

UNIVERSIDAD METROPOLITANA DEL ECUADOR



FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, HUMANIDADES Y EDUCACIÓN

CARRERA DE DERECHO

SEDE QUITO

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Abogada de los Tribunales de Justicia de la República.

TEMA:

**“EL PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN EN COBRANZAS DE CARTERA VENCIDA.
CÁLCULO DE INTERESES.”**

Autora:

EVELYN ANDREA BORJA HERMOSA

Tutor:

Ab. EUGENIO ÉGÜEZ VALDIVIESO, MSc.

QUITO- 2021

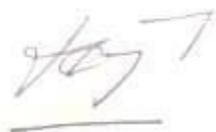
CERTIFICACIÓN DEL ASESOR

Ab. Eugenio Égüez Valdivieso, MSc. en calidad de Asesor del Trabajo de Investigación designado por disposición del Director de Carrera de Derecho sede Quito de la Universidad Metropolitana UMET, certifico que la señorita **Evelyn Andrea Borja Hermosa**, portadora de la cédula de ciudadanía número **0503190985**, ha culminado el trabajo de investigación, con el tema **“EL PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN EN COBRANZAS DE CARTERA VENCIDA. CALCULOS DE INTERESES”**, quien ha cumplido con todos los requisitos legales exigidos, por lo que se aprueba el trabajo de investigación.

Es todo cuanto puedo expresar en honor a la verdad y faculto al interesado a hacer uso de la presente certificación y también autorizo la presentación para la evaluación por parte del jurado respectivo.

Quito, a 23 de junio de 2021

Atentamente,



Ab. Eugenio Égüez Valdivieso, MSc.

Asesor de tesis

CERTIFICADO DE AUTORÍA

Yo, **EVELYN ANDREA BORJA HERMOSA**, estudiante de la Universidad Metropolitana “UMET”, carrera de Derecho, declaro de forma libre y voluntaria que la presente investigación que versa sobre “**EL PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN EN COBRANZAS DE CARTERA VENCIDA. CÁLCULO DE INTERÉS**”, y las expresiones vertidas en la misma, son autoría de la compareciente, las cuales se han realizado en base a recopilación de, consultas de internet, libros, normativa y consultas de campo.

En consecuencia, asumo la responsabilidad de la originalidad de la misma y el cuidado al referirme a las fuentes bibliográficas respectivas para sustentar el contenido expuesto.

Atentamente,

Evelyn Andrea Borja Hermosa

C.C 0503190985

AUTORA

CESIÓN DE DERECHOS

Yo, **EVELYN ANDREA BORJA HERMOSA**, en calidad de autora y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación, **“EL PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN EN COBRANZAS DE CARTERA VENCIDA. CÁLCULO DE INTERÉS”**, modalidad proyecto de investigación, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, cedo a favor de la Universidad Metropolitana del Ecuador una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservo a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo a la Universidad Metropolitana del Ecuador para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El autor declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Atentamente,

Evelyn Andrea Borja Hermosa
C.C. 0503190985

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mis padres, por ser el claro ejemplo de amor, paciencia, fuerza y perseverancia; dispuestos a todo, para que pueda obtener un buen futuro. Por haberme forjado con valores, principios, reglas y con algunas libertades, pero al final de cuentas, siempre motivarme constantemente, para hoy en día poder alcanzar mi meta y poder ser la persona que soy. Muchos de mis logros se los debo a ustedes y este no es la excepción.

A mis abuelitos maternos Magdalena y Marco, por estar conmigo en todos los momentos de mi vida, en mis triunfos y adversidades; esta tesis también les dedico a ustedes, por ser la luz en mi camino, los que me guían con su amor y sabiduría. Gracias por sus palabras de aliento, consejos, esperanza y amor.

A mis hermanas Alison y Doménica, por ser un gran apoyo emocional en lo largo de mi carrera, y por depositar su esperanza en mí.

Para ellos es esta dedicatoria, a quienes se las debo por su apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, quiero agradecer a mi tutor Ab. Eugenio Égüez Valdivieso, por estar pendiente durante la realización de mi trabajo de investigación, usted ha sido quien me ha guiado en el duro, pero no imposible proceso. No ha sido fácil, pero su ayuda a sido excepcional, el resultado de mi tesis ha sido espectacular y una gran parte del desarrollo se lo debo a usted.

También quiero agradecer a los abogados Andrea Saráuz y Roberto Pérez que me brindaron su ayuda, los recursos y herramientas que fueron necesarias para llegar a cabo el proceso de investigación. No hubiera sido lo mismo sin su incondicional ayuda.

A mis compañeros y profesores por sus enseñanzas y amistad, que permitieron la culminación de mi carrera.

Y, por último, pero no menos importante, quiero agradecerme, quiero agradecerme por creer en mí, por trabajar duro, por nunca darme por vencida y tratar de dar más de lo que recibo.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CERTIFICACIÓN DEL ASESOR	II
CERTIFICADO DE AUTORÍA	III
CESIÓN DE DERECHOS	IV
DEDICATORIA	V
AGRADECIMIENTOS	VI
RESUMEN	X
ABSTRACT	XI
CAPÍTULO I	4
1. MARCO TEÓRICO	4
1.1. Antecedentes de la investigación	4
1.2. Fundamentación teórica	8
1.2.1. La mediación	8
1.2.2. Concepto de mediación	8
1.2.3. Historia de la Mediación	9
1.2.4. Aparición de la mediación en el Ecuador	11
1.2.5. Principios de la mediación	15
1.2.6. Ventajas de la mediación	18
1.2.7. Beneficios de la mediación en el Ecuador	21
1.2.8. Proceso de la mediación aplicado en el Ecuador	25
1.2.9. ¿Qué casos se puede resolver en los centros de mediación?	26
1.2.10. Acuerdo de mediación y su eficacia	27
1.2.11. Acta final	29
1.2.12. Mediación proceso de negociación	31
1.2.13. Cartera impaga	32
1.3. Proceso de Cobranza	32
1.3.1. Asesor Legal	33
1.4. Principio de legalidad	34
1.5. Introducción a los tipos de interés	35
1.5.1. Concepto de interés	35
1.5.2. Tipos de interés	36

1.5.3. El interés legal del dinero	38
1.5.4. El interés abusivo	39
1.6. ¿Qué es la tasa de interés?	42
1.7. Gestión de Cobranza Extrajudicial	45
1.8. Gestión de Cobranza Judicial	46
1.9. Acción judicial.....	47
1.10. Objetivo del Banco Central	48
1.10.1. Finalidad, base normativa y ámbito de aplicación del Banco Central	48
1.10.2. Funciones del Banco Central por el Código Orgánico Monetario y Financiero.....	49
1.10.3. Tasas de interés y tarifas del Banco Central del Ecuador.....	50
1.10.4. Publicación de las Cifras por el Banco Central.....	50
1.11. Atribuciones y Funciones de la Junta de Regulación.....	51
CAPÍTULO II	54
2. MARCO METODOLÓGICO	54
2.1. Metodología de la Investigación Científica:	55
2.1.1. Enfoque de investigación	55
2.1.2. Método de Investigación.....	55
2.1.3. Tipo de Investigación	56
CAPÍTULO III	59
3. RESULTADOS Y PROPUESTA	59
3.1. Resultados	59
3.1.1. Entrevista	60
3.1.2. Tipo y Propósito de la investigación.....	64
3.1.3. Fundamentos jurídicos de la Investigación.....	65
3.2. Propuesta	70
3.2.1. Justificación	70
3.2.2. Fundamentos Jurídicos de la Propuesta.....	71
3.3. Beneficiarios	81
CONCLUSIONES.....	82
RECOMENDACIONES	83

Referencias Bibliográficas	84
---	-----------

ÍNDICE DE FIGURAS

Ilustración 1:Cobranzas Cooperativa Alianza del Valle	33
Ilustración 2:Interés por mora.....	44
Ilustración 3:Gastos de cobranza extrajudicial.....	44
Ilustración 4: Ejemplo de Investigación Exploratoria.....	58
Ilustración 5: Cálculo de Interés	88
Ilustración 6:Cartera Improductiva de Consumo.....	88
Ilustración 7:Evolución Cartera Castigada.....	88
Ilustración 8:Cálculo para créditos.....	89
Ilustración 9:Interés.....	90
Ilustración 10:Interés de microcrédito	90
Ilustración 11:Tipos de interés	91
Ilustración 12:Tabla de tipos de interés	92
Ilustración 13:Tarifas de mediación.....	93
Ilustración 14:Tasas de interés abril-2021.....	94
Ilustración 15::Interés Mayo.....	95
Ilustración 16:Cálculo morosidad en cartera microcrédito.....	96

RESUMEN

La presente tesis versará sobre “El procedimiento de mediación en cobranzas de cartera vencida. Cálculo de intereses”. El objetivo fundamental es conocer si se cumple el principio de legalidad, dentro de la mediación en el caso de cobranza de deudas al momento de calcular los intereses de mora. En el proceso de la investigación se desarrollarán temas principales, como son la mediación y el interés dentro de la mediación. Dentro de cada uno de los temas se analizan los detalles más importantes como son los conceptos, los antecedentes, tipos, beneficios, tablas, normas y regulaciones. En el caso de mediación se conoce su historia, las materias en las que se puede llevar a cabo la mediación, beneficios, principios, cartera impaga y, por último, en los intereses observamos su concepto, tipos de intereses, anatocismo, tablas, normas, regulaciones y la forma que se calcula el interés.

A través de las entrevistas que se realizaron a un Juez, abogados y mediadores se arrojó un resultado, donde se observa que se cumplen con las normas que rigen y los intereses que son publicados por el Banco Central, pero se desconoce la forma de calcular los intereses y es ahí donde se puede proponer una solución a este problema, sugiriendo que los peritos aporten con su intervención en el procedimiento de la mediación en procesos de cobranza.

Palabras claves:

- ✓ Principio de legalidad
- ✓ Cartera Impaga
- ✓ Intereses de mora
- ✓ Peritos
- ✓ Cumplimiento

ABSTRACT

This thesis will focus on “The mediation procedure in overdue portfolio collections. Calculation of interest”. The main objective is to know if the principle of legality is complied with, within the mediation in the case of debt collection when calculating the interest payable. Central themes such as mediation and interest within mediation will be developed in the research process. Within each of the topics, the most important details are analyzed, such as concepts, antecedents, types, benefits, tables, rules and regulations. In the case of mediation, its history is known, the matters in which mediation can be carried out benefits, principles, unpaid portfolio and finally, in the interests, we observe its concept, types of interests, anatocism, tables, rules, regulations and how the interest is calculated.

Through the interviews that were carried out with a judge, lawyers and mediators, it gave us a result, where it is observed that the regulations that govern and the interests published by the Central Bank are complied with, but the way to calculate the interest is unknown and that is where it is possible to propose a solution to this problem, suggesting that the experts contribute with their intervention in the mediation procedure in the collection processes.

Keywords:

- ✓ Principle of legality
- ✓ Unpaid portfolio
- ✓ Interest payable
- ✓ Experts
- ✓ Compliance

INTRODUCCIÓN

En el Ecuador, la cartera impaga siempre ha sido un problema de todas las entidades financieras, a pesar de que se trata de mitigar el riesgo de caer en una cartera improductiva, no son suficientes cuando se presentan eventos de fuerza mayor o caso fortuito. En algunas entidades financieras, para no perder el dinero se trata de llegar a un acuerdo con los usuarios a través de la mediación, donde se intenta pactar un total de los intereses y el capital. Calculando a través de la tabla emitida por el Banco Central y de esa forma cumplir con el principio de legalidad.

En toda entidad financiera se tienen diferentes métodos de recuperación de cartera impaga, algunas han optado por la mediación. De igual manera cuando se trata de recuperación de cartera por cualquier método, se deben tener en cuenta muchos aspectos que los identifican, como es el interés con el que se calculan dentro de las cobranzas, los principios del mediador, el comportamiento y compromiso del socio o usuario, para llegar a una solución, todos ellos son principales dentro de este proceso.

Dentro de algunas entidades financieras, como es el caso de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Alianza del Valle”, para solucionar ese tipo de conflictos se optó por la mediación como método de recuperación de cartera impaga, y es ahí donde se desarrolla el problema; porque al momento de realizar la mediación, se presenta la duda de saber si existe la aplicación correcta de los intereses, ya que el mediador es solo una persona neutral, que el rol a cumplir dentro de la mediación es facilitar la negociación y que sea llevada de la mejor manera, pero las personas que negocian los intereses a pactar, son personas naturales, muchas no conocen de la ley, los intereses legales, ni cómo se los calculan.

En consecuencia, se plantea la siguiente pregunta de investigación:

¿Se estarían vulnerando los derechos del deudor por una posible violación al principio de legalidad, al momento de calcular los intereses de mora dentro del proceso de mediación, relacionado a los procesos de cobranza?

Para dar una respuesta a este problema científica se propone el siguiente objetivo general:

Analizar los procesos de mediación relacionados a la cartera impaga, para determinar si se está vulnerando los derechos del deudor por una posible inobservancia del principio de legalidad.

En cuanto a los objetivos específicos se proponen:

- Analizar los fundamentos teóricos y normas jurídicas relativas al cálculo de los intereses dentro de la mediación en procesos de cobranza.
- Aplicar instrumentos de investigación que permitan conocer el criterio de personas expertas en el tema de mediación en cobranzas de cartera impaga.
- Proponer una solución que permita cumplir con el principio de legalidad, dentro de los procedimientos de la mediación, en procesos de cobranza.

Para analizar el tema de investigación se ha optado por la metodología cualitativa, porque se realizará el estudio a través de entrevistas a expertos en procesos de cobranza, tanto por la vía de mediación como la vía judicial.

El presente trabajo de investigación se divide en tres capítulos. El primer capítulo se estudiará los antecedentes de investigación, definición de la mediación, antecedentes de la mediación, principios, beneficios y la importancia de usar la mediación para la solución de conflictos; concepto de interés, tipos, tasas de interés emitidas por el Banco Central y normas que los regulan.

En el segundo capítulo se encuentra la fundamentación de la estrategia de investigación o metodología. Dándose por entendido a los métodos que se usaron para el análisis de dicha investigación. Tratando de fundamentar el trabajo, a través de las encuestas realizadas como metodología.

En el tercer capítulo, se abordó una propuesta para que se cumpla el principio de legalidad, en los procedimientos de mediación por cobranzas, el cálculo de intereses pactadas dentro de la mediación, conocer si existen intereses usureros o saber si se cumplen con las tablas registradas por el Banco Central del Ecuador.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes de la investigación

Dentro de los antecedentes de esta investigación se han encontrado trabajos que se permite abordar a continuación, donde cabe recalcar que después de una búsqueda extensa de tesis de cobranzas, en materia de derecho dentro del Ecuador, no se obtuvo resultados, donde el primer antecedente que se presenta es de Bogotá.

En los siguientes trabajos se señalan los objetivos y conclusiones principales.

Con respecto a los antecedentes investigados, el primer trabajo es de (Becerra, Martínez, & Noguera, 2013) de la Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá, en su tesis de especialización, en derecho comercial, año 2013, realizó un estudio sobre “Gastos de Cobranza Bancaria pre-jurídica: Reflexión sobre las justificaciones jurídicas de la obligación de su restitución por parte del deudor”.

El presente trabajo, pretende reflexionar respecto al fundamento jurídico, mediante el cual, se encuentra soportado el traslado y/o repetición que se hace a los deudores del sistema bancario de los denominados “gastos de cobranza” en los que incurren las entidades bancarias, por las gestiones adelantadas para intentar recuperar las carteras vencidas antes de acudir al sistema judicial para ejercer acciones ejecutivas.

Los principales resultados demostraron como conclusiones que:

- La gestión de cobro pre-jurídico tiene como objetivo que el deudor se ponga al día, para así, evitar que el mismo se encuentre en una incapacidad de pago que obligaría a iniciar un proceso judicial en su contra, lo cual generaría costos mayores a la entidad.
- Los gastos pre-jurídicos de cobranza no son un servicio que se le presta al deudor sino una carga que se le traslada por el incumplimiento incurrido.
- Los gastos incurridos por las gestiones de cobranza pre-jurídica en que incurre la entidad por el recaudo de la obligación, sean realizadas directamente por la entidad o por terceros, no se incluye dentro del concepto de intereses

- La gestión de cobro debe realizarse con profesionalismo, buen trato, sin que la entidad bancaria abuse de su posición dominante, siempre con respeto, informando directamente al deudor y no a terceros, brindando información clara, precisa, suficiente, actualizada y de fácil comprensión desde los tratos preliminares como al momento de la ejecución del contrato y en horarios adecuados
- Se debe suministrar al deudor información sobre el monto de la obligación, saldo pendiente, interés corriente y de mora, fechas de vencimiento y de pago, días de mora, valor o tarifa de los gastos de cobranza generados, datos de contacto de los funcionarios o terceros autorizados y la discriminación del orden en el cual se aplicará el pago que realizará el deudor
- La actividad de cobro pre jurídico, y los gastos que esta genera, si bien pueden ser atribuidos al deudor, deben establecerse parámetros legales que regulen toda su actividad. (Becerra, Martínez, & Noguera, 2013, págs. 92-94)

En este precedente se involucró cobros bancarios, y también habló de la importancia de realizar el trámite dentro del marco legal. Se busca que los usuarios o externos, puedan conocer el valor real que adeudan; intentando que los intereses sean transparentes, por eso busca que se regule la actividad de los intereses al momento de cobrar.

Un segundo trabajo corresponde a (Coronel Hoyos, 2019) realizó un estudio sobre el “Diseño de un modelo para la gestión de cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle”. Tuvo como objetivo general: “Diseñar un modelo para la gestión de cobranza extrajudicial en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 4, para la recuperación de la cartera de crédito de consumo vencida”.

La metodología se basó en:

El método de investigación será de análisis cuantitativo, en lo referente a la información de las variables e indicadores que se encuentren relacionados con la evolución crediticia de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 4, y de análisis cualitativo en cuanto a la identificación, evaluación y descripción de los elementos que las cooperativas deben considerar para la implantación de un modelo para la gestión de cobranzas. Además de los métodos propuestos, se recurrirá al recurso del conocimiento implícito en el seno de

los “gestores de cobranza” de la Cooperativa de ahorro y crédito Alianza del Valle y se utilizará el “expertise” de cada uno de ellos para identificar las causas y efectos de la morosidad, y en función de aquello involucrar a toda la organización para determinar estrategias proactivas y reactivas para la recuperación de la cartera de crédito de consumo. (Coronel Hoyos, 2019, pág. 21)

Los principales resultados demostraron que:

El sector de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 4, se encuentra en un proceso de debilitamiento patrimonial, debido a las abultadas pérdidas que debe afrontar por el incumplimiento de las obligaciones de sus asociados, incidido básicamente por un inadecuado esquema de gestión de cobranzas.

El consumo de los hogares, especialmente de la clase media, ha sido un puntal para mantener el crecimiento del PIB, sin embargo, su aporte está condicionado a la disponibilidad de dinero que exista en la economía, por lo que, de existir una contracción del circulante, se pondría en evidencia con mayor rigor los problemas de sobreendeudamiento que actualmente mantiene un determinado segmento de la población.

El indicador de morosidad de la cartera de crédito de consumo se lo ha mantenido estable artificialmente a través del castigo de cartera, o mediante la absorción por nueva colocación, por lo que dicho indicador, por sí solo no constituye una descripción confiable del nivel de incumplimiento que tienen los socios respecto a la cooperativa. (Coronel Hoyos, 2019, pág. 89)

Dentro de este segundo antecedente, se puede visualizar que el autor del trabajo, trato de buscar un modelo para la cobranza de deudas que se mantienen dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Alianza del Valle”; la cartera impaga, es una gestión clave e importante para cada empresa y lo que se busca como empresa o entidad es tratar de llegar a un acuerdo para cobrar las deudas de alguna manera, con un acuerdo que sea legal y equitativo, sin afectar los intereses de las partes para de esa forma finalizar de la mejor manera con la deuda.

Por su parte (Bermúdez Mero & Peña Rosero, 2016) de la Universidad de Guayaquil del Ecuador en su tesis de grado, año 2016 con el título de “Propuesta plan

estratégico para recuperación cartera vencida en Imtelsa S.A. Guayaquil” tuvo como objetivo general: “Proponer la elaboración de un plan estratégico para el departamento de créditos y cobranzas con la finalidad de recuperar la cartera vencida de clientes de la Importadora IMTELSA S.A.”

Demostrando como resultado lo siguiente:

1. La empresa IMTELSA posee 28 de 85 clientes con cartera vencida hasta finales del 2014, se considera crítico clientes que sobrepasan los 365 días de vencimiento, esta situación es consecuencia probable de que no se realizó un análisis previo al cliente para otorgarle respectivamente crédito.
2. La empresa IMTELSA a pesar de que ciertos clientes tienen facturas ya vencidas en pagos, aun así la empresa IMTELSA S.A. ha optado por seguirles vendiendo, lo que pone en riesgo a su cartera. No tiene una política que aplique cargos a morosidad, ya que los valores adeudados no se le aplica intereses de mora. Esta situación hace que IMTELSA S.A. merme su liquidez, ya que habiendo clientes que no le inyectan efectivo, aun así le sigue vendiendo a estos clientes, reduciendo las posibilidades de solvencia en el corto plazo.
3. La empresa IMTELSA presenta en su cartera de clientes por cobrar, el 85,57% de la misma se encuentra vencida, mientras que el 14,42% de la cartera se encuentra por vencer. No existe una política definida de otorgar créditos, ya que se debieron tomar medidas preventivas a tiempo, apenas un cliente mostrara índices de iliquidez, se debería automáticamente haber cerrado créditos para salvaguardar los intereses de IMTELSA S.A.
4. Los directivos de IMTELSA S.A. sostienen que la estabilidad económica del país se está viendo afectada, por lo que ha golpeado a la industria del plástico, afectando a los flujos de la cadena de negocios, contrayendo la demanda.
5. La empresa IMTELSA S.A. no posee políticas crediticias, ni tampoco posee procesos establecidos para otorgar créditos a clientes. Se basa en las relaciones con los clientes, 113 más que en procedimientos y revisiones crediticias para otorgar créditos. Esto los ha llevado a una situación de exceso de confianza, que actualmente está afectando a la liquidez de la empresa.

El tercer y último antecedente, propone la solución de la cartera impaga, tratando de igual manera, buscar una propuesta estratégica para recuperar la cartera vencida que sobrepasan los 365 días de no haber hecho ningún pago, y son los que ponen en riesgo a la empresa. A parte que no cuentan con una política que aplique intereses de mora, ni tiene una política que aporte a la empresa para poder resguardar su capital.

1.2. Fundamentación teórica

1.2.1. La mediación

En el presente capítulo se puede encontrar los temas importantes a tratar durante la tesis, se disertará en tema general de la mediación, cartera vencida y los intereses. Para su desarrollo se revisó doctrina, definiciones, beneficios, materias que se pueden aplicar la mediación, aparición, historia, principios de la mediación, procesos dentro de la mediación y en cobranza, principio de legalidad, tipos de intereses, anatocismo, objetivo del banco central y para finalizar las funciones y atribuciones que tiene la Junta de Regulación y el Banco Central.

1.2.2. Concepto de mediación

Para el tema que se va a desarrollar es importante conocer el concepto de mediación:

Según (Cabanellas, 2008) "Participación secundaria en un negocio ajeno, con el fin de prestar algún servicio a las partes o interesados. Facilitación de un contrato, presentando a las partes u opinando acerca de alguno de sus aspectos." El texto nos indica el significado de la mediación, que en otras palabras sería el negociar algún contrato importante para las partes con el fin de llegar a un mutuo acuerdo.

Desde una perspectiva de la normativa, como la ley de arbitraje y mediación, se observa que:

Art. 51.- Si alguna de las partes no comparece a la audiencia de mediación a la que fuere convocada, se señalará fecha para una nueva audiencia. Si en la segunda oportunidad alguna de las partes no comparece, el mediador expedirá la constancia de imposibilidad de mediación. (Ecuador, Congreso Nacional, 1997)

Dentro de la mediación se tiene dos oportunidades o llamamientos, para poder solucionar el conflicto, en el caso de no poder llegar a un acuerdo se expide una constancia de imposibilidad.

Según (Ecuador, Congreso Nacional, 1997) **Art. 55.-** “La conciliación extrajudicial es un mecanismo alternativo para la solución de conflictos. Para efectos de la aplicación de esta Ley se entenderán a la mediación y la conciliación extrajudicial como sinónimos” La mediación y la conciliación se entienden como mecanismos alternativos que ayuda a las personas a solucionar los conflictos de manera rápida y eficaz, sin la necesidad de llegar a conocimiento de jueces ordinarios.

1.2.3. Historia de la Mediación

En primer lugar, es trascendental para el trabajo de investigación, señalar la historia o antecedentes del tema a tratar, para conocer que siempre existió la mediación de una u otra forma. Porque donde exista un grupo de personas, habrá conflictos y también la manera de resolverlos, para poder cumplir con un principio de derecho, como es vivir en armonía.

La historia de la mediación como resolución de controversias está ligada a la propia historia del hombre. El conflicto y su posterior resolución siempre han estado presentes a lo largo de la evolución de la sociedad, con la intervención de un tercero imparcial que ayudaba a las partes en conflicto a alcanzar una solución satisfactoria para ambos.

En muchas de las antiguas civilizaciones ya estaba presente, como en el caso de la antigua China, los recursos básicos para la resolución de conflictos eran la conciliación y la mediación. Según Confucio en el 550 a.C., los conflictos se solucionaban con la “persuasión moral y el acuerdo, y no bajo coacción”. Lo que se extrae del pensamiento de Confucio es que se debe llegar a la solución de la discrepancia mediante la voluntad de las partes en conflicto y no por la imposición unilateral o la intervención de un adversario que dificultaría el llegar a ese acuerdo y pondría fin a la armonía natural que existe en las relaciones humanas. En la actualidad, los comités populares de conciliación siguen ejerciendo la mediación.

En la antigua Grecia, donde existían los tesmotetes, que eran las personas encargadas de analizar el origen del conflicto y basándose en el análisis de las causas, intentaban que las partes llegaran a un acuerdo celebrado por ellas.

En Japón, las discrepancias eran resueltas a través del líder de la población, quien se instituía en la figura mediadora y ayudaba a los miembros de la población a la consecución de las soluciones para la resolución del conflicto. Posteriormente se aprobaron disposiciones legales para que los tribunales japoneses emplearan la conciliación de forma habitual.

En África los conflictos eran resueltos mediante una junta de vecinos, donde una persona respetada ejercía la función de mediador, ayudando a las partes a llegar a un acuerdo.

En Estados Unidos, fue la Sociedad Religiosa de los Amigos, conocida como cuáqueros, los que para resolver las controversias comerciales empleaban la mediación y el arbitraje. Sin embargo, son los procedimientos de resolución de desavenencias laborales industriales los antecedentes y modelos de mediación más conocidos en los Estados Unidos.

En España existen también claros ejemplos, como es el caso del Fuero de Avilés (en 1076), las Partidas de Alfonso X, donde su Partida 3, título 4, recoge el término “arbitraje” (en 1265), “Las ordenanzas de lonja y oreja” (en 1271) donde actuaban los corredores de oreja (conocidos así por la obligación de guardar el secreto), el “Consejo de Hombres Buenos” de la Huerta de Murcia y por último, el “Tribunal de las Aguas de la Vega de Valencia” más conocido como “Tribunal de las Aguas”.

Como se puede ver en la mayoría de los casos, existe la figura del líder de la familia, del clan o del pueblo que brindaban su conocimiento para ayudarlos a encontrar un acuerdo que solucionara sus discrepancias. (Álvarez Torres, Gil Vallejo, & Morcillo, 2013)

Como se observa la mediación viene desde tiempos preliminares, siendo usado en diferentes lugares, pero casi siempre actuando de la misma forma, como es la de buscar un acuerdo entre las partes afectadas, buscando una solución parcial donde actúa un tercero que variaba dependiendo el lugar, podía llegar hacer una persona respetada del lugar, el líder entre otros que buscaban resolver el conflicto con total parcialidad sin beneficiar a ninguna parte, para que se pueda continuar con la tranquilidad y paz.

Antes de definir los distintos tipos de mediación, es importante precisar el concepto de mediación, el problema es que no hay un concepto de mediación unificado, ya que hay tantas definiciones como autores que lo estudian.

Para autores como Jay Folberg y Alison Taylor, la mediación es "... el proceso mediante el cual los participantes, junto con la asistencia de una persona o personas neutrales, aíslan sistemáticamente los problemas en disputa con el objetivo de encontrar opciones, considerar alternativas, y llegar a un acuerdo mutuo que se ajuste a sus necesidades. La mediación es un proceso que hace hincapié en la propia responsabilidad de los participantes de tomar decisiones que influyen en sus vidas."

Christopher Moore define la mediación como: "...un tercero neutral e imparcial ayuda a la gente, facilitando la resolución de sus diferencias y nos ofrece una obra integral sobre lo que los mediadores hacen realmente para auxiliar a las personas en conflicto."

Para Sara Cobb la mediación es "...proceso que estructura la intervención de las partes involucradas en modos que favorecen su participación y legitimidad, asumiendo responsabilidades para diseñar la resolución de sus disputas."

En lo que coinciden la mayoría de autores que han estudiado y definido la mediación es en que la mediación es un instrumento para la resolución de controversias, donde las partes en conflicto y con la colaboración de un tercero imparcial (el mediador), logran por sí mismas la consecución de acuerdos satisfactorios a través de la negociación y el debate. (Álvarez Torres, Gil Vallejo, & Morcillo, 2013)

Para poder empezar debemos tener un concepto claro y conciso de la mediación, y por la lectura podemos conocer, que no hay un concepto unificado de la mediación, ya que existen varias definiciones de diferentes autores, pero llegan a tener algo en común entre todos, y es el proceso en el que se lo realiza; debe existir un mediador o una persona neutral que intervenga dentro del proceso y ayude a buscar la resolución del conflicto que se presente contribuyendo a que las partes se sientan satisfechas o favorecidas con el acuerdo que se llegue.

1.2.4. Aparición de la mediación en el Ecuador

A continuación, se exterioriza sobre la aparición de la mediación en el Ecuador, el ministerio que lo impulso en sus principios y la finalidad con la que lo creaban, como es

el caso de que las personas voluntariamente puedan optar por este método y de esa forma acudir a cualquier centro de mediación para la solución de conflictos.

Una vez que se empieza a codificar a la mediación dentro del sistema jurídico del Ecuador, se empieza a dar más importancia, para que se use a la mediación como un método alternativo de solución de conflictos en los casos que se pueda aplicar.

La mediación en el Ecuador fue promovida exclusivamente por Pro Justicia (Pro Justicia: Unidad de Coordinación para la Reforma de la Administración de Justicia del Ecuador- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos) y aparece o más bien fue creada en agosto del 1995, mediante decreto ejecutivo N° 3029, publicada en el Registro Oficial N° 772 del 01 de septiembre de 1995, existiendo posteriores reformas y nuevas codificaciones a dicha Ley.

Precisamente este proyecto ha sido impulsado por “El Ministerio de Justicia y Derechos Humanos a través de Pro Justicia, dentro del proyecto de creación de nuevas Judicaturas y Modernización de los Servicios de justicia”, en aras de la construcción de una cultura de paz en nuestro país, y de esta manera se facilite el acceso a la justicia por parte de quienes somos parte fundamental de la sociedad, permitiendo un acceso mediante “métodos legales y alternativos orientados a la solución de conflictos, resumidos en la creación y fortalecimiento de centros de mediación.”

Según Nora Femenia: “En Ecuador históricamente su sistema procesal, por norma general, ha contemplado como fórmula para concluir el litigio una instancia denominada audiencia de conciliación. No obstante, ésta se ha desvalorado, convirtiéndose en mero trámite a la que concurren los abogados para ratificar y ventilar los fundamentos de hecho y de derecho contenidos en la demanda y su contestación.”

Con esta proyección ya ejecutada y realizada en nuestro país Ecuador se está garantizando lo que prescribe nuestra Constitución que textualmente señala en su art. 75: “Toda persona tiene derecho al acceso gratuito a la justicia y a la tutela efectiva, imparcial y expedita de sus derechos e intereses, con sujeción a los principios de inmediación y celeridad; en ningún caso quedará en indefensión. El incumplimiento de las resoluciones judiciales será sancionado por la ley.” Y personalmente creo que es un logro importantísimo de los administradores de justicia, a favor de todos los ciudadanos, ya que los habitantes de esta patria creciente, indudablemente se beneficiarán, pues tarde o

temprano, acudirán a cualquier centro de mediación existente a lo largo y ancho del país, con la seguridad de que llegarán a solucionar su conflicto o conflictos, con la ayuda exclusiva de personas imparciales, capacitadas y profesionales en la mediación, denominados mediadores.

Cabe señalar que desde el año de 1997 se empieza a regular la Ley de Arbitraje y Mediación; codificación que se mantiene hasta la presente fecha, obviamente con sus respectivas reformas que se han dado con el pasar de los días, y en la actualidad se encuentra vigente la publicada en el Registro Oficial 417 del 14 de diciembre del 2006, existiendo su última modificación el 15 de mayo del 2015.

Creada la Ley de Arbitraje y Mediación, la mediación se encuentra presente en las distintas codificaciones de nuestro sistema jurídico, como en los siguientes: La Constitución del año 1998 en su artículo 191 y la que actualmente está en vigencia, me refiero a la del 2008 en su artículo 190, reconocen a la mediación como solución alternativa de conflictos, enunciado de esta manera: “Art. 97.- Todas las organizaciones podrán desarrollar formas alternativas de mediación y solución de conflictos, en los casos que permita la ley...”, de la misma forma lo establece el art. 190: “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.” Actualmente está regulada por la Ley de Arbitraje y Mediación del 14 de diciembre del 2006, publicada en el registro Oficial N° 417.

Por su parte el Código Orgánico de la Función Judicial, señala en el art. 17: “... El arbitraje, la mediación y otros medios alternativos de solución de conflictos establecidos por la ley, constituyen una forma de este servicio público, al igual que las funciones de justicia que en los pueblos indígenas ejercen sus autoridades. En los casos de violencia intrafamiliar, por su naturaleza, no se aplicará la mediación y arbitraje.”

De la misma manera, el Código Orgánico General de Procesos, en su art. 153: “Excepciones previas. Solo se podrán plantear como excepciones previas... 10. Existencia de convenio, compromiso arbitral o convenio de mediación.” En su art. 296 sobre el desarrollo de las audiencias preliminares el numeral 6 señala textualmente: “La o el juzgador, de oficio, o a petición de parte, podrá disponer que la controversia pase a un centro de mediación legalmente constituido, para que se busque un acuerdo entre las partes. En caso de que las partes suscriban un acta de mediación en la que conste un

acuerdo total, la o el juzgador la incorporará al proceso para darlo por concluido.” Así como el art. 363 del mismo señala: “Títulos de ejecución. Son títulos de ejecución los siguientes: 3. El acta de mediación.” El inciso final del artículo señalado, prescribe: “Las y los juzgadores intervendrán directamente en la ejecución de los laudos arbitrales y de las actas de mediación...”.

El Código de la Niñez y la Adolescencia, en su art. 206, inciso final señala: “Procurarán, con el apoyo de las entidades autorizadas, la mediación y la conciliación de las partes involucradas en los asuntos que conozcan, de conformidad con la ley.” El art. 238, inciso segundo manifiesta: “A continuación, el organismo sustanciador procurará la conciliación de las partes, si la naturaleza del asunto lo permite, de conformidad con la ley. Así mismo, puede remitir el caso a un centro especializado de mediación.” En el Título XI, se señala a la mediación, como parte integrante de este cuerpo legal, el art. 294, establece: “Casos en que procede.- La mediación procederá en todas las materias transigibles siempre que no vulneren derechos irrenunciables de la niñez y la adolescencia”; mientras que el art. 295: “Reglas especiales.- Se llevará a cabo ante un Centro de Mediación de los señalados en el artículo siguiente. Los interesados podrán intervenir personalmente o por medio de apoderados. Se oirá la opinión del niño, niña o adolescente que esté en condiciones de expresarla”; y, finalmente esto nos dice el art. 296: “Calificación de los Centros de Mediación. Los Centros de Mediación deben ser autorizados legalmente para poder intervenir en las materias de que trata el presente Código.”

Existe también la mediación penal, para adolescentes infractores, tipificada en el Código Orgánico Integral Penal, ésta se establece en el art. 348-a: “Mediación penal.- La mediación permite el intercambio de opiniones entre la víctima y el adolescente, durante el proceso, para que confronten sus puntos de vista y logren solucionar el conflicto que mantienen. Podrá referirse a la reparación, restitución o resarcimiento de los perjuicios causados; realización o abstención de determinada conducta; y, prestación de servicios a la comunidad.” Art. 348-b: “Solicitud.- En cualquier momento hasta antes de la conclusión de la etapa de instrucción, cualquier sujeto procesal podrá solicitar al juzgador, someter el caso a mediación. Una vez aceptado, el juzgador remitirá a un centro de mediación especializado. Los padres, representantes legales o responsables del cuidado del adolescente participarán en la mediación en conjunto con los sujetos procesales.”

En el Código de Trabajo también encontramos, lo siguiente: “Art. 470.- Mediación obligatoria.- Si no hubiere contestación o si ésta no fuere enteramente favorable a las

peticiones de los trabajadores, el inspector del trabajo remitirá todo lo actuado a la Dirección o Subdirección de Mediación Laboral respectiva (...) Si se logra un acuerdo entre las partes, éstas suscribirán un acta y terminará el conflicto (...) Si el acuerdo fuere parcial se celebrará el acta correspondiente en la que constarán los acuerdos logrados y aquellos puntos que no han sido convenidos.”

Como usted notó, casi en todas las codificaciones existentes en nuestro país, se contempla a la mediación, como una alternativa válida, para poner fin a los asuntos controvertidos, por lo tanto, se ha instaurado totalmente la mediación en nuestro territorio y en las normas legales que nos rigen y regulan, por ende los centros de mediación existentes en nuestro país poseen la base legal suficiente para actuar, en la materia que requiera este tipo de soluciones; los procesos que se pueden resolver con la mediación se los desarrollara más adelante. (Castillo, 2018)

La mediación se usa para la facilidad a los acuerdos antes de llegar a un tribunal, siendo este un método alternativo. Para esto se puede acudir a un centro de mediación y tratar de resolver los conflictos con la ayuda asertiva del mediador, que será la persona que este capacita para poder llevar este procedimiento.

Mientras la ley lo permita, cualquier entidad u organización puede desarrollar diferentes métodos de resolución de conflictos como es la mediación. Cabe recalcar que en el caso de violencia intrafamiliar no se puede aplicar la mediación.

En varias normativas se hace referencia a la mediación, haciendo mención en tratar de llegar acuerdos de la mejor manera como lo es con la mediación, por eso es que dentro del país se cuenta con las bases legales necesarias para poder resolver los conflictos a través de la mediación.

1.2.5. Principios de la mediación

Dentro de la mediación existen principios que permiten que sea llevado de la mejor manera y no se vulneren ningún derecho, para que el proceso sea llevado según la norma que lo rige. A continuación, se detallan los principios de la mediación:

- Imparcialidad e igualdad de las partes

La esencia del principio de imparcialidad radica en que no se asumen las posiciones de ninguna de las partes en conflicto.

El mediador debe cumplir con este principio como esencia de lo que es el procedimiento de mediación, pero además la imparcialidad del mediador debe ser “percibida” por las partes, generando con ello un clima de confianza en la mediación como procedimiento y en el mediador como profesional.

Las partes que intentan un proceso mediador deben encontrarse en igualdad de condiciones, tener capacidad de decidir por sí mismas, libre y voluntariamente sobre las cuestiones controvertidas. Cuando estos elementos faltan, y el mediador con su trabajo no es capaz de equilibrar a las partes la mediación se presenta como un procedimiento de difícil viabilidad.

- **Neutralidad**

La Ley si bien menciona este principio no da una definición del mismo, limitándose a señalar que la actuación del mediador debe permitir que sean las partes en conflicto las que alcancen acuerdos por sí mismas. Lo que en la práctica significa que el mediador no puede imponer ningún acuerdo a las partes.

- **Confidencialidad**

La protección de la confidencialidad es un principio fundamental de la mediación. Si existe ausencia de confianza, las partes no participarían eficazmente en el proceso y se perderían muchas oportunidades para lograr un acuerdo. El mediador debe asegurar a las partes la confidencialidad del proceso para generar un ambiente propicio que ayude a las partes a expresar francamente sus sentimientos e intereses.

- **Buena fe**

Para que la mediación pueda ser eficaz, es fundamental la buena fe de las partes, lo que puede ser entendido como una actuación cooperativa.

- **Flexibilidad**

Si bien la mediación es un proceso estructurado, una de las ventajas que tiene frente a procesos jurisdiccionales es su “flexibilidad”. Se basa este principio en la capacidad del proceso de mediación para adecuarse a la evolución de las circunstancias, según la

determinación de las partes o sus necesidades ya que un proceso rígido limitaría la obtención de resultados y no facilitaría la transformación de la relación de las partes.

El principio de flexibilidad es el que hace posible que cada proceso de mediación sea al mismo tiempo diferente e igual a cualquier otro. (Álvarez Torres, Gil Vallejo, & Morcillo, 2013)

En estos párrafos se ha visto sobre los principios de la mediación los cuales juegan un papel muy importante dentro de la mediación para que se pueda llevar de la mejor manera.

La imparcialidad es importante dentro de la mediación, el mediador para empezar el proceso deberá generar un clima de confianza y de imparcialidad a las partes, para que el proceso se pueda llevar de la mejor manera. Si faltan estos elementos el mediador no podrá equilibrar el proceso y la mediación se verá como un procedimiento difícil de resolver

La neutralidad viene del mediador o también conocido como la tercera persona neutral dentro del proceso, que solo escuchará a las partes los intereses que tiene cada uno y junto a ellos poder llegar a un acuerdo, sin ser el mediador quién imponga el acuerdo a las partes.

La confidencialidad es un principio básico dentro de la mediación, porque al momento de no existir la confianza, las partes no podrán expresarse libremente, colaborar, ni participar de la mejor manera dentro del proceso y no habrá posibilidad para llegar a un acuerdo. Es ahí donde entra el mediador que debe garantizar la confianza y crear un entorno propicio para que se desarrolle de la mejor manera.

La buena fe es eficaz, pero para que esto exista es necesario la sinceridad de las partes.

El principio de flexibilidad en la mediación, es lo que crea la diferencia del proceso ordinario, porque la mediación se puede adaptar a los cambios dependiendo a las necesidades, mientras que, en el proceso ordinario existe una decisión que toma el juez y se tiene que acatar a lo que él vio como la mejor forma de resolver el problema.

Se cree que es importante manifestar sobre la mediación actual en el Ecuador, para conocer cuáles son la misión, visión y valores que se promueven en cada uno de los centros de mediación.

En este aspecto, entrare directamente a lo establecido por la Función Judicial del Ecuador, institución que nos indica claramente como se desarrolla la mediación en nuestro país, desde su concepto, el cual señala: “Es un procedimiento de solución de conflictos que verse sobre materia transigible por el cual las partes, asistidas por un tercero neutral, llamado mediador, procuran un acuerdo voluntario.”

De la misma manera los Centros de Mediación de la Función Judicial, poseen una misión, visión y valores, los cuales establecen lo siguiente:

- a. **MISIÓN:** “Promover y brindar un servicio de mediación oportuno y eficiente a las y los ciudadanos para la resolución de conflictos que versen sobre materia transigible.”
- b. **VISIÓN:** “Ofrecer el servicio de mediación en todo el territorio nacional y posicionarlo como un mecanismo efectivo de solución de conflictos.”
- c. **VALORES:** “Transparencia, imparcialidad, neutralidad, confidencialidad, celeridad, equidad, garantía de derechos.” (Castillo, 2018)

En el Ecuador se señala a la mediación como un mecanismo de solución de conflictos que trata resolver los problemas que se presenten en materia transigible esto quiere decir que se puedan negociar, dentro del proceso estará el mediador quien será la tercera persona y la neutral dentro del proceso.

Es importante saber que los centros de mediación tienen su misión, visión y valores, los cuales son de gran interés, por consiguiente, a su servicio eficaz ante los conflictos, los principios con los que se lleva el proceso y sobre todo que se garantiza no vulnerar los derechos de las partes.

1.2.6. Ventajas de la mediación

Si bien es cierto que la mediación es un método de solución de conflictos eficaz, es importante conocer una parte de las ventajas que se obtiene al hacer uso de este procedimiento.

Empezaré tomando en cuenta lo detallado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, nos dice que: “Es un acuerdo de voluntades en donde no existe una persona que gana o pierde, se recurre al diálogo para resolver los conflictos, entonces si bien no es necesario recurrir a funcionarios judiciales, la solución que determine el Centro de Mediación tiene el mismo resultado de una sentencia.”

Por lo que la mediación resulta súper ventajosa, desde todo punto de vista; a continuación se describe una variedad de ventajas que nos da este medio de solución de conflictos, y que no quepa la más remota idea de desaparecerla ya que, estamos frente a una de las instancias extra judiciales de primer orden; si la aprovechamos como se debería, lograremos innumerables casos resueltos, y que debería ser utilizado con más frecuencia por todos y cada uno de los ciudadanos que tienen o tenemos impases con las personas que conviven en nuestro entorno social; des-arrrollando una sociedad más justa, una sociedad que acepta ante todo el dialogo, el respeto y práctica los valores de justicia y equidad.

Para una mejor comprensión de las ventajas señalaré las siguientes:

- **“Es un servicio ágil.** Un conflicto resuelto por la vía judicial demoraría en resolverse varios años, a través de la mediación puede requerir una sola sesión para concluirse, con la satisfacción de ambas partes, puesto que en la mediación todos ganan.” Es decir, constituye una relación de ganar-ganar, al no existir vencedores, ni vencidos.
- **“Es una solución económica.** La mediación, por su dinámica, significa ahorro de dinero, tiempo, energías, pero sobre todo evita la carga emocional. Además, previene y resuelve los conflictos en el menor tiempo posible y con el menor costo.”
- **“La mediación de adapta a las necesidades de las partes y busca satisfacer sus intereses.** Desde luego ello implica que ambas partes concedan algo en beneficio del otro.”
- **“Es justa y neutral.** Al suscribir un arreglo o acuerdo mediante un acta, se entiende que ha sido justa y se ha acogido a la neutralidad de las partes, bajo la ayuda de un mediador justamente neutral e imparcial.”
- **“Es democrática.** Las partes de manera libre y voluntaria tienen la facultad de tomar la decisión más adecuada, acertada a sus intereses.”

- **“Construye la solución definitiva.** Ya que el acuerdo logrado se plasma en un acta, donde se estampan las firmas como constancia de lo convenido y a la vez esta es considerada como una sentencia judicial.”
- **“Se desarrolla en un ambiente de respeto.** Las partes se respetan mutuamente, aquí el mediador juega un papel significativo, para que exista la cordialidad y el respeto, no se transgrede el derecho y honra de las partes involucradas en la solución de su conflicto.”
- **“Ser atendidos por un profesional, neutral y conecedor de la mediación.** Esto ayudará a que las partes solucionen de manera eficaz su problema, teniendo la seguridad de que la ayuda recibida es de una persona muy preparada en temas de mediación.”
- **“Es accesible.** Porque pueden acudir todas las personas de la sociedad ecuatoriana, sin distinción de ninguna naturaleza, pues fue y está creada para toda clase de público.”
- **“Alivio de carga a los tribunales de justicia.** Debido a que la mayoría de los casos planteados en la mediación, son resueltos en esta dependencia, sin que se llegue a un proceso judicial.”
- **“Fomenta una cultura de aprendizaje.** Ya que las partes aprenden a solucionar sus conflictos, además difunden o comunican a otras personas, para que acudan a los centros de mediación.”
- **“Permite restablecer el diálogo,** perdido por el conflicto, reduciendo la agresividad, las tensiones, llenándolas de creatividad y autonomía para su solución”; y,

Entre otras múltiples ventajas que posee la mediación. (Castillo, 2018)

Según el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos la mediación es un dialogo que permite resolver conflictos, sin que exista la necesidad de haber un ganador y un perdedor, como sucede en el juicio ejecutivo. Es importante conocer que, aunque no nos encontremos frente a funcionarios judiciales, el acuerdo que se llegue dentro de la mediación tiene la misma resolución.

Se mantienen ventajas de la mediación con el fin de usarla de la mejor manera y de ser posible, sea un mecanismo de soluciones prontas ante los conflictos que se

presenten, y de esa manera aprovechar del mecanismo que tenemos, siempre y cuando se mantenga el respeto de las partes y se acceda a un dialogo.

Algunas ventajas de la mediación son la rapidez o agilidad para poder resolver algún conflicto sin que exista la necesidad de alguien sentirse afectado por el veredicto, al momento de que las dos partes mantengan beneficios.

Los acuerdos que se lleguen, deben ser justos, y esto debe ser guiado por el mediador que revisará de cerca el procedimiento para que finalmente puedan llegar a un acuerdo que se firmará por las partes y esto será considerado como una sentencia ejecutoriada.

1.2.7. Beneficios de la mediación en el Ecuador

Igualmente, los beneficios son un tema clave dentro de la mediación ya que se puede conocer, la forma útil y que aparte de ser un proceso ágil tiene la misma validez que una sentencia judicial.

Sobre este tema la Función Judicial, determina:

- a. El acta de mediación tiene la misma validez que una sentencia judicial;
- b. Es un proceso voluntario, es decir tú y la otra parte deciden si quieren someterse o no al procedimiento y resolver su conflicto por esta vía;
- c. Es confidencial: los asuntos tratados en la audiencia de mediación no pueden ser revelados por el mediador en ninguna instancia judicial o externa. Todo lo que se dice en la audiencia es de carácter reservado;
- d. Los acuerdos son libres y voluntarios: eres tú en conjunto con la otra parte quienes proponen los acuerdos que pongan fin al conflicto y que sean de beneficio mutuo y por lo tanto, que sean duraderos en el tiempo; y,
- e. Ahorro de recursos: la mediación te permite ahorrar tiempo y dinero. (Castillo, 2018, pág. 38)

Los beneficios de la mediación son algunos, como ya es de conocimiento el acta que se firma dentro del proceso tiene la validez de una sentencia judicial, porque tiene efecto de sentencia ejecutoriada y cosa juzgada, es voluntario porque las partes tienen

que ser libres de asistir y expresarse para buscar solución, todo lo que pase dentro de la mediación es confidencial y no se necesita de grandes recursos económicos, la solución es rápida y no necesita de tanto tiempo.

Miquel Martí define la mediación como un procedimiento no contencioso de resolución de conflictos, en el que las partes participan voluntariamente con el deseo de evitar un procedimiento judicial contradictorio.

En las diversas definiciones de mediación se repiten continuamente:

- Intervención de una tercera persona
- Voluntariedad
- Imparcialidad y neutralidad del mediador
- Confidencialidad
- Flexibilidad

Que son, por cierto, principios esenciales de la mediación. (Souto, 2013)

La mediación como se ha podido visualizar, es un mecanismo de suma importancia y ventajas, pues la mediación viene desde hace mucho tiempo atrás, siendo aplicada en diferentes lugares del mundo y siendo de gran aporte para la solución de conflictos. La mediación en los diferentes lugares lo que eran encargados de llevar este proceso eran sus jefes o los que tenían mayor importancia, o rango dentro de sus pueblos, siendo de gran acogida y obteniendo buenos resultados, la mediación se fue perfeccionando y poniéndolo dentro de lo jurídico como métodos alternativos para de esa manera facilitar la mayoría de los conflictos que se presentarán. Hoy en día la mediación consta ya con sus principios, normas y con la persona encargada de realizar el proceso, como lo es el mediador, que será una persona neutral e intermedia que ayudará a que se lleve el proceso de la mejor manera, pero no podrá opinar, ni dar una solución a diferencia de hacerlo por juicio ordinario, donde el juez es el encargado de dar la sentencia, después de escuchar las necesidades de las partes.

Uno de los componentes más importante es conocer cuál es el procedimiento y los resultados de una audiencia de conciliación y concretamente tenemos aquí la forma en la que se determina el proceso.

En la fecha y hora prevista para la celebración de la audiencia, el conciliador dará a las partes un margen de máximo quince (15) minutos para quienes han sido citados, las recibirá en el centro de conciliación y a medida de su llegada las va ubicando en la sala de la audiencia destinada para su celebración.

Una vez se hacen presentes los convocantes y convocados, se harán las presentaciones personales de rigor y se brindará a las partes la información relacionada con las facultades del conciliador y el objeto de la audiencia. De manera inmediata, el conciliador declarará instalada la audiencia y procederá a interrogar a las partes con el objeto de fijar las diferentes posiciones y pretensiones en conflicto.

Posteriormente, escuchará las propuestas que las partes tengan sobre fórmulas de arreglo y pondrá de presente la suya, si la tiene.

Realizado lo anterior, guiará la discusión, en torno a negociar la mejor salida al conflicto. El conciliador podrá discutir por separado con cada una de las partes, las razones que puedan ser vistas como impedimentos en la búsqueda de la fórmula de conciliación.

Culminada la audiencia **con acuerdo conciliatorio** sobre todos los asuntos relacionados con el objeto de la controversia, el conciliador está obligado a levantar acta de conciliación. Sí la audiencia culmina con acuerdo parcial, en este mismo sentido se realizará y suscribirá el acta.

En aquellos casos donde la audiencia termine **sin acuerdo conciliatorio**, o haya sido manifiesta la imposibilidad de conciliar, se expedirá una constancia en este sentido, declarando fracasada la audiencia de conciliación y se procederá a su archivo

De igual forma se expedirá la constancia, si llegada la hora y fecha de la audiencia, las partes o una de ellas **no comparece** a la audiencia.

La audiencia será suspendida a petición de las partes, cuantas veces sea acordado por ellas; en estos casos, el conciliador dejará evidencia de ello y de las razones que motivaron la toma de esta decisión (Universidad Externado de Colombia, s.f.)

Se debe tener en cuenta cuando se presente la solicitud de conciliación:

- Cuando se presente una solicitud de conciliación y el asunto no sea conciliable de conformidad con la ley, se expedirá una constancia dentro de los 10 días calendario a la presentación de la solicitud.
- Con el fin de facilitar el desarrollo del procedimiento conciliatorio, las partes y el conciliador tendrán a su disposición toda la asistencia administrativa por parte del Centro. (Universidad Externado de Colombia, s.f.)

No obstante, es importante resaltar las diferencias entre la mediación y el proceso judicial.

Por todo lo expuesto anteriormente, puedo expresar que con un proceso judicial, las diferencias son descomunales y que me permito colocarlas a continuación para que usted estimado lector las conozca, mediante este recuadro: (Castillo, 2018)

Tabla 1: Diferencia entre la mediación y el proceso judicial.

LA MEDIACIÓN	PROCESO JUDICIAL
Busca los intereses mutuos, el bien común	Las partes involucradas son completamente adversarios
Las partes explican su conflicto en su propio lenguaje	Las partes son representadas por un defensor, en términos jurídicos
Las partes dialogan mutuamente y se escuchan	Los defensores actúan a nombre de las partes
Las diferencias se hacen mínimas, se tienden puentes	Se blindan, relegando aún más a las partes
El proceso es informal, confidencial, flexible	El proceso tiene que apegarse a las normas legales, preestablecidas
Se logra acuerdos con celeridad	Tarda mucho, es tedioso y largo
Al resolver el conflicto se reducen ostensiblemente las tensiones	Prolonga los conflictos y por ende las tensiones entre las partes
Se busca todas las alternativas posibles	Se reduce únicamente a las leyes
Es súper económico, se diría que no tiene costo para las partes	Existen una infinidad de costas procesales y costos para el Estado

El acuerdo es voluntario	El fallo no es voluntario, dictaminado por un juez
No existe sentencia, sino un acuerdo	Existe una sentencia, que puede ser apelada, dilatando más su arreglo

Fuente: (Castillo, 2018)

De lo detallado en líneas precedentes, sobre las diferencias existentes entre la mediación y otras prácticas o procesos de solución de conflictos y/o controversias, se desprende que la mediación es por excelencia la mejor alternativa, a simple vista se determina que este método es muy efectivo, rápido y de acceso inmediato, con la mediación, todos ganamos. (Castillo, 2018, págs. 20-21)

En el presente recuadro, se puede visualizar de mejor manera, y de forma clara las diferencias que existe, si se opta tanto por la mediación, que por el proceso judicial. Y se observa que la mediación es un proceso ágil y económico, pero cuando no se cumple con el acta o lo pactado en la mediación se procede al acta de ejecución de la mediación y se va por el proceso judicial.

1.2.8. Proceso de la mediación aplicado en el Ecuador

Cabe resaltar lo que se necesita dentro del proceso de la mediación en el Ecuador, después de que las partes hayan solicitado ayuda para la solución de algún conflicto y lo más importante es que lo hagan de manera voluntaria.

En nuestro país Ecuador, se aplica el siguiente proceso; una vez que una de las partes se acerca al centro de mediación a solicitar que le ayuden a solucionar su conflicto, estas pueden ser naturales o jurídicas, de carácter público o privado, mismas que deben tener capacidad Legal:

“Es necesario esclarecer que las partes que concurran a una mediación y por medio de esta finalmente se obliguen por medio del acta de declaratoria de voluntad, deben ser legalmente capaces, de acuerdo al Art. 1461 del Código Civil, sobre la capacidad.”

Otro de los requisitos, y que quizá no se menciona es que, debe existir la libertad y voluntad expresa o tácita para en primer lugar asistir a la audiencia de mediación y luego del acuerdo, suscribir la respectiva acta, para ello debe existir consentimiento, que conlleva cuatro necesidades para perfeccionarlo:

- **DISCERNIMIENTO:** Capacidad que permite diferenciar un hecho de otro;
- **INTENCIÓN:** Determinación de la voluntad en orden a un arreglo pacífico;
- **LIBERTAD:** Que no medie coacción o fuerza; y,
- **CAUSA Y OBJETO:** Estos dos elementos deben ser lícitos, es decir con fines ejecutables, que se puedan cumplir y realizarse.

Los funcionarios responsables, encargados de un centro de mediación, le atienden con mucha cordialidad, amabilidad y entereza; y desde ese momento empieza el lúcido sendero de la mediación, para ello, el o los usuarios deben llenar una solicitud de mediación, misma que se la puede descargar del la página web de la Función Judicial (Castillo, 2018, pág. 35)

Para que se pueda aplicar la mediación las partes se deben dirigir a los centros de mediación, cabe recalcar que estas personas deben ser legalmente capaces, para que dentro del proceso puedan entender los hechos, conocer la voluntad de la parte contraria, no estar siendo manipuladas por otras personas, no intimidar, ni tratar de usar la fuerza, y lo más importante es tratar de llegar a una solución de la mejor manera y en el mejor ambiente, donde las partes se puedan expresar libremente y conocer sus necesidades.

1.2.9. ¿Qué casos se puede resolver en los centros de mediación?

Por otra parte, es importante conocer los casos en los que se puede aplicar la mediación, ya que no se puede aplicar en todo tipo de materias.

“La mediación se referirá a materia transigible y será de carácter extrajudicial y definitivo. En los casos de violencia intrafamiliar, por su naturaleza, no se aplicará la mediación. En materia penal, las normas jurídicas pertinentes regularán su procedencia y aplicación.” Según la página web de la Función Judicial, se puede someter al proceso de mediación, los siguientes casos:

1) Familia: Casos que versen sobre:

- a. Pensiones alimenticias, aumento o disminución;
- b. Régimen de visita;
- c. Tenencia; y,
- d. Ayuda prenatal (Alimentos de mujer embarazada)

2) Civil: Casos que versen sobre:

- a. Demarcación de linderos;
- b. Partición voluntaria de bienes sucesorios;
- c. Cobro de deudas;
- d. Incumplimiento de contrato, promesa de compraventa;
- e. Reparación por daños y perjuicios –materiales; e,
- f. Inquilinato.

3) Laboral: Casos que versen sobre:

- Pago por finiquito (liquidaciones).

4) Asuntos de convivencia social y vecinal.

5) Tránsito, sin resultado de muerte.

6) Penal:

- Adolescentes infractores.

Creo que existe una cantidad enorme de casos que la mediación le ayudará a solucionar, aprovechemos sus ventajas, acudamos a los centros especializados y debidamente registrados por el Consejo de la Judicatura, y resolvamos nuestras controversias de maneja ágil, oportuna, con equidad y justicia. (Castillo, 2018, págs. 33-34)

La mediación no se puede aplicar en todos los casos como se ha visto, pero sí son una mayoría en los que se puede aplicar métodos alternativos antes de llegar a un juicio, y consta claramente que en civil se puede en el caso de cobro de deudas con el fin de resolver con rapidez y eficacia las controversias de manera justa y con legitimidad.

1.2.10. Acuerdo de mediación y su eficacia

En función de lo planteado, dentro del acuerdo se debe tener los datos importantes de las partes interesadas llegar a una solución, de ser el caso

El acuerdo puede versar sobre una parte o la totalidad de las materias sometidas a mediación. Se establece una serie de formalidades que debe contener el acuerdo: identidad y domicilio de las partes, lugar y fecha de suscripción, mediador o institución de mediación que ha intervenido, obligaciones que cada parte asume y seguimiento del procedimiento ajustado a las previsiones establecidas en la norma.

Una vez alcanzado el acuerdo, el mediador debe informar a las partes del carácter vinculante del acuerdo alcanzado y de que pueden instar su elevación a público a los fines de dotarlo del carácter de título ejecutivo. Si el acuerdo se alcanza en un proceso

de mediación iniciado durante la sustanciación de un proceso judicial, puede solicitarse su homologación por el Tribunal y, en tal caso, será ejecutivo como toda resolución judicial de tal naturaleza, como veremos a continuación.

En definitiva, el acuerdo al que se llega tras un procedimiento de mediación obliga a las partes, y así debe ponerlo de manifiesto el mediador a las mismas.

Una afirmación habitual es la de que los acuerdos alcanzados a través de un procedimiento de mediación se suelen cumplir de forma voluntaria, pero, en todo caso, no puede desconocerse la posibilidad de que, alcanzado un acuerdo, una de las partes no cumpla con lo estipulado y el acreedor de la prestación quiera hacer valer su derecho acudiendo a la jurisdicción ordinaria.

La aceptación de la Mediación como forma de resolver su conflicto se plasma en el **Acta Inicial** o **Acta Constitutiva**, que es el contrato de servicios profesionales que vincula al mediador con las partes, del que derivará jurídicamente las responsabilidades que, en su caso, puedan exigírseles.

Por último, nos encontramos con el **Acta Final** y el **Acuerdo de Mediación**. El Acta Final podrá recoger los acuerdos -si los hubiere- y se convertirá en Acuerdo de Mediación o se utilizará cuando no haya acuerdo, para dar por terminado el proceso. El Acuerdo de Mediación es un contrato entre las partes, en el que se recogen los acuerdos alcanzados por ellas y que el mediador firma como interviniente, pero que no le vinculan como sujeto de obligaciones y derechos. (Aguilar & González, 2018, págs. 53-54)

El acuerdo debe contener unos datos importantes como son: identidad y domicilio de las partes, lugar y fecha de suscripción, mediador o institución de mediación que ha intervenido, es importante que el mediador de a conocer a las partes el carácter vinculante que tienen al momento de firmar el acta, ya que alguna parte al no cumplir con el acuerdo podrá acudir a la justicia ordinaria.

Existen dos tipos de actas, el acta inicial que es el contrato del mediador y el acta final que es el final del proceso.

1.- El procedimiento de mediación puede concluir en acuerdo, que podrá ser parcial o total, o finalizar sin alcanzar acuerdo alguno.

2.- En cualquier caso, el procedimiento iniciado de mediación finalizará siempre con el levantamiento de un acta que reflejará, en su caso, los acuerdos alcanzados de forma clara y comprensible, o su finalización por cualquier otra causa.

3.- El mediador informará a las partes del carácter vinculante del acuerdo alcanzado y de que pueden instar su elevación a escritura pública al objeto de configurar su acuerdo como un título ejecutivo debiendo ser presentado el acuerdo de mediación ante notario acompañado de las actas de la sesión constitutiva y final del procedimiento. (Álvarez Torres, Gil Vallejo, & Morcillo, 2013, pág. 126)

Los acuerdos podrán ser totales o parciales y los acuerdos siempre se dan por terminado con un acta y esta debe ser clara, ya que al momento de firmar tienen un carácter vinculante porque al momento de no cumplir el acta queda como un título ejecutivo y se debe presentar ante un notario.

En definitiva, el acta final y el acuerdo de mediación, son importantes para poder concluir y dar la fundamentación necesaria al acuerdo de mediación y su eficacia dentro del proceso.

1.2.11. Acta final

El acta final está integrado por lo que podríamos denominar un contenido formal y, en el caso en que las partes hubiesen llegado a acuerdos, un contenido material.

Constituye el contenido formal:

- a. La identidad de las partes y del mediador.
- b. Reflejar si el procedimiento ha finalizado con acuerdo o sin acuerdo. Si ha finalizado sin acuerdo se deberá expresar alguno de los motivos contenidos
 - b.1. Porque todas o alguna de las partes ejerzan su derecho a dar por terminadas las actuaciones.
 - b.2. Porque haya transcurrido el plazo máximo acordado por las partes para la duración del procedimiento.
 - b.3. Cuando el mediador aprecie de manera justificada que las posiciones de las partes son irreconciliables.

b.4. Concurra otra causa que determine su conclusión.

En el caso de que el procedimiento haya finalizado con acuerdo el contenido material, estará integrado por los acuerdos propiamente dichos. Es importante que el mediador cuide de que los acuerdos se reflejen de forma clara y comprensible. Después de leer los acuerdos, debe quedar claro quién hará qué, cuándo, cómo, cuánto y donde.

De igual manera, aun cuando las partes puedan o deban estar asesoradas, el mediador debe velar porque esos acuerdos no sean contrarios a la ley, a los usos y a la buena fe.

El acta final deberá ser firmada por el mediador y las partes.

Acuerdo de mediación

En el acuerdo de mediación se debe reflejar:

- a. El lugar y fecha en el que se suscribe.
- b. La identidad y domicilio de las partes.
- c. Que los acuerdos han sido tomados siguiendo un procedimiento de mediación ajustado a las previsiones de la Ley.
- d. Identidad del mediador o mediadores que han intervenido.
- e. Los acuerdos a los que han llegado las partes.

El acuerdo de mediación a diferencia del acta final sólo es firmado por las partes intervinientes o sus representantes cuando sea el caso. (Álvarez Torres, Gil Vallejo, & Morcillo, 2013, págs. 143-144)

El acta final, consiste en que las partes lleguen a un acuerdo, en el caso de lograrlo, se finalizará el procedimiento con dicho acuerdo, que debe ser claro y comprensible. Para esto el mediador debe asegurarse siempre que los acuerdos no violen las leyes y la buena fe. Y finalmente hacer firmar a las partes.

El acta de mediación tiene la diferencia del acta final, porque en este acuerdo lo firman solo las partes que interviene o sus representantes.

Es de gran importancia saber que dentro de la mediación se firma el acta al finalizar, y en el caso de no cumplirla tendrá efecto como efecto de sentencia ejecutoriada y de cosa juzgada y se ejecutará del mismo modo que las sentencias de última instancia.

1.2.12. Mediación proceso de negociación

Ahora bien, a la mediación se lo considera como un proceso de negociación, al momento de buscar equidad en los intereses de las personas dentro del proceso para de esa manera poder llegar a un acuerdo mutuo.

Este atributo lo ubica entre los procesos de resolución por consenso, pero con la ventaja de que en él la dinámica transaccional se encuentra favorecida por la posibilidad de seleccionar la metodología de abordaje según las siguientes variables:

- a) La naturaleza de la controversia, esto es, si corresponde al plano de lo público o de lo privado. Referido al objeto.
- b) El contexto dentro del que se controvierte (familiar, laboral, comunitario, etcétera). Referido al encuadre.
- c) Las características de las partes (información, experiencia, competencia social). Referido a las partes.
- d) La preparación, estilo, habilidad y autoridad del mediador mismo. Referido al director.

El hecho de que la mediación, que en su concepción más simple es vista como una negociación asistida, esté atravesada por la negociación, le otorga la posibilidad de fijar objetivos como la separación de los aspectos económicos de los emotivos, la necesidad de la evaluación de las consecuencias de las decisiones y en constituirse en plataforma para acuerdos futuros. (Peña Yáñez, 2013, pág. 100)

Dicho de otro modo, la mediación es un modelo para pactar, negociar o convenir, cuando las personas están dispuestas a solucionar un conflicto dando a conocer los intereses que tienen y de esa manera poder llegar a un punto equitativo.

Se produce cuando alguien se preocupa de sus deseos pero se muestra dispuesto a tomar también en consideración los de la otra parte. El conflicto se concibe como un proceso en el que, si ambos ceden (regateo), puede llegar a un punto intermedio satisfactorio. Llegar a la cooperación plena es muy difícil, por ello se plantea otro modelo en el que se trata de que ambas partes ganen en lo fundamental, ya que no pueden llegar al 100%. Se trata de satisfacer medianamente las necesidades de ambas partes, perdiendo la oportunidad de optimizar los beneficios. Hay personas que cuando hablan de negociación están pensando en modelo de competición. Si una de las partes no se va

con la sensación de que ha ganado lo fundamental no estamos en este modelo. A veces se confunde cooperar con acomodarse o ser buena persona. (Peña Yáñez, 2013, pág. 101)

Para concluir la mediación como proceso de negociación, se puede decir que la mayoría de las empresas optan por llegar acuerdos para no perder el valor total del dinero.

Existe un refrán que dice que más vale un mal arreglo que un buen pleito, y es en esta fase de la relación con el deudor que se caracteriza por la renuencia para pagar los créditos cuando algunas de las empresas prefieren llegar a un acuerdo caracterizado por recuperar una parte del crédito en vez de perder el saldo total, o establecer juicios que en ocasiones pueden ser más caros que lo que se recuperará. (Morales Castro & Morales Castro, 2015, pág. 160)

En la negociación se busca llegar a un acuerdo de la empresa o la cooperativa con las personas que mantengan deudas, a pesar de no contar con sus ella al día, puedan para pagar su deuda. Para que de esta forma la entidad no pierda por completo el dinero prestado y de una u otra forma tratar de recuperar una parte

1.2.13. Cartera impaga

Dentro del tema también es importante conocer sobre la cartera impaga, en este caso la cartera vencida dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Alianza del Valle”, donde a partir desde el año 2010, se empezó a presentar un problema que ha afectado a todas las entidades financieras alguna vez. Ya que a partir desde ese momento se empezó a buscar alguna manera de solucionar el problema.

1.3. Proceso de Cobranza

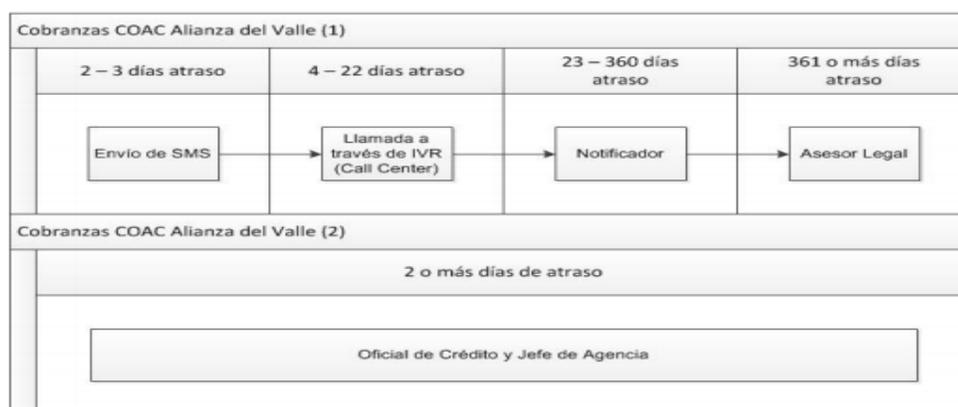
Así pues, dentro de la Cooperativa se ha optado por el siguiente proceso de cobranza, el cuál es importante dentro de cada entidad y más si se trata de entidades financieras, para poder de esa manera recaudar el dinero prestado a los usuarios.

Los primeros días de retraso, de dos a tres días, se opta por mensajes de texto, para que los socios conozcan que están retrasados con el pago de sus cuotas, de cuatro

a veintidós días se llama a través de empresas externas que se contrata para la localización de los usuarios.

De veintitrés a trescientos sesenta días se les notifica en sus hogares y por último, en el mayor de los casos cuando no se puede contactar o localizar a los deudores, en algunos casos de socios que hicieron caso omiso de las diferentes maneras de cobrar, se asigna a un abogado para que se inicien los procesos respectivos.

Ilustración 1: Cobranzas Cooperativa Alianza del Valle



Fuente: (Coronel Hoyos, 2019, pág. 64)

1.3.1. Asesor Legal

Desde el día 361 de mora, un asesor legal (abogado) hace la gestión de cobro sobre el cliente moroso a través de cobranza prejudicial, notificaciones legales, acuerdos de pago, convenios, ejecución de garantías, etc.

- Los asesores legales (abogados) son funcionarios internos de la cooperativa.
- La asignación de clientes a gestionar se realiza en base a una segmentación automática por el sistema propio de COAC Alianza del Valle.
- El asesor legal (abogado) ingresa actualmente un registro en el sistema propio de COAC Alianza del Valle
- Actualmente manejan 3 asesores legales, y el sistema distribuye la carga de gestiones entre 50% para 1 asesor (persona que trabaja en campo) y un 25% para cada uno de los asesores legales restantes (2 asesores)
- Tienen un esquema propio de pago de comisiones

- Estos asesores legales (abogados) hacen gestión hasta llegar al castigo o recuperación
- Para la cobranza prejudicial se da un máximo de 90 días desde que le contactan, posterior a este tiempo ya se inicia con la cobranza judicial. Esto en base a definiciones del Manual de Cobranza.
- El pago de comisiones se hace únicamente en base al valor recuperado del valor vencido (no importa si la recuperación es total o parcial). Para este cálculo no se toma en cuenta el valor de RCM.
- Actualmente se ejecutan revisiones randómicas de las operaciones que el notificador reporta como gestionadas. Adicionalmente se revisa si el pago no es fruto de recaudación desde el Encaje. Posterior a estas revisiones se procede al pago de comisiones. (Coronel Hoyos, 2019, pág. 71)

1.4. Principio de legalidad

Cabe considerar, por otra parte, el principio de legalidad ya que será importante dentro del tema de investigación, a continuación, podemos encontrar la definición y el principio de legalidad desde la perspectiva de un jurista.

Art. 226.- Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución. (Ecuador, Asamblea Constituyente, 2008, pág. 79)

Siendo así importante conocer la definición de legalidad, para poder comprender de mejor manera que la legalidad es todo lo que se encuentra tipificado dentro del marco legal.

Cuando se habla de legalidad se hace referencia a la presencia de un sistema de leyes que debe ser cumplido y que otorga la aprobación a determinadas acciones, actos o circunstancias, y como contrapartida desapueba a otras tantas que afectan las normas establecidas y vigentes. La legalidad es, entonces, todo lo que se realice dentro del marco de la ley escrita y que tenga como consecuencia supuesta el respeto por las pautas de

vida y coexistencia de una sociedad dependiendo de lo que cada una de ellas entienda por tal concepto. (Bembire, 2010)

Lo que incide a un jurista alemán a exponer el principio de legalidad, dentro de los aspectos formales y materiales.

El jurista alemán Feuerbach (1801) es quien expone el principio de legalidad bajo los aspectos formales y materiales del derecho penal, a través de su formulación latina: “nulla poena sine lege” (no hay pena sin ley), nulla poena sine crimene (no hay pena sin crimen), nullum crimen sine poena legalis” (a todo hecho criminal le corresponde una pena legal). Bajo dichas locuciones latinas se puede establecer el fundamento científico del principio de legalidad. Desde luego, este principio tiene sus antecedentes en la referida Magna Charta, en la Constitución de Maryland y en la Declaración de los derechos del hombre y del ciudadano. (Arroyo, y otros, 2018)

1.5. Introducción a los tipos de interés

Finalmente, dentro de este orden de ideas se recapitula sobre el interés, el concepto, tipos de interés, interés legal, el interés en el préstamo, anatocismo, factores determinantes en la curva del interés y las normas en las que se encuentra el interés.

El concepto de tipo de interés está asociado al valor del dinero en el tiempo. La capacidad de disponer de él para destinarlo a cualquier actividad inversora supone una rentabilidad exigida mínima en el tiempo por parte de quien lo posee (prestamista). Esa rentabilidad exigida para la transmisión temporal del dinero por parte del prestamista al prestatario es el precio del mismo más habitualmente conocido como tipo de interés. (Fernández, Castro, & Knop, 2013, pág. 7)

En conclusión, el interés está relacionado con el tiempo, considerando que se paga un monto por la duración en la que se ha prestado el dinero

1.5.1. Concepto de interés

Para el tema que vamos a desarrollar es importante conocer el concepto de interés desde una entidad jurídica, para poder definir lo que es y como se lo usa dentro de la prestación del dinero.

Uno de los puntos de partida de nuestro trabajo debe pasar por acotar, definir y analizar el interés como concepto jurídico o como figura de entidad jurídica, sin obviar, por resultar parte de un todo, su conexión o vinculación con la realidad económica y social. En suma, adelantamos que estamos ante un concepto, como bien existen otros, que trasciende lo meramente jurídico para conformar una estructura dimensional y adentrarse en el núcleo de nuestro sistema económico.

Como primera reflexión general hay que decir que el interés debe verse como parte del precio del dinero y como instrumento o herramienta tradicional y cotidiana íntimamente ligada al sistema monetario económico. Todo ello, por supuesto, visto desde nuestra realidad económica, es decir, desde un sistema económico de identidad capitalista; tal es así, que muchas de las cosas que se van a recoger, podrían no tener sentido o fundamento en sistemas económicos distintos.

La presencia del interés como tal excede con creces de la mera presencia en los contratos de préstamo u otros basados en relaciones de origen crediticio o análogos, sin perjuicio de que en este tipo de contratos cobre una relevancia que le dé un carácter esencial o resulte hasta su eje principal, y su normalización ha calado en distintas direcciones tangenciales apareciendo normativamente a modo de referencia para regular cuestiones jurídicas diversas. (Guillén & Aranda, 2019, págs. 27-28)

Para poder empezar es importante conocer el concepto de interés y observarlo desde la perspectiva jurídica sin olvidar que el interés es muy importante en el ámbito como económico y social, ya que es una herramienta esencial en todo lo que es el sistema financiero ya que cuando existe interés dentro de los contratos o prestamos de crédito tienen importancia, porque al momento de presentarse dado el caso problemas legales, el interés es importante.

1.5.2. Tipos de interés

Los tipos de interés son una de las herramientas más importantes, utilizadas por los bancos centrales, para llevar a cabo su política monetaria.

Una subida de los tipos de interés sirve para frenar la inflación y proteger la divisa.

Respondiendo a su finalidad, origen y justificación, el interés puede catalogarse bajo distintas nomenclaturas. No resultando una lista *numerus clausus*, puesto que cualquier

matiz podría dar lugar a nuevas etiquetas, de un modo generalista, con intenciones meramente didácticas y prácticas, vamos a desplegar una clasificación.

El interés convencional

Debe entenderse por interés convencional el interés que surge del pacto. Es decir, existe un convenio de las partes en torno a ellos, por ello el consentimiento es un factor clave o fundamental en este tipo de intereses. El contrato es el soporte normativo paradigma de este tipo de intereses. El interés convencional cumple con la función de retribución o precio por la utilización y disfrute de un dinero ajeno y, por otro lado, también puede cumplir con la función de compensar la depreciación monetaria.

Los intereses legales

Dentro de esta clasificación se pueden incluir los intereses procesales y los moratorios. Y son legales porque están dispuestos por la ley, sin que, por principio y *ab initio*, se sometan a la disposición de las partes o actores. En palabras de ALBALADEJO, la doctrina habla de interés legal en dos sentidos que hay que evitar confundir: en el interés de origen legal se refiere a que el mismo se devengará según la cuantía (así, arts. 286, 1108, 1109, 1838-2, 1896, todos del CC), pues para disponer simplemente que una obligación devengue interés, que es cuando la doctrina habla de interés de origen legal, basta que ordene, sin más calificativos, que lo produzca (así, arts. 1.307, 1.501 y 1.682 del CC). Siendo de advertir que, entonces, también será legal la cuantía adecuada, si no procede otra, por otras razones. Hay que vislumbrar en estos intereses un claro carácter disuasorio y que responden a la naturaleza de sancionadores y punitivos. (Guillén & Aranda, 2019, págs. 28-29)

El interés tiene un sinfín de modos, ya que cada practica le da cabida a una nueva etiqueta; se dará a conocer dos tipos de interés importantes, como lo es el interés convencional, entendiéndose por el interés que existe en los casos de convenios o contratos, siendo los contratos un factor fundamental para la existencia del interés, porque se puede decir que el interés se cobra por la utilización del dinero prestado por el tiempo que sea.

El interés legal se podría decir que es la fusión de los interés procesales y moratorios, y lo más importante es que se rige a la ley y puede ser pactado por las partes

y se puede observar que el interés que se crean en el momento de sacar el crédito o prestar el dinero no suele ser el interés que se cobrará.

1.5.3. El interés legal del dinero

Se cree que es evidente señalar el interés legal dentro del marco teórico, puesto a la suma importancia que tiene conocer el valor legal que se puede cobrar dentro de los procesos guiándose en lo publicado por la entidad que rige.

El interés legal del dinero se encuentra regulado administrativa y públicamente, sin duda, dada su importancia socio económica. Así, se fija anualmente a través de la Ley de Presupuestos Generales del Estado teniendo en cuenta la coyuntura, evolución y expectativas económicas.

El interés legal del dinero es una herramienta de utilidad en las operaciones de préstamo en las que no se ha producido un acuerdo previo al respecto entre deudor y acreedor, es decir, entre quien presta y recibe el dinero, ya que será este tipo de interés predefinido el que marque el tipo de interés a aplicar en la operación. Como bien puede colegirse, el interés legal del dinero resulta útil por su objetividad, al no depender o estar a disposición de las decisiones de una de las partes del contrato de préstamo u análogo, simplificando con ello trámites y clausulado. Por otro lado, mencionar su difusión y notoriedad, al ser publicado en el Boletín Oficial del Estado y numerosos medios de comunicación y erigirse como referencia en muchas operaciones de carácter patrimonial. (Guillén & Aranda, 2019, págs. 31-32)

El interés legal del dinero es el que se encuentra en las normas que rige el Estado, en el Ecuador es el caso del Banco Central que es el encargado de publicar la tabla de interés, la cual se mantendrá en constantes cambios.

Los beneficios del interés legal es que siempre van estar regidos a la norma, los cuales van a estar publicados para conocimiento de las personas interesadas, con el fin de que ninguna sea afectada; este interés se aplica o suele ser una gran herramienta en los casos de préstamos, porque al momento de adquirir el préstamo se da conocimiento del interés que será cobrado por la prestación del dinero que está publicado por el ente regulador.

Con respecto a el interés en el préstamo se comprenderá el motivo por el que fueron creado los intereses.

El prototipo o paradigma de interés remuneratorio es el interés que se utiliza a modo de remuneración en cualquier operación patrimonial crediticia.

SABATER BAYLE dice que el único fundamento de los intereses del mutuo es el de mantener el equilibrio de las prestaciones, y se trata, claramente, de un fundamento de carácter exclusivamente moral, que formularon por primera vez los teólogos de la Escolástica, como teoría de los justos títulos. (Guillén & Aranda, 2019, págs. 34-35)

El interés mutuo es lo que se pacta o equilibra dentro de la prestación de dinero con la diferencia de que el interés mutuo es solo de carácter moral.

1.5.4. El interés abusivo

Con respecto al interés abusivo es saber que es todo interés que sea cobrado fuera de lo legal y vulneré los principios de buena fe.

Aunque posteriormente se estudiará en profundidad, simplemente adelantar, a modo de pincelada, que el interés abusivo será aquel que, por mínimo que cuantitativamente sea, trasgrede los principios de buena fe, proporcionalidad, transparencia y lealtad contractual. También el impacto temporal o el tiempo en la aplicación del interés pueden darle un carácter abusivo y «deshonesto». (Guillén & Aranda, 2019, pág. 35)

El interés abusivo es cuando se vulneran los principios de buena fe, transparencia y legalidad, dando como resultado quedar en acuerdo intereses deshonestos, abusando a veces el desconocimiento de la ley, o con dolo.

Igualmente, el anatocismo es un acto ilegal, ya que es interés sobre interés.

Una primera explicación sencilla pasa por decir que el anatocismo consiste en aplicar intereses a los intereses, es decir, supone un interés compuesto que significa que los intereses vencidos se capitalizan y producen, a su vez, intereses.

Así, podemos colegir que el interés simple asume a través del anatocismo la condición de un nuevo y ulterior capital que, en determinadas condiciones, produce también intereses.

Hay que decir que el interés compuesto es el usual en el tráfico moderno y, en definitiva, también lo es por una cuestión de coherencia económica. En efecto, tanto el interés simple como el compuesto miden el valor en el tiempo del capital principal y el interés compuesto también el valor en el tiempo de los pagos por intereses, valor este último que escaparía al interés simple. El interés compuesto compensa al acreedor por las variaciones de valor de toda la cantidad debida, intereses inclusive; mientras que el interés simple distingue artificiosamente, a efectos de revaluación, entre el pago por principal y por intereses.

El anatocismo puede tener origen convencional cuando es establecido por las partes o sujetos intervinientes, o bien puede tener un origen legal. (Guillén & Aranda, 2019, págs. 37-38)

El anatocismo en otras palabras no es más que el interés sobre interés, esto pasa cuando el crédito pasa a cartera impaga y se tiene que recuperar el dinero prestado, en pequeños casos se da que suman los intereses para poder sacar el valor total y tratan de a la cuantía o valor total aumentar más interés.

El interés anatocismo se puede dar en los casos legales o en la mediación, cuando las personas tratan de llegar a un acuerdo y es ahí donde las partes tienen que tratar de resolver el conflicto y ver por sus intereses y por el desconocimiento suelen cometer anatocismo no con la intención de hacer daño, sino porque desconoce.

Por consiguiente, se observará los factores determinantes de la curva de tipos de interés.

El nivel absoluto del tipo de interés depende de numerosos factores pero los más relevantes son los niveles de tipos de interés oficial, la divisa de referencia, el plazo, y la calidad crediticia del prestatario.

Niveles de tipos de interés oficiales: Son los tipos de interés que los bancos centrales prestan dinero al sistema financiero en operaciones periódicas bajo el formato habitual de subastas. Estas operaciones suele tener como principal objetivo la financiación de la cobertura de los coeficientes de caja al que todas las entidades financieras están obligadas a tener depositados en los propios bancos centrales para respaldar los pasivos líquidos que captan de los inversores. A través de este coeficiente las entidades están obligadas a tener depositado en el Banco Central correspondiente un porcentaje

determinado de todos los pasivos bancarios computables (cuentas corrientes entre otros). Con este coeficiente se pretende cubrir al sistema financiero en su globalidad de cualquier eventual quebranto de alguno de las entidades que lo configuran, garantizando así la integridad del sistema. Los propios Bancos Centrales suministran liquidez vía préstamos a corto plazo a las entidades financieras para que éstas puedan cumplir con la cobertura del coeficiente. Justamente el tipo de interés al que presta es el tipo de interés oficial de intervención. Por ejemplo, en Europa este tipo es conocido como el tipo de subasta del BCE o en Estados Unidos como la tasa de Descuento de la Fed. (Fernández, Castro, & Knop, 2013, págs. 7-8)

Los intereses para ser calculados o determinados tienen muchos factores, pero en el siguiente caso, se hará énfasis en los intereses que se presentan cuando el Banco Central proporciona un dinero a algún sistema financiero con el motivo de tener la cantidad de dinero que solicita el Banco Central a las entidades para poder estar seguros en el caso de que alguna entidad financiera quiebre. Como objetivo de un préstamo, que tendrá por ende sus intereses por el tiempo que se demore en pagar el dinero obtenido

De acuerdo con la Constitución, en su sección política monetaria, cambiaria, crediticia y financiera en el artículo 302, numeral 4 refiere sobre el objetivo con el que se promueven los intereses.

Art. 302.- Las políticas monetaria, crediticia, cambiaria y financiera tendrán como objetivos:

4. Promover niveles y relaciones entre las tasas de interés pasivas y activas que estimulen el ahorro nacional y el financiamiento de las actividades productivas, con el propósito de mantener la estabilidad de precios y los equilibrios monetarios en la balanza de pagos, de acuerdo al objetivo de estabilidad económica definido en la Constitución. (Ecuador, Asamblea Constituyente, 2008, pág. 95)

Por consiguiente, en el artículo 303 trata sobre la facultad que tiene la función ejecutiva al manifestarse a través del Banco Central ya que éste será la organización que estará a cargo.

Art. 303.- La formulación de las políticas monetaria, crediticia, cambiaria y financiera es facultad exclusiva de la Función Ejecutiva y se instrumentará a través del Banco Central.

La ley regulará la circulación de la moneda con poder liberatorio en el territorio ecuatoriano. La ejecución de la política crediticia y financiera también se ejercerá a través de la banca pública. El Banco Central es una persona jurídica de derecho público, cuya organización y funcionamiento será establecido por la ley. (Ecuador, Asamblea Constituyente, 2008, pág. 95)

Así pues, se presentan diferentes tipos de interés entre ellos:

- **Tasa de interés activa:** Precio que cobra una persona o institución crediticia por el dinero que presta
- **Tasa de interés fija:** Tasa de interés que se aplica durante el periodo de repago de un préstamo, cuyo valor se fija al momento de la concertación del crédito
- **Tasa de interés flotante:** Es aquella que se paga durante la vida de un préstamo y varía en función de una tasa de interés de referencia
- **Tasa de interés pasiva:** Precio que una institución crediticia tiene que pagar por el dinero que recibe en calidad de préstamo o depósito
- **Tasa de interés al rebatir:** Tasa de interés que se aplica sobre el saldo adeudado (Visa, 2014)

1.6. ¿Qué es la tasa de interés?

Uno de los componentes más importantes es conocer lo que es la tasa de interés, donde a continuación se indicará un concepto general.

La tasa de interés es la cantidad de dinero que por lo regular representa un porcentaje del crédito o préstamo que se ha requerido y que el deudor deberá pagar a quien le presta.

En términos simples; es el precio del uso del dinero. (Visa, 2014)

Por otra parte, dentro de la resolución 437-2018-F, se puede encontrar las normas que regulan la fijación de las tasas de interés activas efectivas máximas.

La política de reducción de las tasas de interés máximas para el microcrédito busca incentivar la producción y el empleo a través de un adecuado financiamiento con este tipo de operaciones. En ese sentido, la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (JPRMF), mediante regulación No. 437-2018-F de 26 de enero de 2018, aprobó una disminución en 2 puntos porcentuales de las tasas de interés máximas para todos los subsegmentos del microcrédito.

Las nuevas tasas máximas de interés para el microcrédito, en el marco de la política del Gobierno Nacional de equidad y reactivación económica, atienden los siguientes objetivos:

- Reducir el costo financiero y las cuotas a pagar por parte de los pequeños y medianos emprendimientos, lo cual les hará más competitivos, impulsando de esta manera al sector productivo de la Economía Popular y Solidaria.
- Incrementar el flujo de recursos financieros hacia nuevas actividades productivas, lo cual promueve un mayor dinamismo de la economía y la generación de empleo.
- Otorgar crédito a actividades económicas menos riesgos, con un fortalecimiento de la calidad de la cartera y solidez de las entidades financieras.

La resolución excluye de dicha medida a las entidades de los segmentos 2, 3, 4 y 5 del sector financiero popular solidario. Esto en atención a la necesidad de que estas entidades financieras puedan optimizar sus estructuras de costos operativos y financieros para alcanzar niveles adecuados de competencia en el mercado financiero. (Ecuador, Ministerio de Economía y Finanzas, 2018)

Así pues, la tasa de interés dentro de la ley orgánica de economía popular y solidario, indica lo siguiente:

Art. 79.- Tasas de interés.- Las tasas de interés máximas activas y pasivas que fijarán en sus operaciones las organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario serán las determinadas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (Ecuador, Asamblea Nacional, 2011, pág. 24)

Por ejemplo, los intereses por mora dentro de la Cooperativa “Alianza del Valle”

Todo crédito en mora, se sujetará al cobro de intereses de mora y demás gastos de recuperación de crédito legalmente autorizados, que se generarán hasta la recuperación del crédito. (Inclusión). La Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle Ltda., no cobrará valores o comisiones adicionales antes, durante o después de la concesión de crédito; ni comisión por administración de crédito vencido.

Con base a la resolución 133-2015-M de la Junta de Regulación del 29 de septiembre del 2015, el cálculo del recargo por morosidad deberá efectuarse según la siguiente tabla: (Alianza del Valle, 2019)

Ilustración 2: Interés por mora

TABLA 1: CRÉDITO DE CONSUMO Y MICROCRÉDITO	
DIAS DE MOROSIDAD	RECARGO POR MOROSIDAD HASTA
0	0%
1-8	3%
9-15	5%
16-30	7%
31-45	8%
46-70	9%
71-90	10%
91-120	10%
+120	10%

Fuente: (Ecuador, Banco Central , 2013)

Autorizo en forma libre, voluntaria y expresa con base en la resolución 515-2019-F de la Junta de Política y Regulación Monetaria del 10 de mayo del 2019, que en caso de incumplimiento en el pago de las cuotas de crédito, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle Ltda. cobré los valores por Gastos de Cobranza Extrajudicial conforme la siguiente tabla: (Alianza del Valle, 2019)

Ilustración 3: Gastos de cobranza extrajudicial

	Cargo* (Dolares)	Rango de días vencidos			
		a. de 1 a 30 días	b. de 31 a 60 días	c. de 61 a 90 días	d. más de 90 días
Rango de cuotas en (dólares)	a. menor a 100	6.38	16.23	23.17	25.56
	b. de 100 a 199	7.35	16.46	23.85	26.64
	c. de 200 a 299	7.92	17.83	25.27	29.03
	d. de 300 a 499	8.32	20.34	27.43	32.72
	e. de 500 a 999	8.63	23.99	30.34	37.70
	f. Mayor a 1000	8.88	28.78	34.01	43.99

Fuente: (Alianza del Valle, 2019)

La cooperativa realizará las gestiones de cobro que sean necesarias a través de personal interno o empresas de cobranza.

Gastos Judiciales. - Conforme el art. 285 del Código Orgánico General de Procesos, en caso de iniciarse acciones legales por el incumplimiento de la obligación, la Cooperativa cobrará todos los gastos judiciales originados durante la tramitación del proceso, entre otros, los honorarios de la defensora o del defensor de la contraparte y de las o los peritos, el valor de las publicaciones que debieron o deban hacerse, el pago de copias,

certificaciones u otros documentos, excepto aquellos que se obtengan en forma gratuita. (Alianza del Valle, 2019)

Dentro de la cooperativa, en el caso de incumplir con los pagos mensuales acordados dentro de los créditos se procede a calcular intereses, los cuales se calculan de la manera interés simple cómo es:

$$\text{INTERÉS} = \text{TIEMPO} \times \text{TASA} \times \text{MORA.}$$

Por consiguiente, en los intereses también se enfatizan los gastos judiciales que se encuentra tipificado en el artículo 285 del Código Orgánico General de Procesos.

Art. 285.- Monto. El monto de las costas procesales relativos a los gastos del Estado será fijado y actualizado por el Pleno del Consejo de la Judicatura, de conformidad con la ley. Las costas incluirán todos los gastos judiciales originados durante la tramitación del proceso, entre otros, los honorarios de la defensora o del defensor de la contraparte y de las o los peritos, el valor de las publicaciones que debieron o deban hacerse, el pago de copias, certificaciones u otros documentos, excepto aquellos que se obtengan en forma gratuita. (Ecuador, Asamblea Nacional, 2015, pág. 67)

Los gastos judiciales son los que se inician en el caso de empezar el juicio, esto sería en el caso de agotar la mediación u otros métodos alternativos para la solución de conflictos y tener que ir por la vía legal.

Desde una perspectiva más general se va a conocer, como los bancos determinan los valores a cobrar por la gestión de cobranza a los clientes

La gestión de cobranzas se puede realizar mediante vía telefónica, notificaciones por escrito o por medios electrónicos. Los valores por cobranza extra judicial los establece la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera y se calcula según el monto vencido y los días de mora. (Ecuador, Superintendencia de Bancos, s.f.)

1.7. Gestión de Cobranza Extrajudicial

Con respecto a la gestión de cobranza extrajudicial se iniciará cuando no conste el pago en la fecha acordada y se tratará de poder ubicarles y notificarles a los deudores.

Esta Gestión de Cobranza se inicia una vez pasada la fecha límite de pago y consiste en contactar e informarle a los clientes, codeudores, avales o garantes acerca del estado de sus obligaciones a través de diferentes medios de contacto tales como llamadas telefónicas, correspondencia física, envío de mensajes de texto, correos electrónicos, entre otros. (Produbanco Grupo Promerica, s.f.)

En cuanto a la cobranza extrajudicial se trata de buscar tener contacto con los deudores sin involucrar a los tribunales de justicia.

Se ejecuta para todas aquellas cuentas vencidas, donde quizá se ha aplicado algún tipo de gestión de cobranza anteriormente y sus resultados han sido infructuosos. En este caso la gestión de la cobranza es abordada de la siguiente manera:

- a) Verificación de la existencia de la persona natural o jurídica.
- b) Ubicación de nuevos antecedentes, domicilio particular o comercial.
- c) Contacto personal con el deudor, a fin de negociar la deuda no pagada. (Morales Castro & Morales Castro, 2015, pág. 168)

La cobranza extrajudicial se lo realiza después de haber intentado comunicarse con la persona deudora para que pueda pagar sus deudas fuera del plazo, pero sin mayores inconvenientes. Una vez que no se ha presentado resultados se tratará de verificar si la información del deudor se mantiene y es correcta.

1.8. Gestión de Cobranza Judicial

Se observa que dentro de cada entidad financiera tienen gestiones que permiten realizar las cobranzas, en la mayoría de las entidades, contratan empresas externas para que sean las encargadas de realizar las llamadas o notificar la deuda.

El Banco asigna operaciones al proceso judicial con el objetivo de recuperación de la cartera, a través de Abogados Externos, los cuales tienen convenio con la institución. Esta gestión puede apoyarse además en llamadas telefónicas, comunicaciones escritas, correos electrónicos, mensajes de texto, mensajes de voz o visitas domiciliarias. Todos los gastos generados en este proceso serán cargados a la operación, y los honorarios serán cancelados de acuerdo a la etapa procesal y se

calcularán de acuerdo a la siguiente tabla y con la cuantía de la obligación (capital, interés de plazo y mora). (Produbanco Grupo Promerica, s.f.)

Por consiguiente, la cobranza judicial tiene un procedimiento para cumplirse el cual se lo señalará a continuación:

Se inicia cuando el deudor no ha cumplido con sus obligaciones crediticias, es decir, no ha devuelto el importe de los créditos recibidos, por lo cual el acreedor procede a protestar los pagarés, letras u otros documentos que constitúan las garantías.

El acreedor inicia el trámite ante los tribunales de justicia correspondientes para que a través de un juicio se dicte la sentencia para recuperar el saldo del crédito y los gastos de cobranza. Si el deudor no paga conforme al dictamen del juicio, el juez puede determinar otras acciones como: el embargo judicial de los bienes del deudor, la liquidación de las garantías entregadas (hipotecas, prendas, etcétera).

La cobranza de pagos retrasados representa mayores problemas a la empresa, porque puede originar gastos adicionales que disminuyen las ganancias. (Morales Castro & Morales Castro, 2015, págs. 167-168)

En el caso de no haber negociación, existe la cobranza judicial, que es netamente poder ir a la vía legal, teniendo en cuenta el pagaré o algún documento que respalde la petición, donde se cobrará la deuda mantenida a través de un juez o tribunal que dictará sentencia para poder recuperar lo prestado, se puede dictar embargo de bienes. Cabe recalcar que por ende será más costoso, más largo y generará un rango no tan alto de ganancia.

1.9. Acción judicial

Así pues, siendo la acción judicial el último recurso para poder recuperar el dinero, este ya involucra a los tribunales y hace uso de los títulos ejecutivos.

Este camino que involucra al sistema judicial para reclamar mediante la acción de los juzgados el cumplimiento del deudor para saldar los créditos que la empresa le concedió. Es la fase del proceso de cobranza en el que se usan las leyes y contratos para obligar al deudor a cumplir con las cláusulas de los contratos de los créditos establecidas entre la empresa y el cliente, como consecuencia de haber agotado las otras maneras de

cobros más flexibles y no haber logrado que el cliente cubra las deudas. (Morales Castro & Morales Castro, 2015, pág. 160)

La acción judicial es la última dentro de todos los recursos, puesto que se intentaron varias maneras de poder cobrar sin tener un resultado positivo, se llega a esta instancia, para que mediante las leyes se pueda cobrar lo adeudado.

1.10. Objetivo del Banco Central

Con respecto a la entidad rectora como es el Banco Central, es trascendental conocer su objetivo, entre otros componentes importantes.

Definir acciones para el reporte al Banco Central del Ecuador de la información relativa a las tasas de interés, aplicadas a las operaciones activas y pasivas efectuadas por las entidades del Sistema Financiero Nacional, en concordancia con las normas dictadas para tal efecto por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (Ecuador, Banco Central, 2021)

1.10.1. Finalidad, base normativa y ámbito de aplicación del Banco Central

En el presente texto podemos encontrar la finalidad, base normativa, ámbito de aplicación que tiene el Banco Central, para conocer más sobre la entidad rectora.

1. FINALIDAD

Definir acciones para el reporte al Banco Central del Ecuador de la información relativa a las tasas de interés, aplicadas a las operaciones activas y pasivas efectuadas por las entidades del Sistema Financiero Nacional, en concordancia con las normas dictadas para tal efecto por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

2. BASE NORMATIVA

- Constitución de la República del Ecuador;
- Código Orgánico Monetario y Financiero;
- Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario; y,
- Codificación de Resoluciones Monetarias, Financieras, de Valores y Seguros

3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Las disposiciones establecidas en el presente Instructivo, son de aplicación para todas las entidades del Sistema Financiero Nacional.

Las entidades financieras de los sectores público, privado y de la economía popular y solidaria, deberán remitir al Banco Central del Ecuador, la información consolidada de sus operaciones activas y pasivas bajo el formato y mecanismos de envío dispuesto en este instructivo. (Ecuador, Banco Central , 2020)

Se puede observar dentro del instructivo de tasas de interés del Banco Central del Ecuador que se encuentran partes esenciales, como lo es la finalidad para que las entidades del sistema financiero de acuerdo a la normativa que les rige puedan informarse de las tasas de interés que se puede aplicar. Las normas en las que se guiaron para crear y de esa forma no vulnerar ningún derecho ni poner algo que no sea legal. El ámbito de aplicación es a quienes se dirige y como es de conocimiento es a las entidades del Sistema Financiero Nacional, las cuales deberán informar de todas las operaciones que se hagan dentro de cada uno de ellos al Banco.

1.10.2. Funciones del Banco Central por el Código Orgánico Monetario y Financiero.

Podríamos resumir a continuación que, dentro del Código Orgánico Monetario y Financiero se encuentran las funciones del Banco Central, porque se considera de vital importancia no solo por el hecho de conocer, sino también por estar al corriente de si se respeta y se cumple con lo normado.

Artículo 36.- Funciones. El Banco Central del Ecuador tiene las siguientes funciones:

1. Instrumentar y ejecutar las políticas y regulaciones dictadas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera para los sistemas monetario y financiero, monitorear y supervisar su aplicación, sancionar su incumplimiento, en el ámbito de sus competencias, e informar de sus resultados;
2. Administrar el sistema nacional de pagos;
4. Garantizar el suministro y la distribución de las especies monetarias y dinero en el país;
5. Adquirir títulos y obligaciones emitidos por el ente rector de las finanzas públicas, de conformidad con las regulaciones de la Junta;

6. Emitir valores;

24. Ejercer la vigilancia y supervisión de los sistemas auxiliares de pagos, asegurando el cumplimiento de las regulaciones a los que están sujetos;

25. Monitorear el cumplimiento de las tasas de interés aprobadas por la Junta; (Ecuador, Asamblea Nacional, 2014, pág. 11)

1.10.3. Tasas de interés y tarifas del Banco Central del Ecuador

Artículo 130.- Tasas de interés. La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera podrá fijar las tasas máximas de interés para las operaciones activas y pasivas del sistema financiero nacional y las demás tasas de interés requeridas por la ley, de conformidad con el artículo 14 numeral 23 de este Código. Se prohíbe el anatocismo. (Ecuador, Asamblea Nacional, 2014, pág. 25)

Artículo 131.- Tasas de interés del Banco Central del Ecuador, La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera determinará las tasas de interés aplicables a las operaciones activas y pasivas del Banco Central del Ecuador y las tarifas que el Banco cobrará por sus servicios. (Ecuador, Asamblea Nacional, 2014, pág. 25)

Posteriormente se encuentran las tasas de interés referencial de la resolución N 133-2015-M, donde constan las tasas básicas de interés, permitidas a cada uno de los segmentos: **“ARTÍCULO 1.-** La tasa básica del Banco Central del Ecuador será determinada por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, en forma trimestral o cuando se estime conveniente.” (Ecuador, Junta de regulación monetaria financiera, 2015, pág. 2)

ARTÍCULO 7.- Las tasas de interés activas efectivas máximas para cada uno de los segmentos de la cartera de crédito de las entidades financieras, serán determinadas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. No se podrá cobrar una tasa de interés nominal cuya tasa de interés efectiva anual equivalente, supere a la tasa activa efectiva máxima de su respectivo segmento. De hacerlo, el infractor estará sujeto a lo que determine la ley (Ecuador, Junta de regulación monetaria financiera, 2015, pág. 3)

1.10.4. Publicación de las Cifras por el Banco Central

Para finalizar el Banco Central es el encargado de publicar periódicamente las cifras correspondientes de los intereses.

Artículo 55.- Publicaciones. El Banco Central del Ecuador elaborará y publicará en su página web y/o por cualquier otro medio, con la periodicidad que determine la Gerencia General, la siguiente información:

1. Las cifras correspondientes a los indicadores monetarios, financieros, crediticios y cambiarios;
2. Las estadísticas de síntesis macroeconómica del país;
3. Las tasas de interés;
4. Los sistemas de pago autorizados y las instituciones autorizadas a operar; y,
5. La información adicional requerida por la Junta. Para el cumplimiento de esta disposición, el Banco podrá requerir a las personas naturales y jurídicas de derecho público y privado la información que estime necesaria. La publicación del balance del Banco Central del Ecuador se la realizará al menos mensualmente. (Ecuador, Asamblea Nacional, 2014, pág. 14)

1.11. Atribuciones y Funciones de la Junta de Regulación.

En lo esencial dentro del tema de investigación es conocer las atribuciones que tiene la Junta de Regulación dentro de la ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, concretamente el artículo 152.

Art. 152.- Atribuciones.- La Junta de Regulación, dictará regulaciones sobre lo siguiente:

1. La instrumentación de las políticas dictadas por el Comité Interinstitucional, en lo relacionado con el Sector Financiero Popular y Solidario;
2. Los asuntos dispuestos expresamente en la ley y este reglamento;
3. Los procedimientos para la constitución, organización, funcionamiento y control de las entidades del Sector Financiero Popular y Solidario en lo no previsto en la ley y este reglamento;
4. Las normas de solvencia y prudencia financiera de conformidad con lo dispuesto en el artículo 85 de la ley;
5. Los requisitos y el procedimiento para la calificación de los vocales de los consejos y gerentes; y,

6. Las actividades complementarias que podrán efectuar las cooperativas. (Ecuador, Presidencia de la República, 2012, pág. 31)

Por otra parte, también están las funciones de la Junta de Regulación dentro del Código Orgánico Monetario y Financiero.

Artículo 14.- Funciones. La Junta tiene las siguientes funciones:

1. Formular y dirigir las políticas monetaria, crediticia, cambiaria y financiera, incluyendo la política de seguros y de valores;
2. Regular mediante normas la implementación de las políticas monetaria, crediticia, cambiaria y financiera, incluyendo la política de seguros y de valores, y vigilar su aplicación;
23. Establecer niveles de crédito, tasas de interés, reservas de liquidez, encaje y provisiones aplicables a las operaciones crediticias, financieras, mercantiles y otras, que podrán definirse por segmentos, actividades económicas y otros criterios; (Ecuador, Asamblea Nacional, 2014, pág. 6)

Para finalizar se observa de forma clara como calcular las tasas de interés.

(Se deberá tener presente las Tasa de Interés Efectivas vigentes que se encuentran publicadas en la página web del Banco Central del Ecuador <http://www.bce.fin.ec>)

- En función a las recomendaciones técnicas del Gerente, el Consejo de Administración ha fijado las siguientes tasas de interés.

Tabla 2: Tasa de interés SEPS

Tipo de Crédito	Tasa	Plazo	
		Desde	Hasta
 % año(s) año(s)

Fuente: (Ecuador, Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, s.f.)

- Las tasas de interés siempre serán las vigentes a la fecha de la aprobación de la operación.
- No se cobrarán intereses sobre intereses.

- Los intereses se contabilizarán de acuerdo a las especificaciones del CUC de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (El CUC en mención se encuentra disponible en la página web <http://www.seps.gob.ec/>)
- Los gastos adicionales de instrumentación del crédito podrán ser incluidos en la deuda total del solicitante, solo si estos fueron considerados en el análisis de capacidad de pago.
- Para los créditos que incurran en mora, se deberá aplicar la tasa de interés por mora vigente publicada en la página del Banco Central del Ecuador.
- La cooperativa informará a sus socios sobre la tasa nominal y efectiva anual que cobra en las operaciones de crédito, así como las tasas de interés por mora y otros costos o cargos adicionales.
- No se realizará la eliminación de intereses moratorios, las excepciones solamente se harán con la aprobación del Consejo de Administración, siempre y cuando no se contraponga a la Ley. (Ecuador, Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, s.f.)

CAPÍTULO II

2. MARCO METODOLÓGICO

El presente capítulo trata de la fundamentación de la estrategia investigativa o metodología, que se desarrolló para obtener un análisis. Es así que se realizan encuestas a personas que conocen del tema o que se encuentran en práctica, con el proceso de mediación como mecanismo de recuperación de cobranza. Teniendo como propósito dentro de la investigación, conocer cómo se calculan los intereses dentro de la mediación para saber si son legales y acordados por el Banco Central para de esa manera resguardar la seguridad jurídica. Debido a que en algunos casos las personas que llegan a mediación, son más personas naturales que suelen desconocer la forma en la que se aplican los intereses y les queda la duda de si el valor acordado dentro de la mediación será el correcto.

Para este propósito se realiza la encuesta al juez, abogados y mediadores, para poder conocer como es el proceso, cuales son los intereses, las normas y cómo influyen los mediadores al momento de la mediación.

Para eso se procedió a enviar el modelo de las entrevistas al asesor de tesis y de esa manera conocer su perspectiva, después de haber revisado las preguntas se realizó las entrevistas. Teniendo como objeto de estudio el principio de legalidad en los intereses pactados dentro de la mediación en procesos de cobranza, por ello en las encuestas se dirige al tema a tratar.

Marco metodológico

Según (Arias Odón, 1999) “la metodología del proyecto incluye el tipo o tipos de investigación, las técnicas y los procedimientos que serán utilizados para llevar a cabo la indagación. Es el “cómo” se realizará el estudio para responder al problema planteado”. Se puede observar que el marco metodológico no es más que explicar los procedimientos que se llevaron a cabo para la investigación del trabajo de investigación.

2.1. Metodología de la Investigación Científica:

2.1.1. Enfoque de investigación

El enfoque de la investigación es la forma en la que el investigador se aproxima al objeto de estudio. Es la perspectiva desde la cual aborda el tema, que variará dependiendo del tipo de resultados que espera encontrar.

Al hablar de enfoques de investigación se habla de paradigmas de investigación científica que emplean procesos sistemáticos para generar conocimiento. (Yanez, 2020)

Cualitativo:

La investigación Cualitativa se centra en comprender y profundizar los fenómenos, analizándolos desde el punto de vista de los participantes en su ambiente y en relación con los aspectos que los rodean. Normalmente es escogido cuando se busca comprender la perspectiva de individuos o grupos de personas a los que se investigará, acerca de los sucesos que los rodean, ahondar en sus experiencias, opiniones, conociendo de esta forma cómo subjetivamente perciben su realidad. (Guerrero Bejarano, 2016)

En el presente trabajo de investigación se usó el enfoque cualitativo, al momento de presentar o utilizar entrevistas, con el fin de recolectar datos y posterior a ello poder obtener un resultado de la información requerida.

2.1.2. Método de Investigación

Los métodos de investigación son las herramientas que los investigadores utilizan para obtener y analizar los datos. Estas incluyen el muestreo, los cuestionarios, las entrevistas, los estudios de casos, el método experimental, los ensayos y grupos de enfoque.

La elección del método de investigación es predeterminada por el problema a resolver y por los datos que se pueden obtener. Así, tenemos métodos de investigación cuantitativos, cualitativos o mixtos. (Zita, 2020)

Investigación Acción

La investigación acción es el tipo de metodología que se usa para algún tipo de problema social que afecte a grupos específicos y se intente buscar solución.

En este tema de investigación se intentó conocer si en los procesos de mediación en cobranza, se cumple con el principio de legalidad, en cuanto a las audiencias y a los acuerdos respecto a los intereses y de esa manera proponer alguna solución de ser el caso necesario.

Se realizó el método de recolección directa, a través de los abogados, jueces y mediadores, ya que son las personas que se encuentran en la práctica diaria de la aplicación de la mediación como mecanismo de recuperación de cartera impaga.

2.1.3. Tipo de Investigación

La investigación es el conjunto de métodos que se aplican para conocer un asunto o problema en profundidad y generar nuevos conocimientos en el área en la que se está aplicando.

Se trata de una herramienta vital para el avance científico, porque permite comprobar o descartar hipótesis con parámetros fiables, de manera sostenida en el tiempo, y con objetivos claros. De esta manera se garantiza que las contribuciones al campo del conocimiento investigado puedan ser comprobadas y replicadas.

Existen varios tipos de investigación que se clasifican dependiendo de su objetivo, la profundidad del estudio realizado, los datos que se analizan, el tiempo que requiere el estudio del fenómeno, entre otros factores. (Significados, 2021)

Tipo Descriptivo

El método descriptivo es uno de los métodos cualitativos que se usan en investigaciones que tienen como objetivo la evaluación de algunas características de una población o situación en particular. En la investigación descriptiva, el objetivo es describir el comportamiento o estado de un número de variables. (OK Diario, 2018)

En el presente tema de investigación, se usó el tipo descriptivo, debido a que se evaluó la mediación en procesos de cobranza, aplicada en las entidades financieras para observar el proceso que se llevan a cabo en el cálculo de los intereses.

Tipo Exploratorio

Este tipo de investigación es esencial para poder realizar un estudio previo antes de realizar otros que podrían suponer un coste más elevado. Por eso, conviene saber por qué debe llevarse a cabo:

- En muchas ocasiones, queremos estudiar algo que no conocemos o que ha cambiado en cierta medida. Para ello, la mejor forma de hacerlo es una aproximación de tipo exploratorio. Por eso, este tipo de investigación es muy utilizado como primer paso en otros tipos como la aplicada.
- A veces es la única forma de analizar a un fenómeno en las ciencias sociales. El ser humano es, en gran medida, impredecible, y eso genera nuevos problemas que deben ser explorados previamente. Por eso es tan difícil hacer predicciones en algunas como la economía.
- Por otro lado, hay situaciones que requieren de una investigación pormenorizada y costosa. Saber –en cierta medida– a qué nos enfrentamos, permite administrar mejor esos recursos necesarios y escasos.
- Por último, se basa en muestras pequeñas, lo que supone un coste menor. De esta forma, podemos explorar y después decidir. (Rúa Arias, 2020)

Usamos datos o el tipo exploratorio, al momento de obtener resultados, mientras se realizó las debidas indagaciones, en el lugar indicado. Se ejecutó un estudio hacia atrás, ya que se revisó algunos procesos de ejecución de acta de mediación, para poder observar cómo se calculaban los intereses en los informes periciales realizados dentro de cada uno de ellos.

Dentro de la población y muestra, se declara que para las entrevistas se escogió a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Alianza del Valle” como población con el fin de dar solución al problema y tener ese elemento para el objeto de estudio.

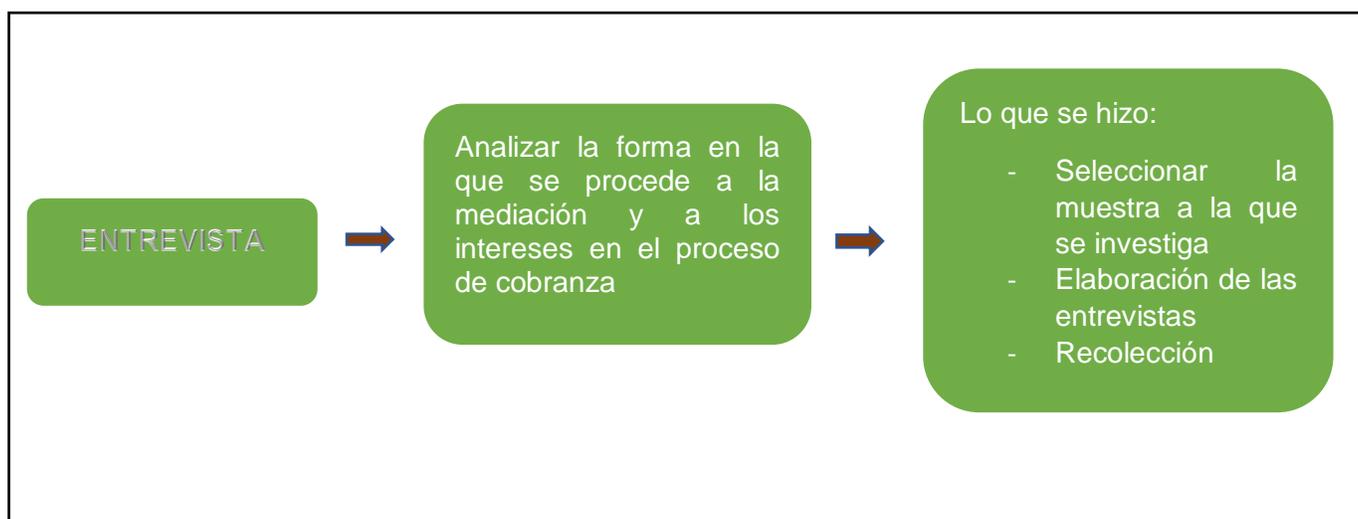
Y la muestra es la parte de la población, en la que se realizó el estudio, como en este caso es la abogada de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Alianza del Valle”, Juez de la Unidad Judicial Civil del Consejo de la Judicatura de Rumiñahui y mediadores.

Ilustración 4: Ejemplo de Investigación Exploratoria



Fuente: (Rúa Arias, 2020)

Tabla 3: Entrevista



Elaborado por: Evelyn Borja

CAPÍTULO III

3. RESULTADOS Y PROPUESTA

3.1. Resultados

Dentro de la presente investigación, se obtuvo como resultado que el mecanismo de mediación tiene beneficios para la solución de conflictos, como es en el caso de las entidades financieras para la recuperación de cartera impaga; se pudo conocer que ciertas entidades están optando por la mediación, antes de proceder con los procesos judiciales, porque evita la pérdida de tiempo y dinero, se debe enfatizar que tiene sus principios para que el proceso se lleve a cabo de la mejor manera, dentro de los términos legales y pudiendo lograr la seguridad jurídica como tal.

Con los objetivos planteados, se buscó conocer si dentro de la aplicación de los procesos de mediación se cumplen con las reglas emitidas para un proceso transparente, conocer la forma en la que se logran pactar los intereses dentro del proceso de mediación, los conocimientos de los mediadores para resolver conflictos, las tablas de interés emitidos por la entidad que administra, en este caso el Banco Central del Ecuador.

En el presente capítulo se analizará una propuesta para cumplir con el principio de legalidad, dentro de los procedimientos de mediación en procesos de cobranza, en las entidades financieras, analizando las leyes que rigen al proceso de la mediación, principios y el cálculo de los intereses, para los acuerdos que se vaya a llegar entre las partes, para que puedan ser pactados dentro del marco legal.

Es importante saber que se realizó un estudio de algunos procesos de ejecución de actas de mediación, donde se llegó a la conclusión que, en la mayoría de los casos, dentro del juicio se pedía que se asigne a un perito o una persona experta para saber con precisión los intereses. Creando la duda de por qué se excluye la asignación del perito en el proceso de la mediación.

Mediante la investigación realizada para la tesis, se considera que se debe incorporar una resolución emitida por el Consejo de la Judicatura, señalando que, en los

procesos de mediación en asuntos de cobranza, los intereses deberán estar determinados por peritos, para poder precautelar el principio de legalidad.

Recolección de datos

Fuentes Primarias:

- Juez de la Unidad Judicial Civil del Cantón de Rumiñahui
- Abogada de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle.Ltda.
- Mediadores

Fuentes Secundarias:

- Libros, revista Científica en temas del Sistema Financiero
- Bibliográficas, Universidad de las Américas, Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Universidad de Guayaquil, Universidad, Universidad Internacional del Ecuador
- Entrevista
- Diario de campo

3.1.1. Entrevista

La entrevista como técnica de recogida de información en la investigación de tipo cualitativo. Para encuadrar dicho enfoque comenzaremos hablando de las características propias de la metodología cualitativa y expondremos las razones por las cuales la entrevista resulta una técnica tan utilizada y eficaz. (García, Martínez, Martín, & Sánchez, pág. 3)

La entrevista tiene como finalidad recoger datos verídicos, y en el presente tema de investigación, se realizó a las personas que tienen más conocimiento del tema, como es el caso de abogados, mediadores y juez. En el cual se pudo constatar la diferencia de los procesos tanto de mediación como en la vía judicial y las diferentes medidas que tenían al momento de realizarlas.

Tabla 4: Entrevista Profesionales

PREGUNTAS	JUEZ UNIDAD JUDICIAL CIVIL RUMIÑAHUI	ABOGADA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALIANZA DEL VALLE	ABOGADO ESTUDIO JURÍDICO “PÉREZ Y CARRIÓN”
¿Es posible tratar dentro de una audiencia de mediación los intereses o solo el capital?	En la audiencia de mediación es factible la negociación del capital, como de los intereses.	En una mediación se trata el valor total de la deuda, lo que implica el capital e intereses.	En una mediación se trata el valor total, esto quiere decir capital y los intereses corrientes de las operaciones
¿Quién define los intereses dentro de la mediación?	La mediación es un derecho disponible, por lo tanto, las partes son las que definen los intereses.	Las partes son las que establecen, siempre y cuando los intereses legales estén acorde a la norma.	Las partes son las que definen el interés, sustentando las condiciones en las que se haya obtenido el crédito.
¿Quién establece los intereses y en base a qué norma?	Las partes procesales pactan el interés fijándose en lo establecido por la entidad reguladora como es el Banco Central y lo encontramos en el artículo 2109 del Código Civil	Las tasas máximas que se puede cobrar una entidad financiera son las que están reguladas por la Junta Política y Regulación Monetaria del Banco Central.	Los intereses se rigen a la norma de la Junta Política y Regulación Monetaria del Banco Central.
¿Cómo procede la mediación en un juicio ejecutivo?	Procede por voluntad de las partes procesales. En el caso el juzgador estará basado en las facultades que concede el Código Orgánico de la Función Judicial y el COGEP en el artículo 233 que deduce aportar la fase conciliatoria	La cooperativa opta por celebrar mediaciones previo al inicio de un juicio ejecutivo, con el principal objetivo de ahorrar recursos y optimizar la recuperación de cartera impaga de la cooperativa	Las mediaciones en un juicio ejecutivo pueden llegar a mediar hasta el momento de la audiencia única, siempre y cuando conste la voluntad de las partes.

Elaborado por: Evelyn Borja

En las primeras entrevistas se eligió a personas que conozcan del tema de investigación, como es el procedimiento de mediación en cobranzas de cartera vencida, así que se realizó a un juez de la Unidad Judicial Civil de Rumiñahui, y a dos abogados encargados de la recuperación de cartera en entidades financieras. Las preguntas fueron las siguientes:

- ¿Es posible tratar dentro de una audiencia de mediación los intereses o solo el capital?
- ¿Quién define los intereses dentro de la mediación?
- ¿Quién establece los intereses y en base a qué norma?
- ¿Cómo procede la mediación en un juicio ejecutivo?

En conclusión, de las entrevistas se observa 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.

El segundo cuadro que se verá a continuación, son entrevistas que se realizaron a cinco mediadores para poder aclarar la duda sobre cómo se calculan los intereses dentro de las audiencias de mediación y las preguntas realizadas fueron:

- ¿Cuánto tiempo dura un proceso de mediación en cobranzas?
- ¿Es posible tratar dentro de una audiencia de mediación los intereses o solo el capital?
- ¿Quién establece los intereses y en base a qué norma?
- ¿Qué pueden hacer las partes si creen que no es el legal el monto a cobrar?

Tabla 5: Entrevistas Mediadores

Preguntas	Mediador 1	Mediador 2	Mediador 3	Mediador 4	Mediador 5
¿Cuánto tiempo dura un proceso de mediación en cobranzas?	Se trata de negociar y llegar a un acuerdo en una audiencia, dependiendo si el centro de mediación es publica tienen una hora	Es rápido, se hacen dos invitaciones y se llega a un acuerdo y en una hora se soluciona, porque se busca una fórmula de pago	Desde la presentación de la solicitud un promedio de 4 a 5 días, dependiendo la disponibilidad de los centros de mediación	Es corto, dura un mes más o menos, lo complejo es localizar al deudor	En una mediación se puede solucionar el conflicto en una o tres audiencias. Si en la tercera audiencia no se resuelve, se elabora una acta de imposibilidad
¿Es posible tratar dentro de una audiencia de mediación los intereses o solo el capital?	Dentro de la audiencia de mediación solo se establecen intereses que consten dentro del límite del Banco Central	En la audiencia de mediación se tratan los intereses y el capital	Se tratan los intereses legales, moratorios, gastos procesales o patrocinio legal y el capital.	Se llega a un acuerdo en donde se intenta que se cancele un porcentaje.	Si es posible tratar el porcentaje de los intereses y del capital.
¿Quién establece los intereses y en base a qué norma?	El encargado de establecer es el Banco Central y la norma es una resolución	Establecen las partes intentando guiándose en el banco central y según la norma de la Junta Política Monetaria	El Banco Central es quien establece los intereses, según lo que esta normado dentro de la ley de Bancos y Seguros	Establecen las partes interesadas según lo que dicte el Banco Central.	Los intereses establece la parte afectada y el mediador es el que cuantifica el interés bajo la ley orgánica de instituciones del sistema financiero
¿Qué pueden hacer las partes si creen que no es el legal el monto a cobrar?	Cuando se trata de una deuda a una entidad financiera se tiene un contrato previo el cual ya consta con el monto a cobrar	Si las partes implicadas en la mediación lo creen necesario se puede pedir un perito y ellos incurrir en gastos.	De ser el caso, si creen que los intereses son usureros, se procede a una denuncia ante la Fiscalía	No suele pasar eso, porque dentro de la audiencia se trata de regir al interés impuesto por el Banco Central.	Cuando el monto no es legal el mediador elabora una acta transaccional con carácter de sentencia ejecutoriada, posterior pasa a manos de un juez

Elaborado por: Evelyn Borja

3.1.2. Tipo y Propósito de la investigación

El trabajo de investigación tiene como propósito conocer si no se vulneran los derechos del deudor, al momento de calcular los intereses de mora dentro del proceso de mediación, en cobranza.

Esto empezó al momento de preguntar si se conoce cómo se calculan los intereses de mediación, si se cumplía con los intereses publicados por el Banco Central y si la mediación es un procedimiento que ayuda y facilita la solución de conflictos, por qué no se le da la misma importancia que el de un procedimiento legal, permitiendo que un experto pueda calcular el interés dentro de la mediación, para vigilar el cumplimiento del principio de legalidad

De eso se desprende el problema de investigación, porque si bien es cierto la mediación es un método alternativo de solución de conflictos, que tiene similitud al proceso judicial, el acta tiene la misma validez que una sentencia ejecutoriada, la diferencia es que conlleva menos tiempo, menos gastos y el acuerdo no llega el juez, si no las partes según sus intereses. Y es aquí donde se hace necesario resaltar que, a pesar de tener similitud con el proceso judicial, no existen los mismos procedimientos como la designación de los peritos dentro de cada proceso. De este modo se siente que se vulnera el principio de legalidad y es a través de las entrevistas, que se intenta percibir si se obtuvo respuesta a los objetivos y al problema de investigación.

Los resultados de la entrevista tienen como objetivo comprender la forma en que los mediadores conducen los procesos de mediación de cobranza y si controlan que se cumpla con el principio de legalidad, en el cálculo de los intereses de mora que se vayan a pactar dentro de las mediaciones, para que sea de manera legal acorde a la tabla que emite el Banco Central.

De las evidencias de las entrevistas realizadas, los resultados fueron que dentro de los procesos que se llevan a cabo en los centros de mediación, dan cumplimiento con la norma y controlan que dentro del acuerdo consten los intereses mutuos de las partes. Se hace necesario resaltar que dentro de la investigación se observó, que existe una falta de información por parte de los profesionales, porque desconocen de la forma en la

que se calcula el interés. Conocen que existe una norma, una entidad que rige y que es encargada de publicar los valores periódicamente, pero no conocen con exactitud lo que dice en ella y los valores que emite.

Los objetivos planteados dentro de la investigación, fueron propuestos acorde al interés, la forma de calcular y por otra parte conocer el criterio de personas expertas en los procesos de cobranza. Lo anteriormente expuesto se cumplió con el trabajo de investigación, porque se percibió de mejor manera las normas que se relacionan con el interés, la forma en la que se calculan los intereses, dentro de los informes periciales que se revisó para la investigación.

Por lo tanto, con la realización de la investigación se llega a una propuesta que se cree necesaria, la cual es pedir que se emita una resolución por el Consejo de la judicatura, para que, dentro de los procesos de mediación en cobranza, se puedan designar a un perito para el cálculo de los intereses para de esa manera conocer el criterio de los expertos y no permitir que se vulnere ningún derecho a los deudores.

3.1.3. Fundamentos jurídicos de la Investigación

Para la fundamentación legal, se comenzará por la Constitución que es la norma superior que rige al Ecuador.

(Ecuador, Asamblea Constituyente, 2008, pág. 69)

Art. 190.- 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.

La Constitución aprueba y reconoce diferentes métodos alternativos entre ellos y el más importante para el presente trabajo está la mediación, que se aplicará siempre y cuando proceda con lo que dicta la ley.

Es necesario mencionar que existe la ley de arbitraje y mediación, que rige directamente a la mediación como tal, y con eso se trata de promover y garantizar buenas prácticas en los procedimientos de mediación como método de recuperación.

Art. 43.- La mediación es un procedimiento de solución de conflictos por el cual las partes, asistidas por un tercero neutral llamado mediador, procuran un acuerdo voluntario, que verse sobre materia transigible, de carácter extrajudicial y definitivo, que ponga fin al conflicto. (Ecuador, Congreso Nacional, 1997, pág. 21)

A través de la mediación se busca dar soluciones prontas a conflictos, sin necesidad de acudir a juicio ordinario

Art. 44.- La mediación podrá solicitarse a los centros de mediación o a mediadores independientes debidamente autorizados.

Podrán someterse al procedimiento de mediación que establece la presente Ley, sin restricción alguna, las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, legalmente capaces para transigir. El Estado o las instituciones del sector público podrán someterse a mediación, a través del personero facultado para contratar a nombre de la institución respectiva. La facultad del personero podrá delegarse mediante poder. (Ecuador, Congreso Nacional, 1997, págs. 21-22)

A la mediación pueden aplicar todas las personas que sean capaces de transigir en caso de instituciones públicas podrán asistir los representantes debidamente facultados con su poder; y la mediación se puede realizar en los centros de mediación siempre y cuando estos estén autorizados.

Art. 46.- La mediación podrá proceder:

a) Cuando exista convenio escrito entre las partes para someter sus conflictos a mediación. Los jueces ordinarios no podrán conocer demandas que versen sobre el conflicto materia del convenio, a menos que exista acta de imposibilidad de acuerdo o renuncia escrita de las partes al convenio de mediación. En estos casos cualesquiera de ellas puede acudir con su reclamación al órgano judicial competente. Se entenderá que la renuncia existe cuando presentada una demanda ante un órgano judicial el demandado no opone la excepción de existencia de un convenio de mediación. El órgano judicial deberá resolver esta excepción corriendo traslado a la otra parte y exigiendo a los

litigantes la prueba de sus afirmaciones en el término de tres días contados desde la notificación. Si prosperare esta excepción deberá ordenarse el archivo de la causa, caso contrario se sustanciará el proceso según las reglas generales;

b) A solicitud de las partes o de una de ellas (Ecuador, Congreso Nacional, 1997, pág. 22)

La mediación se podrá realizar siempre y cuando se cumpla con lo establecido ya sea porque exista un convenio anterior o por solicitud de las partes o por alguna de ellas y una vez que se someta a la mediación no podrán conocer los jueces ordinarios.

Art. 47.- El procedimiento de mediación concluye con la firma de un acta en la que conste el acuerdo total o parcial, o en su defecto, la imposibilidad de lograrlo.

En caso de lograrse el acuerdo, el acta respectiva contendrá por lo menos una relación de los hechos que originaron el conflicto, una descripción clara de las obligaciones a cargo de cada una de las partes y contendrán las firmas o huellas digitales de las partes y la firma del mediador.

Por la sola firma del mediador se presume que el documento y las firmas contenidas en éste son auténticas.

El acta de mediación en que conste el acuerdo tiene efecto de sentencia ejecutoriada y cosa juzgada y se ejecutará del mismo modo que las sentencias de última instancia siguiendo la vía de apremio, sin que el juez de la ejecución acepte excepción alguna, salvo las que se originen con posterioridad a la suscripción del acta de mediación. (Ecuador, Congreso Nacional, 1997, pág. 23)

Para finalizar o concretar la mediación se debe firmar un acta donde debe constar la firma de las dos partes y del mediador para que puedan saber que es autentico el documento, es importante saber que dicha acta tiene efecto de sentencia ejecutoriada y cosa juzgada que es igual a la sentencia de última instancia.

Art. 50.- La mediación tiene carácter confidencial.

Los que en ella participen deberán mantener la debida reserva.

Las fórmulas de acuerdo que se propongan o ventilen no incidirán en el proceso arbitral o judicial subsecuente, si tuviere lugar.

Las partes pueden, de común acuerdo, renunciar a la confidencialidad. (Ecuador, Congreso Nacional, 1997, pág. 24)

La confidencialidad es muy importante dentro de la mediación, ya que la información no debe ser difundida por ninguna de las partes involucradas.

En el Código Civil, podemos encontrar un artículo con mayor importancia que aportará en el tema de investigación.

(Ecuador, Congreso Nacional, 2005, pág. 360)

Art. 2109.- El interés convencional, civil o mercantil, no podrá exceder de los tipos máximos que se fijaren de acuerdo con la ley; y en lo que excediere, lo reducirán los tribunales aún sin solicitud del deudor. Llámase interés corriente el que se cobra en la plaza, siempre que no exceda del máximo del convencional determinado en este artículo. Interés reajutable es el que varía periódicamente para adaptarse a las tasas determinadas por Directorio del Banco Central del Ecuador, que igualmente determinará la tasa de interés de mora que se aplica a partir del vencimiento de la obligación.

De este modo es importante señalar los procesos que se aplican dentro del Código Orgánico de la Función Judicial.

Art. 247.- PRINCIPIOS APLICABLES A LA JUSTICIA DE PAZ.- La justicia de paz es una instancia de la administración de justicia que resuelve con competencia exclusiva y obligatoria los conflictos individuales, comunitarios, vecinales o contravenciones que sean sometidos a su conocimiento, procurando promover el avenimiento libre y voluntario de las partes para solucionar el conflicto, utilizando mecanismos de conciliación, diálogo, acuerdos amistosos y otros practicados por la comunidad para adoptar sus decisiones. No puede imponer acuerdos a las partes pero sí debe proponer fórmulas de solución, sin que ello implique anticipación de criterio ni se le pueda acusar de prevaricato. En caso de que las partes no lleguen a este acuerdo, la jueza o el juez de paz dictará su resolución en equidad, sin perjuicio del control constitucional correspondiente. (Ecuador, asamblea nacional, 2009, pág. 77)

La mediación es un método que ayuda a las personas a tratar de solucionar sus conflictos de una manera ágil, porque las partes que interactúan van por voluntad propia, buscando una solución a sus conflictos sin ser perjudicados, a pesar de que en ocasiones

no se logra llegar a ningún acuerdo, se trata de agotar todos los mecanismos de solución alternativos antes de llegar a un proceso judicial.

(Ecuador, asamblea nacional, 2009)

Art. 253.- Atribuciones y deberes.- Las juezas y jueces de paz tendrán las siguientes atribuciones y deberes:

1. Conocer y resolver, sobre la base de la conciliación y la equidad, los conflictos individuales, comunitarios, vecinales y obligaciones patrimoniales de hasta cinco salarios básicos unificados del trabajador en general, que se sometan a su conocimiento, de conformidad con lo previsto en la ley de la materia. (Ecuador, asamblea nacional, 2009, pág. 79)

Es importante conocer que la mediación se realizará solo en casos donde la cantidad de dinero que se trata de resolver se hasta cinco salarios básicos.

En el artículo 407 de Código Orgánico de la Función Judicial se puede observar el proceso a seguir si el valor es mínimo de cinco mil dólares.

"Art. 407.- Si se trata de demandas cuya cuantía no pase de cinco mil dólares de los Estados Unidos de América, se presentará ante la jueza o el juez de lo civil respectivo, acompañada de la prueba de que disponga el actor o anuncie la que deba actuarse en la audiencia de conciliación y juzgamiento.

La jueza o el juez mandará citar al demandado, quien en el término de ocho días podrá contestar la demanda proponiendo excepciones, a las que acompañará la prueba de que disponga y anunciará la que deba actuarse en la audiencia de conciliación y juzgamiento.

Transcurrido el tiempo señalado, con o sin contestación, la jueza o el juez fijará fecha para la audiencia de conciliación y juzgamiento, la que se realizará no antes de tres días ni después de ocho días de la fecha de señalamiento.

Si inasisten ambas partes a la audiencia de conciliación y juzgamiento, la jueza o el juez dará por concluido el proceso y dispondrá su archivo, al igual que si inasiste la parte demandante. Si inasiste el demandado, la jueza o el juez declarará su rebeldía, mandará en el mismo acto a practicar la prueba solicitada por el actor, y dictará su fallo.

Si asisten las dos partes, la jueza o el juez promoverá la conciliación entre ellas. Si esta alcanza la totalidad del litigio, la jueza o el juez dictará sentencia aprobándola, de no contravenir a derecho. Si no hay acuerdo o si éste es parcial o no es homologado por ser contrario a derecho, la jueza o juez dispondrá que a continuación se practiquen las pruebas que hayan sido solicitadas por las partes.

En la audiencia, se recibirán las declaraciones testimoniales, la absolución de posiciones y la declaración de los peritos, así como se examinarán los documentos y objetos que se hayan adjuntado; inmediatamente se concederá la palabra a las partes para que aleguen, comenzando por el actor.

Si la audiencia se extiende más allá de las dieciocho horas, se suspenderá para continuarla en el día siguiente y así hasta concluirla. No podrá interrumpirse en ningún caso, salvo fuerza mayor.

Escuchados los alegatos, la jueza o el juez dictará en el mismo acto sentencia, la que será reducida a escrito y debidamente fundamentada en el término de cuarenta y ocho horas y se notificará a las partes en las veinticuatro horas siguientes.

Únicamente se podrá apelar de la sentencia en efecto devolutivo. De la sentencia que dicte la corte provincial no cabrá recurso de casación ni de hecho. La corte provincial resolverá por el mérito de los autos, dentro del término de cinco días de recibido el proceso.

El incumplimiento de los términos para sustanciar el procedimiento, será sancionado de conformidad con las disposiciones del Código Orgánico de la Función Judicial." (Ecuador, asamblea nacional, 2009, págs. 118-119)

3.2. Propuesta

3.2.1. Justificación

Los motivos que nos llevaron a investigar sobre el cálculo de intereses dentro de la mediación en procesos de cobranza de cartera impaga, es porque la cartera vencida ha sido un problema para las entidades financieras desde hace mucho tiempo atrás, siendo perdida para cada uno de ellas. En tal sentido, la mayoría de entidades financieras a optado por diferentes mecanismos, aparte de contar con las gestiones de cobranza se está implementando un mecanismo que les ayude a recuperar una parte del dinero. Así

el presente trabajo permitiría buscar un aporte dentro del cálculo de intereses para que el cálculo sea legal y con criterio de expertos. Guiándonos en el reglamento centro de mediación de la procuraduría general del estado en su artículo número 28, donde consta que se puede designar un experto para que pueda dar a conocer su criterio.

Como propuesta se requiere implementar este reglamento en todos los centros de mediación dentro del país, para de esa manera salvaguardar el principio de legalidad y no permitir que exista irregularidades o se vulnere el derecho de las partes, como del procedimiento. Cabe destacar que, si las partes lo ven conveniente y no creen necesitar de un experto, sería necesario que el contador o la persona a cargo de emitir el valor de adeudar, dentro de las entidades financieras se responsabilice y certifique el origen del valor y si se cumple con las tablas emitidas por el ente rector.

3.2.2. Fundamentos Jurídicos de la Propuesta

En primer lugar, es trascendental dentro de la investigación conocer las funciones que tiene el pleno, dentro del Código Orgánico de la Función Judicial, como es establecer los montos en el caso de los intereses y organizar el sistema pericial a nivel nacional.

Art. 264.- FUNCIONES.- Al Pleno le corresponde:

9. Fijar y actualizar:

- a) las tasas notariales que serán pagadas por los usuarios de los servicios notariales;
 - b) las tasas por servicios administrativos de la Función Judicial;
 - c) el monto de las tasas y establecer las tablas respectivas por informes periciales, experticias y demás instrumentos similares necesarios en la tramitación de causas, así como organizar el sistema pericial a nivel nacional. El monto que se cobren por estas diligencias judiciales o procesales podrán ser canceladas por el Consejo de la Judicatura en la forma que establezca la resolución que para el efecto se dictará por esta entidad; y sistematizar un registro de los peritos autorizados y reconocidos como idóneos, cuidando que estos sean debidamente calificados y acrediten experiencia y profesionalización suficiente; y,
 - d) el monto de costas procesales relativos a los gastos del Estado en cada causa.
- (Ecuador, asamblea nacional, 2009, págs. 82-83)

De acuerdo con el Código Orgánico de la Función Judicial en el artículo 264 donde se encuentran las Funciones, en el numeral 9, literal C, se puede analizar que el monto de las tasas es necesario ser tramitado por un experto o perito para que se cobre sea el debido.

Dentro de este marco es importante conocer los procedimientos que se aplican, su procedencia y los procesos, que se contemplan dentro del Código Orgánico General de Procesos.

A continuación, se encuentra el procedimiento monitorio, que se puede aplicar cuando se pretende cobrar una deuda el cual se mantenga atrasado.

Art. 356.- Procedencia. La persona que pretenda cobrar una deuda determinada de dinero, líquida, exigible y de plazo vencido, cuyo monto no exceda de cincuenta salarios básicos unificados del trabajador en general, que no conste en título ejecutivo, podrá iniciar un procedimiento monitorio, cuando se pruebe la deuda de alguna de las siguientes formas:

1. Mediante documento, cualquiera que sea su forma y que aparezca firmado por la deudora o el deudor o con su sello, impronta o marca o con cualquier otra señal, física o electrónica, proveniente de dicha deudora o dicho deudor.
2. Mediante facturas o documentos, cualquiera que sea su forma y clase o el soporte físico en que se encuentren, que aparezcan firmados por el deudor o comprobante de entrega, certificación, telefax, documentos electrónicos, que sean de los que comprueban la existencia de créditos o deudas que demuestren la existencia de la relación previa entre acreedora o acreedor y deudora o deudor.

Cuando el documento haya sido creado unilateralmente por la o el acreedor, para acudir al proceso deberá acompañar prueba que haga creíble la existencia de una relación previa entre acreedora o acreedor y deudora o deudor.

3. Mediante la certificación expedida por la o el administrador del condominio, club, asociación, establecimiento educativo, u otras organizaciones similares o de quien ejerza la representación legal de estas, de la que aparezca que la o el deudor debe una o más obligaciones, cuando se trate del cobro de cuotas de condominio, clubes, asociaciones,

u otras organizaciones similares, así como valores correspondientes a matrícula, colegiatura y otras prestaciones adicionales en el caso de servicios educativos.

4. Mediante contrato o una declaración jurada de la o del arrendador de que la o el arrendatario se encuentra en mora del pago de las pensiones de arrendamiento por el término que señala la ley, cuando se trate del cobro de cánones vencidos de arrendamiento, siempre que la o el inquilino esté en uso del bien.

5. La o el trabajador cuyas remuneraciones mensuales o adicionales no hayan sido pagadas oportunamente, acompañará a su petición el detalle de las remuneraciones materia de la reclamación y la prueba de la relación laboral. (Ecuador, Asamblea Nacional, 2015, págs. 84-85)

Por otra parte, se tiene al proceso ejecutivo, de igual forma contemplado en el Código Orgánico General de Procesos en el artículo 348 donde tiene que existir un título y debe ser clara, pura y determinada.

Art. 348.- Procedencia. Para que proceda el procedimiento ejecutivo, la obligación contenida en el título deberá ser clara, pura, determinada y actualmente exigible. Cuando la obligación es de dar una suma de dinero debe ser, además, líquida o liquidable mediante operación aritmética. Si uno de los elementos del título está sujeto a un indicador económico o financiero de conocimiento público, contendrá también la referencia de este.

Se considerarán de plazo vencido las obligaciones cuyo vencimiento se haya anticipado como consecuencia de la aplicación de cláusulas de aceleración de pagos. Cuando se haya cumplido la condición o si esta es resolutoria, podrá ejecutarse la obligación condicional y si es en parte líquida y en parte no, se ejecutará en la parte líquida.

Si la obligación es en parte líquida, la o el actor acompañará una liquidación pormenorizada siguiendo los criterios establecidos en el título. (Ecuador, Asamblea Nacional, 2015, pág. 83)

Art. 351.- Inicio del proceso y contestación a la demanda. La o el juzgador calificará la demanda en el término de tres días.

Si el ejecutante acompaña a su demanda los correspondientes certificados que acrediten la propiedad de los bienes del demandado, con el auto de calificación podrán ordenarse

providencias preventivas sobre tales bienes, hasta por el valor que cubra el monto de lo reclamado en la demanda. Sin perjuicio de los certificados a que se refiere este inciso, no se exigirá el cumplimiento de los demás presupuestos previstos en este Código para las providencias preventivas.

También podrá pedirse embargo de los bienes raíces, siempre que se trate de crédito hipotecario.

En todo caso, las providencias preventivas a que se refiere este artículo podrán solicitarse en cualquier estado del juicio en primera instancia.

La o el demandado al contestar a la demanda podrá:

1. Pagar o cumplir con la obligación.
2. Formular oposición acompañando la prueba conforme con lo previsto en este Código.
3. Rendir caución con el objeto de suspender la providencia preventiva dictada, lo cual podrá hacer en cualquier momento del proceso, hasta antes de la sentencia.
4. Reconvenir al actor con otro título ejecutivo (Ecuador, Asamblea Nacional, 2015, pág. 83)

Al mismo tiempo, dentro del Código Orgánico General de Procesos podemos encontrar la cuantía que se encuentra en el artículo 144, que se puede decir que es la suma de los intereses que se mantenga del capital.

Art. 144.- Determinación de la cuantía. Para la determinación de la cuantía se seguirán las siguientes reglas:

1. Para fijar la cuantía de la demanda, se tomarán en cuenta los intereses líquidos del capital, los que estén pactados en el documento con que se proponga la demanda y los frutos que se han liquidado antes de proponerla.
2. Cuando la demanda verse sobre derechos de valor indeterminado que se refieran a cosas susceptibles de apreciación, se fijará la cuantía atendiendo el precio de las cosas.
3. En los procesos provenientes de arrendamiento, la cuantía se determinará por el importe de la pensión de un año o por lo que valga en el tiempo estipulado, si este es menor.

4. En los procesos de alimentos se fijará la cuantía atendiendo al máximo de la pensión reclamada por la o el actor durante un año.

5. En materia laboral se cuantificará cada una de las pretensiones de la o del actor para establecer la cuantía.

6. La cuantía será indeterminada únicamente cuando trate de asuntos no apreciables en dinero o que no se encuentren previstos en los incisos anteriores. (Ecuador, Asamblea Nacional, 2015, págs. 35-36)

Así pues, en el artículo 233 del Código Orgánico General de Procesos, se encuentra la oportunidad en la que las partes puedan conciliar los conflictos, seguido por el procedimiento a seguir.

Art. 233.- Oportunidad. Las partes podrán conciliar en cualquier estado del proceso. Si con ocasión del cumplimiento de la sentencia surgen diferencias entre las partes, también podrán conciliar. La conciliación se regirá por los principios de voluntariedad de las partes, confidencialidad, flexibilidad, neutralidad, imparcialidad, equidad, legalidad y honestidad. (Ecuador, Asamblea Nacional, 2015, pág. 55)

Dentro del Código Orgánico General de Procesos también se resalta la mediación, ya que se permite que en cualquier estado que se encuentre el proceso se podrá llegar a la conciliación, lo más importante y ya expuesto, es que las partes tengan voluntariedad y cumplan con los principios fundamentales de la mediación.

Art. 234.- Procedimiento. La conciliación se realizará en audiencia ante la o el juzgador conforme a las siguientes reglas:

1. Si la conciliación se realiza en audiencia preliminar o de juicio, el juez la aprobará en sentencia y declarará terminado el juicio.

2. Si la conciliación se presenta con ocasión del cumplimiento de la sentencia, la o el juzgador de la ejecución señalará día y hora para la realización de la audiencia en la que resolverá la aprobación del acuerdo.

3. Si la conciliación recae sobre parte del proceso, este continuará con respecto a los puntos no comprendidos o de las personas no afectadas por el acuerdo. (Ecuador, Asamblea Nacional, 2015, pág. 55)

Se puede utilizar la mediación antes del proceso judicial, en la audiencia preliminar, antes de dictar sentencia, si se llegan acuerdos donde las partes se sienten satisfechas, donde no se presenta inconformidades y todo se ha cumplido dentro de lo legal, la persona encargada, en este caso el juez, aceptará el acuerdo y en ocasiones se dará por terminado el juicio.

Asimismo, en el artículo 360 encontramos el interés y de este modo se puede costar que está tipificado que el interés que se cobrará será el que está legalmente permitido.

Art. 360.- Intereses. Desde que se cite el reclamo, la deuda devengará el máximo interés convencional y de mora legalmente permitido. (Ecuador, Asamblea Nacional, 2015, pág. 85)

En el caso que no se cuente con la manera de pagar con la deuda, se trata de cobrar de otra manera y pueden ser embargando los bienes que tengan los deudores y se pueda cubrir la deuda.

Art. 367.- Obligaciones de dar dinero o bienes de género. Cuando se trate de una obligación de dar dinero, se procederá conforme con lo previsto en este capítulo.

Cuando se trate de deuda de género determinado, la o el juzgador dictará mandamiento de ejecución ordenando que la o el demandado, consigne la cantidad de bienes genéricos o deposite el importe de dichos bienes a su precio corriente de mercado a la fecha que se lo dictó, bajo prevenciones de proceder al embargo de bienes suficientes en la forma prevista por este Código.

La ejecución propuesta por el pago de pensiones periódicas, por el cumplimiento de obligaciones que debían satisfacerse en dos o más plazos, podrá comprender las pensiones y obligaciones que se hubiesen vencido en los períodos o plazos subsiguientes, aún cuando el juicio se hubiese contraído al pago de una sola pensión, o a la que debió darse o hacerse en uno de los plazos. (Ecuador, Asamblea Nacional, 2015, pág. 87)

En ese mismo contexto dentro de la resolución 040-2014, donde consta la designación de peritos, no obstante, se observa cómo se procede al sorteo para la designación de peritos dentro de la Función Judicial.

Artículo 12.- Designación.- Para la designación de peritos en los distintos procesos judiciales o pre procesales de la Función Judicial, se respetarán los principios de profesionalidad, especialidad, transparencia, alternabilidad, e igualdad.

Las juezas, los jueces, y las y los fiscales, procederán por sorteo a la designación de peritos, a través del Sistema Informático Pericial de la Función Judicial. En caso de que no existan, o no se cuente con peritos en un cantón determinado, el sorteo se realizará con los registros de peritos de los cantones más cercanos. En caso de que no existan o no se cuente con peritos en los cantones cercanos, el sorteo se realizará con los registros de peritos a nivel provincial. En caso de que no existan peritos a nivel provincial, el sorteo se realizará con los registros de peritos de las provincias limítrofes de la provincia en cuestión. En caso de que no existan peritos en este último supuesto, se designará directamente un perito del registro nacional, previa consulta a la Dirección Provincial correspondiente que lo coordinará con la o el administrador del sistema pericial. Cuando una o un fiscal se encuentre en este caso, previo a la designación de perito lo consultará con la dependencia encargada de asuntos periciales de la Fiscalía General del Estado.

En el caso de que no exista un perito a nivel nacional para la experticia solicitada en un proceso en particular, o se requiera de un pronunciamiento de mayor complejidad y alcance; y, no exista el perito, la jueza o el juez, previo a la designación del mismo, consultará el particular a la Dirección Provincial correspondiente que lo coordinará con la o el administrador del sistema pericial, para la ubicación del perito. Cuando la o el fiscal se encuentre en este caso, previo a la designación del perito lo consultará con la dependencia encargada de asuntos periciales de la Fiscalía General del Estado.

De forma excepcional, y ante la imposibilidad de contar con peritos calificados con determinada experticia y conocimiento específico, y habiéndose agotado el cumplimiento de los procesos establecidos en los incisos precedentes, la jueza o el juez, designará perito directamente previa audiencia de las partes. Cuando la o el fiscal se encuentre en este caso, previo a la designación de perito lo consultará con la dependencia encargada de asuntos periciales de la Fiscalía General del Estado.

En procesos no penales y cuando la normativa legal lo permita, las partes procesales podrán solicitar la designación de peritos de forma directa en la persona de una experta o experto específico. Todos los peritos que se nombren de esta forma tienen que estar

previamente calificados, y deberán cumplir con todas las demás obligaciones y deberes previstos en la presente normativa. (Ecuador, Consejo de la Judicatura, 2014, págs. 8-9)

Por otro lado, está la Constitución de Peritos donde se determina que son funciones del Consejo de la Judicatura.

Art. 181.- Serán funciones del Consejo de la Judicatura, además de las que determine la ley:

1. Definir y ejecutar las políticas para el mejoramiento y modernización del sistema judicial.
4. Velar por la transparencia y eficiencia de la Función Judicial. (Ecuador, Asamblea Constituyente, 2008, pág. 66)

Para terminar, es importante tener claro el concepto de peritos que se encuentra en el Código Orgánico General de Procesos, dicho de otro modo, los peritos no son más que los expertos o profesionales en diferentes materias.

Art. 221.- Perito. Es la persona natural o jurídica que por razón de sus conocimientos científicos, técnicos, artísticos, prácticos o profesionales está en condiciones de informar a la o al juzgador sobre algún hecho o circunstancia relacionado con la materia de la controversia.

Aquellas personas debidamente acreditadas por el Consejo de la Judicatura estarán autorizadas para emitir informes periciales, intervenir y declarar en el proceso. En el caso de personas jurídicas, la declaración en el proceso será realizada por el perito acreditado que realice la pericia.

En caso de que no existan expertos acreditados en una materia específica, la o el juzgador solicitará al Consejo de la Judicatura que requiera a la institución pública, universidad o colegio profesional, de acuerdo con la naturaleza de los conocimientos necesarios para la causa, el envío de una terna de profesionales que puedan acreditarse como peritos para ese proceso en particular. (Ecuador, Asamblea Nacional, 2015, págs. 51-52)

En consecuencia, a la designación viene la declaración de peritos, que es el momento en el que el perito o la persona es notificada para la comparación.

Art. 222.- Declaración de peritos. La o el perito será notificado en su dirección electrónica con el señalamiento de día y hora para la audiencia de juicio, dentro de la cual sustentará su informe. Su comparecencia es obligatoria.

En caso de no comparecer por caso fortuito o fuerza mayor, debidamente comprobado y por una sola vez, se suspenderá la audiencia, después de haber practicado las demás pruebas y se determinará el término para su reanudación.

En caso de inasistencia injustificada, su informe no tendrá eficacia probatoria y perderá su acreditación en el registro del Consejo de la Judicatura.

En la audiencia las partes podrán interrogarlo bajo juramento, acerca de su idoneidad e imparcialidad y sobre el contenido del informe, siguiendo las normas previstas para los testigos.

Las partes tendrán derecho, si lo consideran necesario, a interrogar nuevamente al perito, en el orden determinado para el testimonio.

En ningún caso habrá lugar a procedimiento especial de objeción del informe por error esencial, que únicamente podrá alegarse y probarse en la audiencia.

Concluido el conainterrogatorio y si existe divergencia con otro peritaje, la o el juzgador podrá abrir el debate entre peritos de acuerdo con lo previsto en este Código. Finalizado el debate entre las o los peritos, la o el juzgador, abrirá un interrogatorio y conainterrogatorio de las partes, exclusivamente relacionado con las conclusiones divergentes de los informes. La o el juzgador conducirá el debate. (Ecuador, Asamblea Nacional, 2015, pág. 52)

Acerca de los informes periciales, cuando las partes quieren tener acceso a un informe, podrán solicitar que el juzgador designe el perito correspondiente y ordene que realice lo necesario.

Art. 225.- Solicitud de pericia. Cuando alguna de las partes justifique no tener acceso al objeto de la pericia, solicitará en la demanda o contestación, reconvencción o contestación a la reconvencción, que la o el juzgador ordene su práctica y designe el perito correspondiente. El informe pericial será notificado a las partes con el término de por lo menos diez días antes de la audiencia, término que podrá ser ampliado a criterio de la o

del juzgador y de acuerdo con la complejidad del informe. (Ecuador, Asamblea Nacional, 2015, pág. 53)

De este modo, la finalidad que tiene la prueba pericial es que las personas que conocen más sobre los diferentes temas verifiquen si los procesos lo están haciendo de la manera correcta.

Art. 227.- Finalidad y contenido de la prueba pericial. La prueba pericial tiene como propósito que expertos debidamente acreditados puedan verificar los hechos y objetos que son materia del proceso. Las partes procesales, podrán sobre un mismo hecho o materia, presentar un informe elaborado por una o un perito acreditado. (Ecuador, Asamblea Nacional, 2015, págs. 53-54)

Por último, es conveniente acotar que después de la solicitud, el acuerdo que se llegue dentro de la audiencia de mediación constará como sentencia ejecutoriada y en el caso de que no se cumpla, el acuerdo se lleva ante un juzgador como ejecución de acta de mediación.

Art. 371.- Inicio de la ejecución por sentencia ejecutoriada. Admitida la solicitud prevista en el artículo anterior o directamente si se trata de ejecución de sentencia ejecutoriada, la o el juzgador designará una o un perito para la liquidación de capital, intereses y costas en el término concedido para el efecto. Previamente la o el actor tendrá el término de cinco días para presentar los comprobantes de respaldo de gastos conforme con las normas de costas previstas en este Código.

Sin embargo, en los procesos laborales, las y los juzgadores y tribunales de instancia, cuando condenen a una de las partes al pago de indemnizaciones u obligaciones no satisfechas, están obligados a determinar en el fallo la cantidad que se debe pagar. (Ecuador, Asamblea Nacional, 2015, pág. 88)

Dentro del artículo 371 del Código Orgánico General de Procesos, se puede contemplar que el juez encargado del juicio después de haber admitido el proceso deberá designar a un perito para que él sea la persona experta en dar los valores exactos a cobrar.

Art. 28.- De las experticias neutrales.- Dentro del procedimiento de mediación las partes podrán designar, de mutuo acuerdo, uno o más expertos neutrales para que realicen un

estudio que les permita contar con criterios objetivos sobre algún punto de la controversia. Este estudio se realizará según las siguientes reglas: a) Las partes y el experto neutral, previo a la designación, acordarán la modalidad de contratación y los honorarios que correspondan. Estos correrán por cuenta de las partes, sin ninguna intervención del mediador ni del Centro de Mediación. b) Con la designación, las partes determinarán de mutuo acuerdo el mandato para el o los expertos neutrales. El mandato determinará el ámbito y límites del estudio, así como el plazo en que se presentará el análisis. c) El estudio presentado por el o los expertos neutrales no será vinculante para las partes, sino que les servirá de referencia para que tomen sus decisiones. d) El estudio se someterá al principio de confidencialidad y no podrá ser utilizado por ninguna de las partes en un proceso adversarial; salvo que las partes de mutuo acuerdo, renuncien a la confidencialidad para este efecto. (Ecuador, Procuraduría General del Estado, 2016, págs. 10-11)

3.3. Beneficiarios

Los beneficiarios de la propuesta serán los deudores, como las entidades financieras, al momento de intentar resolver los problemas de la cartera vencida a través de mediación. Es importante destacar que mediante la propuesta se intenta tener una perspectiva de un experto en lo que trata de interés.

Conforme a un informe pericial se saca la siguiente información para el cálculo de intereses, ver anexo 1.

CONCLUSIONES

1. El proceso de mediación, es un proceso eficaz, donde se puede agilizar diferentes conflictos, como son los de cobranza por cartera impaga, con el fin de evitar agotar tiempo y dinero en juicios ordinarios; dentro del proceso de mediación es trascendental que exista la voluntad de las partes, los principios y se pueda llegar a un acuerdo equitativo, sin afectar los intereses de las partes.
2. Dentro de las entidades financieras, como en otras empresas, debido a diferentes factores, como la existencia de la cartera impaga o castigada, por la falta de pago de las diferentes cuotas; cada empresa intenta buscar una solución o alternativa al problema, porque viene a ser pérdida económica para la empresa. Dentro de cada mecanismo se busca recuperar el valor prestado, o una parte; para poder llegar a un acuerdo se necesita saber el capital que adeuda, los intereses de mora y de ser el caso los gastos judiciales.
3. De las entrevistas realizadas dentro del trabajo de investigación, se pudo evidenciar que, dentro de las audiencias de mediación en el caso de cobranzas, se trata de cumplir las normas que rigen al proceso, pero en algunos casos los profesionales desconocen cómo realmente se pueden sacar los valores adeudados como son los intereses; los profesionales conocen las normas, pero realizan el proceso de manera consuetudinaria.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a los Centros de mediación, ampliar los principios que comprenda dentro de los procesos de cobranza, para que se conozca de mejor manera el procedimiento y sus beneficios, pues de ese modo optar por la mediación como mecanismo de recuperación de cartera, teniendo la confianza y sabiendo que se trata de precautelar la seguridad jurídica.
2. Indagar las tablas y la forma en la que se calculan los intereses, en la recuperación de cartera, para seguir las reglas emitidas por el ente rector, para que no se cometa anatocismo, ni existan intereses abusivos, dentro del proceso de mediación.
3. Plantear la posibilidad de emitir una resolución a través del Consejo de la Judicatura, donde conste el sorteo de un perito dentro de las mediaciones, enfocadas en el cobro de deudas financieras. Con el fin de garantizar el principio de legalidad y requerir que se otorgue la misma prioridad a la mediación como al juicio.

Referencias Bibliográficas

- Aguilar, J., & González, M. d. (2018). *¿Qué es la Mediación?* Madrid: Tébar Flores.
- Alianza del Valle. (2019). *Interés Mora*. Recuperado el 21 de Mayo de 2021, de <https://www.alianzadelvalle.fin.ec/PDF/PASIVAS.pdf>
- Álvarez Torres, M., Gil Vallejo, B., & Morcillo, J. (2013). *Mediación Civil y Mercantil*. España: Dykinson.
- Ampliación al informe pericial, 17233-2020-00912 (Ecuador, Unidad Judicial Civil con Sede en la Parroquia Quitumbe del Distrito Metropolitano de Quito, Provincia de Pichincha Junio de 2020). Recuperado el 11 de Mayo de 2021, de <http://consultas.funcionjudicial.gob.ec/informacionjudicial/public/informacion.jsf>
- Arias Odón, F. G. (1999). *El proyecto de investigación. Guía para su elaboración*. Venezuela: Espisteme. Orial Ediciones. Recuperado el 26 de Abril de 2021, de https://www.researchgate.net/publication/27288131_El_Proyecto_de_Investigacion_Guia_para_su_Elaboracion
- Arroyo, L., Baltán, B., Muentes, H., Márquez, A., Delgado, C., Mejía, L., & Aldaz, Á. (18 de Junio de 2018). *Una mirada al principio de legalidad*. Recuperado el 26 de Abril de 2021, de Revista Científica Dominio de las Ciencias: <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/832/html>
- Becerra, N., Martínez, E., & Noguera, C. (2013). *Gastos de cobranza bancaria pre- jurídica: Reflexión sobre las justificaciones jurídicas de la obligación de su restitución por parte del deudor*. Recuperado el 26 de Abril de 2021, de Pontificia Universidad Javeriana: <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/14903/BecerraCastroNancyRocio2013.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bembire, C. (Febrero de 2010). *Definición de legalidad*. Recuperado el 26 de Abril de 2021, de Definición ABC: <https://www.definicionabc.com/derecho/legalidad.php>
- Bermúdez Mero, M. J., & Peña Rosero, A. D. (2016). *Propuesta plan estratégico para recuperación cartera vencida en Imtelsa S.A Guayaquil*. Recuperado el 28 de Marzo de 2021, de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/10608/1/TESIS%20FINAL%20BERMUDEZ%20PE%20C3%91A.pdf><http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/10608/1/TESIS%20FINAL%20BERMUD%20PE%20C3%91A.pdf>
- Cabanellas, G. (2008). *Diccionario Jurídico Elemental*. Buenos Aires: Heliasta S.R.L.
- Castillo, R. (2018). *La Mediación*. Quito: Corporación de estudios y publicaciones.
- Coronel Hoyos, M. A. (2019). *Diseño de un modelo para la gestión de cobranzas en la Cooperativa de ahorro y crédito Alianza del Valle*. Recuperado el 22 de Mayo de 2021, de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6642/1/T2868-MFGR-Coronel-Dise%C3%B1o.pdf>
- Datosmacro.com. (s.f.). *Tipos de interés banco central*. Recuperado el 04 de Mayo de 2021, de Expansión/DatosMacro.com: <https://datosmacro.expansion.com/tipo-interes/ecuador>

- Ecuador, Asamblea Constituyente. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito: Registro Oficial 449: 20 Octubre 2008.
- Ecuador, asamblea nacional. (22 de MAYO de 2009). *Código Orgánico de la Función Judicial*. Quito: Registro oficial suplemento 544 de 09-mar-2009. Recuperado el 12 de junio de 2021
- Ecuador, Asamblea Nacional. (10 de Mayo de 2011). *Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria*. Recuperado el 04 de Mayo de 2021, de Registro Oficial 444 : <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/LEY%20ORGANICA%20DE%20ECONOMIA%20POPULAR%20Y%20SOLIDARIA%20actualizada%20noviembre%202018.pdf/66b23eef-8b87-4e3a-b0ba-194c2017e69a>
- Ecuador, Asamblea Nacional. (12 de Septiembre de 2014). *Código Orgánico Monetario y Financiero*. Recuperado el 23 de Abril de 2021, de Registro Oficial 332: <http://www.pge.gob.ec/documents/Transparencia/antilavado/REGISTROOFICIAL332.pdf>
- Ecuador, Asamblea Nacional. (2015). *Código Orgánico General de Procesos*. Quito: Registro Oficial Suplemento 506 del 22 de mayo de 2015.
- Ecuador, Banco Central . (03 de Septiembre de 2013). *Tasas de interés de mora y sanción por desvío*. Recuperado el 04 de Abril de 2021, de https://www.bce.ec/images/transparencia/informacion_legal/documentos/regulaciones2013/Regulacion47_2013.pdf
- Ecuador, Banco Central . (Febrero de 2020). *Instructivo de tasas de interés del Banco Central del Ecuador*. Recuperado el 23 de Abril de 2021, de https://contenido.bce.fin.ec/home1/economia/tasas/Instructivo_TI.pdf
- Ecuador, Banco Central. (Marzo de 2021). *Boletín de la información financiera del Ecuador*. Recuperado el 11 de Mayo de 2021, de https://contenido.bce.fin.ec/home1/economia/tasas/Instructivo_TIMar2021.pdf
- Ecuador, Banco Central. (Mayo de 2021). *Tasas de Interés Septiembre 2021*. Recuperado el 09 de Mayo de 2021, de <https://contenido.bce.fin.ec/documentos/Estadisticas/SectorMonFin/TasasInteres/Indice.htm>
- Ecuador, Congreso Nacional. (1997). *Ley de Arbitraje y Mediación*. Quito: Registro Oficial No. 145 del 4 de septiembre de 1997.
- Ecuador, Congreso Nacional. (2005). *Código Civil*. Quito: Registro Oficial Suplemento 46 de 24-jun.-2005.
- Ecuador, Consejo de la Judicatura. (10 de Marzo de 2014). *Resolución 040-2014*. Recuperado el 13 de Mayo de 2021, de <https://www.funcionjudicial.gob.ec/www/pdf/resoluciones/2014cj/040-2014.pdf>
- Ecuador, Junta de regulación monetaria financiera. (29 de Septiembre de 2015). *Resolución No.133-2015-M*. Recuperado el 08 de Mayo de 2021, de <https://contenido.bce.fin.ec/documentos/Estadisticas/SectorMonFin/TasasInteres/resolucion133m.pdf>

- Ecuador, Ministerio de Economía y Finanzas. (26 de Enero de 2018). *Normas que regulan la fijación de las tasas de interés activas efectivas máximas*. Recuperado el 24 de Abril de 2021, de <https://www.finanzas.gob.ec/normas-que-regulan-la-fijacion-de-las-tasas-de-interes-activas-efectivas-maximas/>
- Ecuador, Presidencia de la República. (27 de Febrero de 2012). *Reglamento a ley orgánica Economía Popular y Solidaria*. Recuperado el 08 de Mayo de 2021, de Registro Oficial 648 de 27-feb-2012: <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/REGLAMENTO%20GENERAL%20DE%20LA%20LEY%20ORGANICA%20DE%20ECONOMIA%20POPULAR%20Y%20SOLIDARIA%20agosto2020.pdf/66c4825b-cf79-4aa1-b995-1739be63bee3>
- Ecuador, Procuraduría General del Estado. (20 de enero de 2016). *Reglamento Centro de Mediación de la Procuraduría General del Estado*. Recuperado el 18 de Junio de 2021, de Registro Oficial 673 : <http://epntech.com/wp-content/uploads/2017/11/REGLAMENTO-CENTRO-DE-MEDIACION-DE-LA-PROCURADURIA-GENERAL-DEL-ESTADO.pdf>
- Ecuador, Superintendencia de Bancos. (s.f.). *¿Cuáles son los métodos de gestión de cobranza extrajudicial y cómo los bancos determinan los valores a cobrar al cliente por dichas gestiones?* Recuperado el 04 de Mayo de 2021, de <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/ufaq/cuales-son-los-metodos-de-gestion-de-cobranza-extrajudicial-y-como-los-bancos-determinan-los-valores-a-cobrar-al-cliente-por-dichas-gestiones/>
- Ecuador, Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (Abril de 2017). *Fichas Metodológicas de Indicadores Financieros*. Recuperado el 06 de Mayo de 2021, de <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/594508/NOTA+TE%CC%81CNICA+PARA+PUBLICAR+FICHA+METODOLOGICAS+DE+INDICADORES.pdf/a71e5ed1-7fae-4013-a78d-425243db4cfa#:~:text=Cartera%20Improductiva%20Bruta%3A%20Son%20aquellos,la%20provisi%C3%B3n%20para%20cr%C3%A9di>
- Ecuador, Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (s.f.). *Manual de Crédito Cooperativa de Ahorro y Crédito*. Recuperado el 26 de Abril de 2021, de <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/340294/MANUAL+DE+CREDITO+COOPERATIVAS+DE+AHORRO+Y+CR%C3%89DITO+SEG+4+y+5.doc/22f61539-5b3a-48fd-90c5-fc03eae07b7a>
- Ecuador, Consejo de la Judicatura. (28 de Abril de 2021). *Consejo de la Judicatura*. Recuperado el 21 de Marzo de 2021, de <https://www.funcionjudicial.gob.ec/www/pdf/tabla%20tarifas%20mediacion.jpg>
- Fernández, J. M., Castro, d. M., & Knop, R. (2013). *Manual de instrumentos de renta fija, estructurados de tipos de interés y crédito*. Madrid: Delta Publicaciones.
- García, M., Martínez, C., Martín, N., & Sánchez, L. (s.f.). *La Entrevista*. Recuperado el 26 de Abril de 2021, de http://www2.uca.edu.sv/mcp/media/archivo/f53e86_entrevistapdfcopy.pdf
- Guerrero Bejarano, M. A. (2016). *Investigación Cualitativa*. Universidad Internacional del Ecuador, Quito.
- Guillén, E., & Aranda, J. (2019). *Los Créditos Revolving y los intereses usurarios*. Madrid: Wolters Kluwer España.

- Morales Castro, J. A., & Morales Castro, A. (2015). *Crédito y Cobranza*. México: Grupo Editorial Patria.
- OK Diario. (21 de Junio de 2018). *Qué es el método descriptivo y ejemplos*. Recuperado el 23 de Marzo de 2021, de <https://okdiario.com/curiosidades/que-metodo-descriptivo-2457888#:~:text=El%20m%C3%A9todo%20descriptivo%20es%20uno,de%20un%20n%C3%BAmero%20de%20variables.>
- Peña Yáñez, M. Á. (2013). *El proceso de mediación, capacidad y habilidades del mediador*. Madrid: Dykinson.
- Produbanco Grupo Promerica. (s.f.). *Etapas de cobranza*. Recuperado el 04 de Mayo de 2021, de <https://www.produbanco.com.ec/normas-de-transparencia/gesti%C3%B3n-de-cobro/etapas-de-cobranza/>
- Rua Arias, E. (10 de Diciembre de 2020). *Investigación Exploratoria*. Recuperado el 26 de Abril de 2021, de Economía: <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-exploratoria.html>
- Significados. (06 de Enero de 2021). *Tipos de Investigación*. Obtenido de <https://www.significados.com/tipos-de-investigacion/>
- Souto, E. (2013). *Mediación Familiar*. Madrid: Dykinson. Recuperado el 12 de Abril de 2021, de <https://elibro.net/es/ereader/udla/56901?page=32>
- Universidad Externado de Colombia. (s.f.). *Centro de Conciliación*. Recuperado el 04 de Mayo de 2021, de <https://www.uexternado.edu.co/centro-de-conciliacion/>
- Visa. (29 de Julio de 2014). *Qué es y como funcionan los intereses*. Recuperado el 04 de Mayo de 2021, de <https://www.visa.com.co/dirija-su-negocio/pequenas-medianas-empresas/notas-y-recursos/productividad/funcion-interes.html>
- Yanez, D. (19 de Mayo de 2020). *Enfoque de la Investigación: Tipos y Características*. Recuperado el 26 de Abril de 2021, de <https://www.lifeder.com/enfoque-investigacion/>
- Zita, A. (25 de Septiembre de 2020). *Métodos de Investigación*. Recuperado el 29 de Abril de 2021, de Toda Materia: <https://www.todamateria.com/metodos-de-investigacion/#:~:text=Los%20m%C3%A9todos%20de%20investigaci%C3%B3n%20son,ensayos%20y%20grupos%20de%20enfoque.>

ANEXOS

ANEXO 1

Ilustración 5: Cálculo de Interés

Para el cálculo de interés por mora se procede a aplicar un recargo de hasta el 0.1 veces a la tasa vigente acorde a lo estipulado en la resolución N° 133-2015-M del 29 de septiembre de 2015 emitida por el Banco Central del Ecuador.

Para el cálculo de los valores a pagar se tomará en cuenta la fórmula del interés simple:

$$I = C \times i \times t$$

Donde:

I = Interés causado.

C = Capital.

i = Tasa de interés

t = Períodos

Con base en esto se procede a calcular el interés de plazo desde el inicio de la obligación hasta su liquidación.

I = Interés causado.

C = USD 24.519,20

i = 17,30% anual, => 1,44% mensual

t = 24 meses.

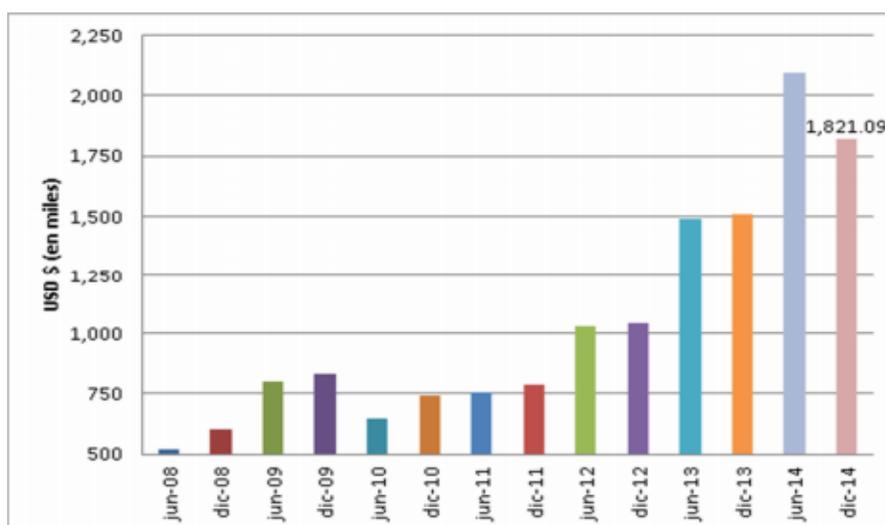
$$I = 24.519,20 \times 1,44\% \times 24$$

$$I = 8.495,43$$

Fuente: (Ampliación al informe pericial, 2020)

ANEXO 2

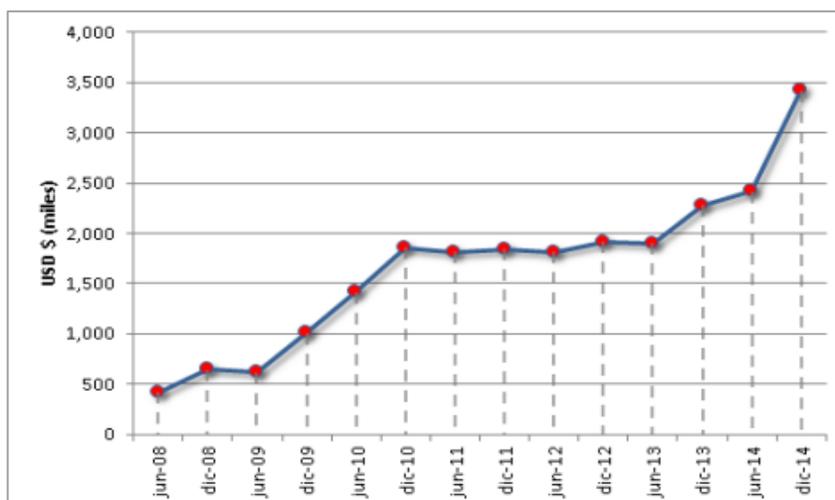
Ilustración 6: Cartera Improductiva de Consumo



Fuente: (Coronel Hoyos, 2019)

ANEXO 3

Ilustración 7: Evolución Cartera Castigada



Fuente: (Coronel Hoyos, 2019)

ANEXO 4

Ilustración 8: Cálculo para créditos

COBRANZAS JUDICIALES							
Cálculo para Cartera							
Deuda	Rango Monto		Cálculo				
	DESDE	HASTA	CALCULO		% HONORARIO		BASE
DEUDA	<	5.000	=	DEUDA	x	11.00%	-----
DEUDA	5.000.01	10.000	=	DEUDA - 5.000	X	9.00%	+
DEUDA	10.000.01	20.000	=	DEUDA - 10.000	X	7.00%	+
DEUDA	20.000.01	50.000	=	DEUDA - 20.000	x	4.00%	+
DEUDA	50.000.01	100.000	=	DEUDA - 50.000	x	3.00%	+
DEUDA	100.000.01	300.000	=	DEUDA - 100.000	x	1.75%	+
DEUDA*	>	300.000		Caso por caso			

Fuente: (Produbanco Grupo Promerica, s.f.)

ANEXO 5

Ilustración 11: Tipos de interés



Fuente: (Datosmacro.com, s.f.)

Ilustración 12:Tabla de tipos de interés

Ecuador - Tipos de interés banco central	
Fecha	Tipos de interés
29/03/2021	8,28%
01/03/2021	8,12%
01/02/2021	8,38%
28/12/2020	8,58%
30/11/2020	8,50%
26/10/2020	8,83%
28/09/2020	8,96%
31/08/2020	9,02%
27/07/2020	9,03%
29/06/2020	9,12%
01/06/2020	9,10%
27/04/2020	8,98%
30/03/2020	8,40%
24/02/2020	8,77%
27/01/2020	8,81%

Fuente: (Datosmacro.com, s.f.)

ANEXO 9

Ilustración 13: Tarifas de mediación



TABLA DE TARIFAS PARA EL SERVICIO DE MEDIACIÓN A NIVEL NACIONAL

MATERIA:	MERCANTILES; CIVILES; INQUILINATO; TRÁNSITO, LABORALES SOLICITADAS POR EL EMPLEADOR; CONTRATACIÓN PÚBLICA; Y OTRAS.	
COSTO INICIAL	USD \$ 20,00	
MONTO BASE	HASTA	TARIFA
USD 1,00	USD \$ 1.000,00	USD \$ 20,00
USD 1,001.00	USD \$ 2.000,00	USD \$ 40,00
USD 2,001.00	USD \$ 3.000,00	USD \$ 60,00
USD 3,001.00	USD \$ 4.000,00	USD \$ 80,00
USD 4,001.00	USD \$ 5.000,00	USD \$ 100,00
USD 5,001.00	USD \$ 7.000,00	USD \$ 120,00
USD 7,001.00	USD \$ 9.000,00	USD \$ 140,00
USD 9,001.00	USD \$11.000,00	USD \$ 160,00
USD 11,001.00	USD \$13.000,00	USD \$ 180,00
USD 13,001.00	USD \$15.000,00	USD \$ 200,00
USD 15,001.00	USD \$17.000,00	USD \$ 220,00
USD 17,001.00	USD \$19.000,00	USD \$ 250,00
USD 19,001.00	USD \$24.000,00	USD \$ 300,00
USD 24,001.00	USD \$29.000,00	USD \$ 350,00
USD 29,001.00	USD \$34.000,00	USD \$ 400,00
USD 34,001.00	USD \$39.000,00	USD \$ 450,00
USD 39,001.00	USD \$44.000,00	USD \$ 500,00
USD 44,001.00	USD \$49.000,00	USD \$ 600,00
USD 49,001.00	USD \$54.000,00	USD \$ 650,00
USD 54,001.00	USD \$59.000,00	USD \$ 700,00
USD 59,001.00	USD \$64.000,00	USD \$ 800,00
USD 64,001.00	USD \$69.000,00	USD \$ 850,00
USD 69,001.00	USD \$74.000,00	USD \$ 900,00
USD 74,001.00	USD \$79.000,00	USD \$1.000,00
USD 79,001.00	USD \$84.000,00	USD \$1.050,00
USD 84,001.00	USD \$89.000,00	USD \$1.100,00
USD 89,001.00	USD \$94.000,00	USD \$1.200,00
USD 94,001.00	USD \$100.000,00	USD \$1.350,00
USD \$ 100.000,00	En adelante	1.5% de la cuantía

Fuente: (Ecuador, Consejo de la Judicatura, 2021)

ANEXO 10

Ilustración 14: Tasas de interés abril-2021

Tasas de Interés			
Abril - 2021			
1. TASAS DE INTERÉS ACTIVAS EFECTIVAS VIGENTES PARA EL SECTOR FINANCIERO PRIVADO, PÚBLICO Y, POPULAR Y SOLIDARIO			
Tasas Referenciales		Tasas Máximas	
Tasa Activa Efectiva Referencial para el segmento:	% anual	Tasa Activa Efectiva Máxima para el segmento:	% anual
Productivo Corporativo	8.35	Productivo Corporativo	9.33
Productivo Empresarial	9.93	Productivo Empresarial	10.21
Productivo PYMES	11.55	Productivo PYMES	11.83
Productivo Agrícola y Ganadero**	8.20	Productivo Agrícola y Ganadero**	8.53
Comercial Ordinario	10.06	Comercial Ordinario	11.83
Comercial Prioritario Corporativo	8.28	Comercial Prioritario Corporativo	9.33
Comercial Prioritario Empresarial	9.36	Comercial Prioritario Empresarial	10.21
Comercial Prioritario PYMES	10.83	Comercial Prioritario PYMES	11.83
Consumo Ordinario	16.50	Consumo Ordinario	17.30
Consumo Prioritario	16.67	Consumo Prioritario	17.30
Educativo	9.46	Educativo	9.50
Educativo Social	6.29	Educativo Social	7.50
Vivienda de Interés Público	4.97	Vivienda de Interés Público	4.99
Vivienda de Interés Social ³	4.99	Vivienda de Interés Social ³	4.99
Inmobiliario	10.17	Inmobiliario	11.33
Microcrédito Agrícola y Ganadero**	18.90	Microcrédito Agrícola y Ganadero**	20.97
Microcrédito Minorista ^{1*}	23.92	Microcrédito Minorista ^{1*}	28.50
Microcrédito de Acumulación Simple ^{1*}	21.87	Microcrédito de Acumulación Simple ^{1*}	25.50
Microcrédito de Acumulación Ampliada ^{1*}	20.21	Microcrédito de Acumulación Ampliada ^{1*}	23.50
Microcrédito Minorista ^{2*}	23.09	Microcrédito Minorista ^{2*}	30.50
Microcrédito de Acumulación Simple ^{2*}	21.73	Microcrédito de Acumulación Simple ^{2*}	27.50
Microcrédito de Acumulación Ampliada ^{2*}	20.54	Microcrédito de Acumulación Ampliada ^{2*}	25.50
Inversión Pública	8.54	Inversión Pública	9.33

1. Las tasas de interés para los segmentos Microcrédito Minorista, Microcrédito de Acumulación Simple y Microcrédito de Acumulación Ampliada son aplicables para el sector financiero privado y de la economía popular y solidaria (cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 y mutualistas).

Fuente: (Ecuador, Banco Central, 2021)

ANEXO 11

Ilustración 15::Interés Mayo

Tasas de Interés			
Mayo 2021			
1. TASAS DE INTERÉS ACTIVAS EFECTIVAS VIGENTES PARA EL SECTOR FINANCIERO PRIVADO, PÚBLICO Y, POPULAR Y SOLIDARIO			
Tasas de Interés Máxima por segmento			
Segmento		% anual	
Productivo Corporativo		9.33	
Productivo Empresarial		10.21	
Productivo PYMES		11.83	
Consumo Prioritario		17.30	
Educativo		9.50	
Educativo Social		7.50	
Vivienda de Interés Público		4.99	
Vivienda de Interés Social		4.99	
Inmobiliario		11.33	
Microcrédito Minorista		28.50	
Microcrédito de Acumulación Simple		25.50	
Microcrédito de Acumulación Ampliada		23.50	
Inversión Pública		9.33	
<i>De acuerdo a la Resolución 603-2020-F, de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.</i>			
2. TASAS DE INTERÉS PASIVAS EFECTIVAS PROMEDIO POR INSTRUMENTO			
Tasas Referenciales		Tasas Referenciales	
% anual		% anual	
Depósitos a plazo	5.54	Depósitos de Ahorro	1.07
Depósitos monetarios	0.87	Depósitos de Tarjetahabientes	1.22
Operaciones de Reporto	1.50		
3. TASAS DE INTERÉS PASIVAS EFECTIVAS REFERENCIALES POR PLAZO			
Tasas Referenciales		Tasas Referenciales	
% anual		% anual	
Plazo 30-60	4.24	Plazo 121-180	5.66
Plazo 61-90	4.38	Plazo 181-360	6.24
Plazo 91-120	5.59	Plazo 361 y más	7.89

Fuente: (Ecuador, Banco Central, 2021)

ANEXO 12

Ilustración 16: Cálculo morosidad en cartera microcrédito

DEFINICIÓN	Indica el retraso o incumplimiento de pago y se mide a través del porcentaje de la cartera improductiva microcrédito frente al total cartera bruta microcrédito.
FÓRMULA DE CÁLCULO	
$\frac{\text{Cartera Improductiva Microcredito}}{\text{Cartera Bruta Microcredito}}$	
DEFINICIÓN DE LAS CUENTAS RELACIONADAS	
<p><i>Cartera improductiva microcrédito:</i> Son aquellos préstamos que no generan renta financiera a la institución, están conformados por la cartera vencida y la cartera que no devenga interés de la línea de crédito "microcrédito".</p> <p><i>Cartera bruta microcrédito:</i> Se refiere al total de la Cartera de Crédito de una institución financiera sin deducir la provisión para créditos incobrables de la línea de crédito "microcrédito".</p>	
INTERPRETACIÓN DEL INDICADOR	Mientras mayor sea el indicador significa que las entidades están teniendo problemas en la recuperación de la cartera de crédito microcredito. La relación mientras más baja es mejor.

Fuente: (Ecuador, Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2017)