad legal posteriormente las partes deben ir libre y voluntariamente legalmente capaces como lo establece el Art. 1461 del Código Civil , sobre la capacidad, con ello se da por inicio a una audiencia en la que se acuerda la solución para suscribirlo en la respectiva acta , misma que de existir un consentimiento, que muestra cuatro necesidades para perfeccionarlo , Discernimiento consta en la diferenciación de los hechos , intención en el que determina el arreglo pacífico, libertad en el no muestre ninguna opresión la causa y objetivo estos deben ser lícitos en otras palabras deben ser ejecutables que se puedan realizar y cumplirse.

En los centros de mediación se puede resolver diferentes casos en todo tipo de materias Familiar. - casos de pensiones alimenticias, régimen de visitas, tenencia; civil. -procesos demarcación de linderos, partición de bienes inquilinato, cobro de deudas y carteras castigas, reparación de daños y perjuicios; laboral. - pagos de finiquitos; transito; penal. - adolescente infractores. Es necesario que el acuerdo contenga datos importantes como cedula de identidad y domicilio lugar fecha de suscripción, mediador con todos estos requerimientos se puede hacer la mediación con el objetivo de conllevar un acuerdo pacifico que nos ayuda a optimizar tiempo, de una manera oportuna con equidad y justicia.

Es importante tener en cuenta que las leyes y prácticas relacionadas con la mediación pueden variar según los países. Algunas jurisdicciones tienen leyes específicas que respaldan y regulan la mediación, mientras que, en otras, la mediación puede depender más de la voluntad de las partes involucradas. Pero en el Ecuador pasa a tener valor jurídico a partir de la creación de la cuál creo y aprobó la CRE la que dio paso a la aprobación del **Art 190**.- en el que dictamina lo siguiente:

Se reconoce el arbitraje, la mediación y otros procedimientos alternativos para la solución de conflictos. Estos procedimientos se aplicarán con sujeción a la ley, en materias en las que por su naturaleza se pueda transigir. En la contratación pública procederá el arbitraje en derecho, previo

pronunciamiento favorable de la Procuraduría General del Estado, conforme a las condiciones establecidas en la ley. (Asamblea Nacional del Ecuador , 2008)

Dentro de nuestro país la mediación reconocida como un procedimiento alternativo para llegar a un acuerdo sin necesidad de utilizar un juez de por medio o varias audiencias. Todas las organizaciones son capaces de aplicar este método ya que ayuda a formular propuestas positivas para las partes.

Aplicación de mediación en la recuperación de carteras vencidas en el Ecuador

Con base a la investigación Hermosa Borja; en la que realiza varias entrevistas a personas conocidas en el tema y llega al a conclusión de que:

- Antes de llegar a un proceso judicial, los jueces tienen que desgastar las fases conciliatorias.
- Dentro de la audiencia de mediación en procesos de cobranza se trata el valor total, esto quiere decir el capital más los intereses.
- Los intereses son definidos por las partes interesadas.
- La norma que establece los intereses son el Banco Central y la Junta Política y Regulación Monetaria.
- La mediación dentro de un juicio ejecutivo procede desgastando las fases conciliatorias antes de llegar a la audiencia única, siempre y cuando se respete la voluntad de las partes (Borja Hermosa, 2021).

Generalmente las cooperativas de Ahorro y crédito al ver que la morosidad sobrepasa los 90 días; el asesor de crédito pasa la documentación al área legal para que sea el encargado de iniciar con un juicio de embargo; pero en algunas de ellas sus leyes han sido cambiadas ya que el gasto de un juicio es un costo extra tanto para el socio, como para la entidad financiero con ello se procede a entablar una relación socio- cooperativa para poder reunirse en un centro de mediación para poder estudiar el caso del socio y llegar a un consenso para eso se elige un día y un centro de mediación calificado por el Consejo de la Judicatura para poder inscribir el acta de la mediación.

El representante legal entabla la audiencia con los beneficiarios; esto es dirigido por un mediador; como primer paso se tiene que exponer el caso con todos los documentos necesarios en las que prueban la realidad del caso; con ello se procede a realizar un análisis del entorno, análisis de macro entorno, análisis de los intereses a cobrar, factores económicos y la posición en la que se encuentra la entidad financiera.)

Realizar un análisis del entorno tiene como objetivo es obtener una comprensión más completa del entorno social en el que opera el socio deudor. Esto puede ayudar a que el mediador, pueda evaluar el estado en actual en la que se encuentra una persona o entidad y tomar decisiones para poder cancelar o abonar el valor vencido. Además, el análisis del entorno social puede ser útil para que el propio deudor comprenda mejor su situación financiera y tome medidas para gestionar de manera efectiva sus obligaciones.

Con un análisis del macroentorno, el representante legal le expondrá la situación financiera, y el caso en el que se encuentra el deudor en la institución; aunque es el entorno económico y social en el que se desenvuelven los deudores, y cómo esos factores pueden afectar la capacidad de estos; además es que le hará caer en cuenta la facilidad y el ahorro que tendrá al mediar con el socio ya que tendría que gestionar mejor los riesgos asociados con la recuperación de deudas. Permitiendo adaptar estrategias de cobranza, ajustar políticas crediticias y tomar decisiones informadas para minimizar las pérdidas y optimizar la gestión de la cartera vencida.

El análisis de las tasas de interés negociadas para carteras morosas es muy importante, ya que puede afectar significativamente la capacidad de cobro de la deuda y la voluntad del deudor de honrar los acuerdos de pago. A continuación, se muestran algunas formas en que el análisis de intereses comerciales puede afectar una cartera madura que los corredores deberían considerar:

- Impacto en la solvencia del deudor: Si el tipo de interés ofrecido es demasiado alto, puede perjudicar la solvencia del deudor. Un análisis adecuado de la situación financiera del deudor y de su capacidad de pago es fundamental para determinar un tipo de interés aceptable y realista.
- Ejecución del contrato: Una tasa de interés justa y razonable puede aumentar la probabilidad de que el deudor cumpla con el acuerdo de pago. Por otro

lado, tasas de interés excesivamente altas pueden debilitar los incentivos de los deudores y aumentar el riesgo de incumplimiento.

- Regulaciones y restricciones legales: Dependiendo del acuerdo aplicable, puede haber limitaciones legales sobre la tasa de interés que se puede aplicar a una deuda. Un análisis cuidadoso debe considerar y respetar estas regulaciones para evitar posibles problemas legales. (Paez, 2021)

Para un mediador es necesario que se tome cuenta el análisis de los factores económicos que afectan a un individuo o socio específico, es importante tener en cuenta varios aspectos ya que en base a ellos se revisara en que posición se encuentra y el acceso que podría tener en los pagos y no incurrir en ello. Se presentan algunos factores económicos clave que podrían influir en la situación financiera de una persona o entidad con el objetivo de ser real e imparcial:

- Ingresos: Se evalúa los ingresos del socio en base a las siguientes interrogantes. ¿Cuál es su fuente principal de ingresos? ¿Ha experimentado cambios en sus ingresos recientemente?; Empleo: La estabilidad laboral y las condiciones del mercado laboral son factores esenciales. ¿El socio tiene empleo? ¿Está en riesgo de perder su trabajo? ¿Cómo se encuentra el mercado laboral en su industria?; Deudas y Obligaciones: Analizar la carga de deudas del socio es crucial. ¿Tiene deudas significativas? ¿Cuál es la proporción de deuda con respecto a sus ingresos? ¿Está lidiando con préstamos pendientes o tarjetas de crédito?
(
- Ciclo Económico: Examinar la fase del ciclo económico puede proporcionar perspectivas adicionales. ¿La economía está en una fase de crecimiento o recesión? Esto puede afectar la estabilidad financiera del individuo; Inflación y Costo de Vida: El aumento de los precios y el costo de vida pueden impactar los presupuestos individuales. ¿Cómo ha afectado la inflación a los gastos del socio?
- Crisis Económicas: Si hay una crisis económica o eventos significativos, como la pandemia, estos pueden tener un impacto importante en la situación financiera del socio; Educación Financiera: La capacidad del

individuo para gestionar sus finanzas también juega un papel crucial. ¿El socio tiene un buen conocimiento de cómo manejar su dinero?

- Ahorros e Inversiones: Evaluar la existencia de ahorros e inversiones puede proporcionar información sobre la resiliencia financiera del socio ante imprevistos; Política Fiscal y Regulaciones: Cambios en políticas fiscales o regulaciones pueden afectar las finanzas personales y empresariales. ¿Hay cambios normativos que impacten al socio?; Eventos Personales: Situaciones personales como matrimonio, divorcio, nacimientos o enfermedades pueden tener consecuencias económicas significativas Luis, Cuetara, Leonardo, Cartay Rafel (2019).

En resumen, realizar el análisis de factores económicos es fundamental para la toma de decisiones acertadas, la gestión de riesgos, la planificación estratégica y la adaptación a un entorno económico dinámico. Contribuye al éxito y sostenibilidad tanto de organizaciones como de individuos. Con el mismo el mediador tendrá la facilidad y la imparcialidad de que el socio y la entidad tengan un beneficio en común en el que es salir de la cartera vencida y recuperar el capital que se le presto y el socio volverá a tener a construir su historial crediticio con el que podrá acceder a créditos u otras actividades financieras.

Es necesario que al momento de iniciar se analice la situación de la entidad financiera por varias razones, ya que estas instituciones desempeñan un papel fundamental en la economía y el sistema financiero. Adicionalmente es esencial para salvaguardar la estabilidad del sistema financiero, proteger a los depositantes, gestionar riesgos, cumplir con regulaciones, tomar decisiones estratégicas y mantener la confianza de los inversores y Aquí hay algunas razones clave para realizar un análisis de la situación de una entidad financiera:

- Estabilidad del sistema financiero: El sistema financiero es la columna vertebral del sistema financiero. Analizar su situación es esencial para garantizar la estabilidad y robustez de todo el sistema. Los problemas en una institución financiera pueden tener efectos dominó y afectar a otras instituciones, creando riesgos sistémicos.
- Proteger a los depositantes: muchas instituciones financieras mantienen depósitos de clientes. Para garantizar la protección de los depositantes, es

importante analizar la situación financiera de estas instituciones. El objetivo de la autoridad de supervisión bancaria es prevenir la pérdida de depósitos y mantener la confianza del público en el sistema financiero.

- **Gestión de riesgos:** Las instituciones financieras están expuestas a diversos riesgos, como riesgo de crédito, riesgo de mercado, riesgo de liquidez y riesgo operativo. El análisis situacional le ayuda a identificar y gestionar eficazmente estos riesgos, que son esenciales para su estabilidad y sostenibilidad a largo plazo.
- **Cumplimiento regulatorio:** Las instituciones financieras están sujetas a regulaciones y estándares estrictos para garantizar su integridad y transparencia. El análisis de su situación financiera garantiza que cumplan con los requisitos legales, eviten sanciones y garanticen un comportamiento ético.
- **Decisiones Estratégicas:** La información obtenida del análisis de las condiciones financieras es fundamental para la toma de decisiones estratégicas. Los líderes de las instituciones financieras utilizan estos análisis para desarrollar planes estratégicos, mejorar la eficiencia operativa y adaptarse a las condiciones cambiantes del mercado.
- **Inversores y accionistas:** Los inversores y accionistas necesitan información clara sobre la situación financiera de la empresa para poder tomar decisiones de inversión informadas y evaluar la rentabilidad de sus operaciones. (Paez, 2021)

Una vez que el mediador ha estudiado y las partes han discutido y acordado todos los puntos relevantes en la reunión de mediación, es importante documentar y formalizar los acuerdos mediante la elaboración de un acta de mediación. Aquí te proporciono los pasos típicos que se siguen para crear un acta de mediación:

- **Encabezado y Detalles de la Sesión:** Incluye la fecha, hora y lugar de la sesión de mediación. Identifica a las partes involucradas en la mediación, así como a los mediadores presentes.

Declaración de Propósito: Breve introducción que describe el propósito de la mediación, como resolver disputas, llegar a acuerdos mutuos, etc.

Resumen de Participantes: Enumera los nombres de todas las personas presentes en la sesión, incluidos los mediadores y cualquier asesor legal si es

aplicable.

Declaración de Confidencialidad: Reafirma la confidencialidad de la mediación y explica los límites de esta.

Resumen de Acuerdos: Detalla los puntos clave acordados durante la mediación. Esto puede incluir acuerdos sobre propiedades, finanzas, custodia de niños, etc. Especifica claramente los compromisos de cada parte.

Firmas y Aprobación: Las partes involucradas deben revisar el acta y firmarla si están de acuerdo con su contenido. Si es necesario, también se pueden obtener las firmas de los mediadores.

Testigos o Asesores Legales: Si hay testigos o asesores legales presentes, pueden agregar sus firmas para validar el documento.

Distribución del Acta: Una vez firmada, el acta de mediación debe distribuirse a todas las partes involucradas para su archivo personal.

Copias para los Participantes: Proporciona copias firmadas del acta a todas las partes involucradas, a sus abogados si los tienen, y guarda una copia para los archivos de la mediación.

Registro Oficial (si es necesario): En algunos casos, el acta de mediación puede necesitar ser presentada ante un tribunal u otro organismo como un registro oficial. Asegúrate de seguir los procedimientos legales aplicables.

Seguimiento y Cumplimiento: Establece un plan para el seguimiento y el cumplimiento de los acuerdos, y determina cómo se abordarán las disputas futuras si surgen. (Faggioli & Matos , 2020)

El seguimiento a un acta de mediación es crucial para garantizar que los acuerdos alcanzados se cumplan de manera efectiva y que todas las partes involucradas se beneficien de la resolución de conflictos de tal motivo el Pleno(Consejo de la Judicatura, 2013) con resolución 209-2013 ha implementado un Reglamento del Centro de Mediación de la Función Judicial en el que hace énfasis los siguientes artículos en caso de no incumplir los acuerdos:

Artículo 37.- Derivación Judicial. - La o el mediador correspondiente

remitirá el acta que contenga el acuerdo total o parcial, la imposibilidad de acuerdo o las constancias de imposibilidad de mediación a la o el juzgador de origen en el término de quince días contados desde la recepción del proceso en el centro de mediación de la función judicial, sus coordinaciones zonales y oficinas. Caso contrario, la o el juzgador de origen continuará con el trámite de proceso judicial, a menos que las partes comuniquen por escrito su decisión de ampliar dicho término

Artículo 38.- Efectos de la mediación. - El acuerdo al que se llegue en la mediación tendrá los mismos efectos de una sentencia ejecutoriada y cosa juzgada y se ejecutará conforme las disposiciones del ordenamiento jurídico vigente.

Beneficios de la mediación

Visto de un punto social, la mediación es una de las mejores opciones ya que permite a que las partes implicadas dialoguen y puedan exponer sus puntos para llegar a un consenso racional; ya que no es necesario imponer un proceso judicial de por medio para que puedan cumplir, con ello mediar es voluntariedad no opresión, pero si compromiso para cumplir, quizás con esto se vuelva a siglos pasados en donde dar la palabra era una responsabilidad cien por ciento garantizada.

Para las autoras Urrutia Santillán, V. P., & Jaramillo León, A. A. (2021) manifiestan que:

La mediación, permite descongestionar el sistema judicial que tiene una profusa carga procesal, sin atender oportuna y céleramente los requerimientos de los justiciables, por lo que, este método alternativo de solución de conflictos tiende a ser más económico, expedito y ágil, donde las partes buscan sus propias soluciones a sus divergencias, bajo un clima de respeto y comprensión. (Urrutia,Jaramillo,2021)

Desde un punto de vista jurídico, la mediación ofrece la reducción de costos ya que suele ser económica que los litigios tradicionales. (¿LO JURÍDICO REDUCE COSTOS? CREO QUE SE REFIERE A ECONOMÍA PROCESAL) Al evitar largos procesos judiciales, se reducen los costos asociados con honorarios de abogados,

tasas judiciales y otros gastos relacionados con los tribunales, que visto de la parte económica de la cooperativa es un gran ahorro tanto para el socio como para la cooperativa, ya que se evita de pagar a personas jurídicas externas a la institución o buscar una empresa para recuperar la cartera.

En palabras de Mera Gómez, M. J., & Jaramillo León, A. A. (2022) manifiestan que:

Están los mecanismos alternativos que ponen fin a los conflictos, dentro de estos mecanismos está la mediación, que permite llegar 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 en materia de alimentos, 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.(Mera,Jaramillo,2022).

El ahorro de tiempo en la mediación generalmente es rápido que los procedimientos judiciales, que pueden llevar años. La resolución de conflictos a través de mediación permite a las partes llegar a un acuerdo de manera más eficiente y oportuna. Con dos o tres reuniones en el centro de mediación se podría llegar a un acuerdo e incluso se lo suele hacer en una sola reunión todo con consentimiento de las partes y voluntariedad para llegar a un acuerdo y beneficio común.

Con la mediación encontramos un punto muy controversial que es la confidencial que a diferencia de los procedimientos judiciales. Las discusiones y acuerdos alcanzados durante el proceso de mediación no suelen ser divulgados al público, lo que permite a las partes expresarse libremente sin temor a que sus declaraciones sean utilizadas en su contra. Sin necesidad de que sean publicadas en algún medio de comunicación. De tal forma la confidencialidad es un punto clave en la mediación.

Así lo conciben las autoras Rodríguez Mendoza, J. J., & Jaramillo León, A. A. (2023) al relatar que:

La confidencialidad es el procedimiento de conciliación o mediación es confidencial entre el mediador y las partes intervinientes en el proceso. Pues

la confidencialidad es la garantía de que la información personal que se mencione en el proceso de mediación será protegida para que no sea divulgada sin el consentimiento de las partes intervinientes en él proceso. Esta garantía se lleva a cabo por medio de un grupo de reglas que limitan el acceso a esta información. (Rodríguez&Jaramillo,2023, P.25)

La mediación suele ser muy beneficioso para las partes ya que tienen un mayor control sobre el resultado final. Pueden participar activamente, con una mayor voluntariedad en la toma de decisiones y diseñar soluciones que se ajusten a mejor sus necesidades y preocupaciones, en lugar de depender de un fallo impuesto por un administrador de justicia que, en si se podría decir que es obligatorio tanto para la parte afectada, como para una cooperativa porque no siempre; pueden ganar un litigio.

Dentro de una Cooperativa de Ahorro y crédito preservar la relación con el socio es de vital importancia, porque es la imagen corporativa la que es en juego (¿QUÉ?); de tal forma utilizar el método de la mediación ayuda a que los problemas y la construcción de soluciones sean mutuamente aceptables. Esto con el fin de preservar las relaciones entre las partes, especialmente cuando estas tienen que seguir interactuando en el futuro.

Al llegar a un acuerdo voluntario el compromiso y el cumplimiento con las partes que participan activamente en la creación de un acuerdo tienden a estar más comprometidas con su cumplimiento. Porque en el acta queda acentuada que los requerimientos y los acuerdos son libres y voluntarios haciendo que se reduzca la probabilidad de conflictos futuros y la necesidad de regresar a los tribunales. Pero estando conscientes de que faltar al compromiso se ejecutara la cláusula de castigo.

La flexibilidad Es un principio que permite que las partes adecúen ciertas situaciones del procedimiento, previstas o no en la ley, para superar determinados escenarios con la finalidad de lograr un objetivo determinado. (Endara Bastidas, 2023, p.15) es un eje en la mediación ya que permite a las partes adaptar el proceso a sus necesidades y preferencias. El mediador es el encargado de estudiar los casos de las partes y sus imposiciones. Además, las partes pueden elegir al mediador, determinar la ubicación y horarios de las sesiones, y tener un mayor control sobre el

proceso en general. Sin necesidad de que se imponga un juez.

Al optar por la mediación, las partes contribuyen a descongestionar los tribunales, permitiendo que estos se centren en casos que requieren intervención judicial más directa. Es importante tener en cuenta que, si bien la mediación ofrece muchos beneficios, puede no ser adecuada para todos los casos. Algunas disputas pueden requerir la intervención de un tribunal para lograr una solución justa y equitativa. Pero en el caso de las entidades financieras, la mediación les ayuda a que la recuperación sea más pronta porque se pudo evidenciar que existe procesos que conllevan años y no se puede recuperar la cartera; y lo único que conseguimos que el socio no pueda realizar operaciones financieras.

Resultados

Para poder medir la eficacia se procede a tomar una muestra de 10 agencias en la zona centro del Ecuador y se diseño una encuesta que se aplico al departamento legal de cada cooperativa llegando a los siguientes resultados:

1. ¿Se considera la medicación como un método para la recuperación de cartera vencida?

El 70% de los representantes legales consideran que la mediación es un método para la recuperación de cartera vencida, el 25 no lo considera como un método; y el 5% no conoce el método por lo que se concluye que en la mayor parte de cooperativas consideran que la mediación es un meto dopara recuperar cartera vencida.

2. ¿Con que frecuencia prefiere usar la mediación para recuperar cartera?

El 62% de las personas encuestadas usan siempre la mediación; el 35% a veces usan la mediación; y el 3% nunca usa la mediación. Por lo tanto, se concluye que se utiliza con una frecuencia alta la mediación como intermediaria para la recuperación de la cartera.

3. ¿Qué aspectos consideras más importantes al seleccionar un servicio de mediación para la recuperación de carteras vencidas?

El 75% considera que tiempo es una de los aspectos importantes; el 15%

considera que es el costo el aspecto importante; el 10% considera que el aspecto importante es la capacidad de negociación. Dando paso a que el tiempo es uno de los mejores aspectos importantes en la mediación.

4. ¿En qué medida la mediación ha ayudado a reducir los conflictos con los deudores durante el proceso de recuperación de carteras vencidas?

El 65% de los encuestados considera que es muy efectiva; el 25% manifiesta que es efectiva; el 8% ineficiente y el 2% desconoce. En base a la respuesta se concluye que la mediación es muy efectiva en reducir conflictos con los deudores.

5. ¿Cuál es tu opinión sobre la imparcialidad y equidad del proceso de mediación en la recuperación de carteras vencidas?

En medida de la encuesta el 55% considera que la mediación es imparcial; el 35% es neutral y el 10% es no imparcial. Con lo que se puede concluir que la mediación presenta total imparcialidad con la recuperación de carteras.

Una vez analizado los datos presentados en las encuestas aplicadas en las cooperativas se puede concluir que la mediación es eficaz en la recuperación de carteras vencidas y con ello trae un ahorro de tiempo y dinero; con el que ayuda a reducir los conflictos con los socios teniendo una total imparcialidad.

Conclusión

Una entidad financiera es solvente por sus activos fijos y por el capital que maneja, los socios creen cada vez más en ella porque mantienen una buena relación con sus socios ya que los métodos de recuperación de cartera y castigada han ido cambiando; uno de ellos es la mediación misma que ha demostrado ser una estrategia efectiva y beneficiosa. A lo largo del desarrollo del proyecto de investigación, hemos observado que la aplicación de procesos de mediación ha contribuido significativamente a la resolución de conflictos financieros, facilitando la comunicación entre las partes involucradas: la cooperativa y los deudores.

Como se lo ha expuesto en el estudio la mediación permite establecer un diálogo constructivo, promoviendo la comprensión mutua de las circunstancias y necesidades tanto de la institución financiera como de los deudores. Esta comunicación abierta ha allanado el camino para la búsqueda de soluciones

consensuadas, adaptadas a las posibilidades y situaciones específicas de los deudores. Además, se ha evidenciado que esta estrategia fomenta la búsqueda de alternativas flexibles y realistas para el pago de las deudas. Esto ha resultado en acuerdos más sostenibles y factibles para ambas partes, evitando posibles litigios prolongados y costosos. La flexibilidad inherente a la mediación ha permitido la adaptación de los planes de pago según las cambiantes circunstancias económicas de los deudores, aumentando la probabilidad de cumplimiento.

La mediación en la parte judicial puede ser una herramienta valiosa para resolver disputas de manera eficiente, económica y colaborativa, proporcionando beneficios tanto para las partes en conflicto como para el sistema judicial en general. Ayudando a descongestionar tribunales, reduciendo costos teniendo una mayor autonomía y flexibilidad en los acuerdos con los socios para poder recuperar una cartera.

Referencias Bibliográficas

Asamblea Nacional del Ecuador . (2008). CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR. Manabi, Ecuador.

Borja Hermosa, E. (2021). *Repositorio de la Universidad Metropolitana* . Obtenido de Repositorio de la Universidad Metropolitana : <https://repositorio.umet.edu.ec/bitstream/67000/276/1/Borja%20Hermosa%20Evelyn%20Andrea.%20Derecho.pdf>

Consejo de la Judicatura. (2013). *Consejo de la Judicatura*. Obtenido de Consejo de la Judicatura: <https://www.funcionjudicial.gob.ec/mediacion/images/documentos/209-2013%20reglamento.pdf>

ADDIN ZOTERO_BIBL {"uncited":[],"omitted":[],"custom":[]}
CSL_BIBLIOGRAPHY Endara Bastidas, 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*.

- Munsibay-Muñoz, M. A., Cavero-Egúsqüiza-Vargas, L. L., Orderique-Torres, J. D. L. R., & Zárate-Gavidia, J. Y. (2021). Modelo de recuperación de créditos castigados y la generación de utilidades en el sistema bancario peruano 2017 al 2020. *INNOVA Research Journal*, 6(3.2), 118-140. <https://doi.org/10.33890/innova.v6.n3.2.2021.1872>
- Faggioli, A., & Matos, I. (27 de 02 de 2020). Formalidades necesarias del acta de mediación como instrumento de la cultura de paz, aplicando lógica del razonamiento deductivo.
- 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 Saleciana*. Obtenido de Repositorio Universidad Saleciana: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/22150/1/UPS-CT009637.pdf>
- Marquez, Luis; Cuetara, Leonardo; Cartay, Rafael;. (06 de 12 de 2019). Desarrollo y crecimiento económico: Análisis teórico desde un enfoque cuantitativo. Zulia.
- Mera Gómez, M. J. ., & Jaramillo León, A. A. . (2022). Encubrimiento de la Capacidad Económica del Alimentante en Perjuicio de los Niños, Niñas y Adolescentes. *Revista Imaginario Social*, 5(2). Recuperado a partir de <http://revista-imaginariosocial.com/index.php/es/article/view/84>
- Moreno Vaca, M. (2022). *Repositorio Universidad Simón Bolívar*. Obtenido de Repositorio Universidad Simón Bolívar: <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8800/1/T3852-MDFBS-Fabara-Las%20cooperativas.pdf>
- Paez, O. (Septiembre de 2021). *Revista Economía* . Obtenido de Revista Economía : <https://revistadigital.uce.edu.ec/index.php/ECONOMIA/article/view/2629>
- Quintero, H. (2019). Manual de Mediación Penal, Civil, Familiar Y Justicia. 5.

Ulloa, F. (2020). *Repositorio Universidad Saleciana*. Obtenido de Repositorio Universidad Saleciana: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19427/1/UPS-CT008873.pdf>

Urrutia Santillán, V. P., & Jaramillo León, A. A. (2021). ¿Cultura de paz o cultura adversarial en el Distrito Judicial del cantón Loja?. *Sociedad & Tecnología*, 4(S2), 577–592. <https://doi.org/10.51247/st.v4iS2.171>

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