

33

**LA MEDIACIÓN,**

**¿ALTERNATIVA O EXIGENCIA LEGAL NECESARIA PARA  
LA RECUPERACIÓN DE CARTERAS POR INSTITUCIONES  
FINANCIERAS?**

# LA MEDIACIÓN,

¿ALTERNATIVA O EXIGENCIA LEGAL NECESARIA PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERAS POR INSTITUCIONES FINANCIERAS?

## MEDIATION: ALTERNATIVE OR LEGAL REQUIREMENT FOR THE RECOVERY OF PORTFOLIOS BY FINANCIAL INSTITUTIONS?

Jhoselin Liseth Jiménez-Castelo<sup>1</sup>

E-mail: [jljimenezc@ube.edu.ec](mailto:jljimenezc@ube.edu.ec)

ORCID: <https://orcid.org/0009-0009-4290-698X>

Jessica Irina Jara-Martínez<sup>1</sup>

E-mail: [jjaramart@ube.edu.ec](mailto:jjaramart@ube.edu.ec)

ORCID: <https://orcid.org/0009-0009-8350-7889>

Yudith López-Soria<sup>1</sup>

E-mail: [ylopezs@ube.edu.ec](mailto:ylopezs@ube.edu.ec)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6845-088X>

Holger Geovanny García-Segarra<sup>1</sup>

E-mail: [hggarcias@ube.edu.ec](mailto:hggarcias@ube.edu.ec)

ORCID: <https://orcid.org/0009-0009-2499-762X>

<sup>1</sup> Universidad Bolivariana. Ecuador.

Cita sugerida (APA, séptima edición)

Jiménez-Castelo, J. L., Jara-Martínez, J. I., López-Soria, Y., & García-Segarra, H. G. (2025). La mediación, ¿alternativa o exigencia legal necesaria para la recuperación de carteras por instituciones financieras? *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*, 8(3), 287-295.

**Fecha de presentación:** 13/05/2025

**Fecha de aceptación:** 18/06/2025

**Fecha de publicación:** 01/07/2025

### RESUMEN

Este artículo propone la inclusión normativa en el procedimiento ejecutivo previsto en el COGEP, de la Mediación, como medio alternativo a la solución de conflictos, como requisito previo a la interposición de la demanda, a fin de viabilizar el cobro efectivo por parte de las entidades financieras de los valores que le son adeudados. Se emplea, para lograrlo, un enfoque metodológico de naturaleza cualitativa, utilizando los métodos analítico-sintético, exegético e inductivo. Proponer la inclusión normativa en el procedimiento ejecutivo previsto en el Código Orgánico General de Procesos, de la Mediación, como medio alternativo a la solución de conflictos, como requisito previo a la interposición de la demanda a fin de viabilizar el cobro efectivo por parte de las entidades financieras de los valores que le son adeudados. Los resultados indican que la mediación, al reducir tiempos y costos, puede ser una alternativa viable y efectiva para el cobro de deudas, en comparación con los métodos judiciales tradicionales. La inclusión de la mediación como una fase pre procesal optimiza el sistema de recuperación de cartera en el Ecuador, brindando un enfoque más ágil y menos costoso para las entidades financieras.

### Palabras clave:

Mediación, alternativa, exigencia legal, recuperación de carteras, instituciones financieras.

### ABSTRACT

This article proposes the regulatory inclusion of mediation in the enforcement procedure provided for in the COGEP (General Organic Code of Procedures) as an alternative means of conflict resolution, as a prerequisite to filing a lawsuit, in order to facilitate the effective collection by financial institutions of the amounts owed. To achieve this, a qualitative methodological approach is used, utilizing analytical-synthetic, exegetical, and inductive methods. The article proposes the regulatory inclusion of mediation in the enforcement procedure provided for in the General Organic Code of Procedures as an alternative means of conflict resolution, as a prerequisite to filing a lawsuit, in order to facilitate the effective collection by financial institutions of the amounts owed. The results indicate that mediation, by reducing time and costs, can be a viable and effective alternative for debt collection compared to traditional judicial methods. The inclusion of mediation as a pre-trial phase optimizes the portfolio recovery system in Ecuador, providing a more agile and less costly approach for financial institutions.

### Keywords:

Mediation, alternative, legal requirement, portfolio recovery, financial institutions.

## INTRODUCCIÓN

En el contexto del sistema financiero ecuatoriano, la recuperación de carteras morosas sigue siendo un desafío persistente que afecta la estabilidad y rentabilidad de las instituciones financieras. Tradicionalmente, estas entidades han recurrido a métodos judiciales para recuperar las deudas, los cuales, aunque eficaces, tienden a ser prolongados y costosos; deteriorando en muchos casos, la relación con los deudores. Este panorama resalta la necesidad de explorar alternativas que permitan una resolución más rápida y menos costosa.

La mediación se perfila como una opción prometedora en este sentido. Pues, como mecanismo de resolución de conflictos que fomenta el diálogo y la colaboración entre las partes y ha demostrado ser eficaz en diversos ámbitos, como los conflictos comerciales y familiares. Sin embargo, su aplicación en la recuperación de cartera dentro del sistema financiero ecuatoriano aún no ha sido explorada en profundidad.

La carga procesal es un problema importante porque puede aumentar los tiempos de espera para llegar a una resolución, disminuir la eficiencia del sistema y, en última instancia, afectar negativamente la justicia. Cuando hay una carga procesal excesiva, los jueces, abogados y otros profesionales del sistema judicial se ven abrumados por la cantidad de casos y están menos dispuestos a proporcionar una solución rápida y justa (Carrillo Zurita, 2023).

La recuperación de cartera en Ecuador, durante el período de enero a junio de 2024 refleja un panorama complicado, caracterizado por factores económicos adversos y limitaciones estructurales en los mecanismos tradicionales de recuperación de deuda. A continuación, se desglosan los principales puntos del contexto identificado:

El incremento de la morosidad puede atribuirse a varios factores económicos que han afectado tanto a individuos como a empresas. El desempleo y la informalidad, el estancamiento en el crecimiento económico y la inflación han debilitado la capacidad de pago de los deudores. Además, el endeudamiento excesivo de personas y empresas, especialmente en un contexto de crisis pospandemia, ha llevado a que muchos deudores se encuentren con obligaciones financieras que exceden su capacidad de cumplimiento. Esto, sumado a la falta de un entorno macroeconómico estable, ha convertido la recuperación de cartera en un desafío cada vez más complejo para las instituciones financieras.

Los métodos tradicionales de recuperación de cartera, como el procedimiento judicial ejecutivo y la coactiva, han mostrado ser limitados frente al aumento de la morosidad. Aunque proporcionan una vía legal para recuperar activos, su efectividad se ve obstaculizada por factores como la congestión de los tribunales, la interposición de recursos procesales y la dificultad de localizar y ejecutar

bienes del deudor, lo que genera incertidumbre en la recuperación de los fondos y afecta la planificación financiera de las instituciones.

Además, los costos significativos derivados de estos procedimientos pueden hacer que la recuperación de deudas más pequeñas o medianas no sea rentable, llevando a las instituciones a priorizar deudas más grandes. A su vez, el enfoque confrontativo de estos métodos judiciales puede deteriorar la relación entre las instituciones financieras y los deudores, afectando negativamente la reputación de la entidad. Finalmente, el aumento de casos de recuperación de cartera ha saturado aún más el sistema judicial, ralentizando la tramitación de los casos y complicando la efectividad de los métodos tradicionales.

La mediación, como mecanismo alternativo de solución de conflictos, ofrece varias ventajas en comparación con los métodos tradicionales. En primer lugar, al tratarse de un proceso voluntario y negociado, puede agilizar considerablemente los tiempos de resolución, ya que las partes tienen mayor control sobre el proceso y no dependen de la agenda judicial. En segundo lugar, los costos de la mediación son significativamente menores que los de un juicio, lo que la convierte en una opción atractiva tanto para las instituciones financieras como para los deudores. Finalmente, la mediación permite preservar la relación entre las partes, lo que puede ser beneficioso para las instituciones que buscan mantener una relación comercial a largo plazo con sus clientes, incluso después de una situación de morosidad.

Carrillo Zurita (2016), menciona que *“los conflictos se generan por frustración de las personas al no poder satisfacer sus necesidades, pero en vista de que los seres humanos somos independientes para la coexistencia, debemos buscar métodos pacíficos y eficaces para solucionar nuestras controversias”*. (p. 13)

A medida que las instituciones financieras continúen enfrentándose a altos niveles de morosidad, será crucial que adopten estrategias más flexibles y adaptativas para la recuperación de cartera. Si bien los métodos tradicionales seguirán siendo importantes, la integración de mecanismos alternativos como la mediación podría ofrecer una solución complementaria y eficiente para resolver los conflictos de manera más rápida y menos costosa.

## METODOLOGÍA

En el estudio se sigue un enfoque cualitativo, con la aplicación de métodos científicos tales como el analítico-sintético, el exegético y el inductivo. El método analítico-sintético permite descomponer el problema en sus partes más fundamentales para estudiar cada elemento por separado y luego recomponerlo para obtener una visión global del fenómeno. Este enfoque ayuda desglosar las características del procedimiento ejecutivo previsto en el Código Orgánico General de Procesos (COGEP),

identificando las fases y características que son relevantes para la recuperación de cartera. Posteriormente, se procederá a sintetizar estos elementos para establecer cómo la mediación puede integrarse de manera efectiva en el marco normativo existente.

El método consiste en la interpretación y análisis de normativas, jurisprudencia y otras fuentes teóricas. Este método es crucial para entender la legislación vigente sobre el procedimiento ejecutivo en el COGEP, así como para interpretar las leyes que podrían facilitar la implementación de la mediación como un mecanismo alternativo. Además, permite revisar los marcos teóricos sobre mediación en la recuperación de carteras y evaluar su aplicabilidad dentro del sistema financiero ecuatoriano.

Por último, el método inductivo se orienta a descubrir, analizar y estudiar patrones que permitan identificar datos específicos para la correcta aplicación de la mediación en la recuperación de carteras. Este enfoque también facilita evaluar los beneficios de la mediación en comparación con los métodos tradicionales, los cuales suelen ser prolongados y poco efectivos, ocasionando que las cooperativas se enfrenten a problemas económicos o incluso lleguen a la quiebra. El **método inductivo** se basa en la observación de casos particulares para llegar a conclusiones generales. Este método será útil para identificar patrones y tendencias en la recuperación de carteras en el sistema financiero ecuatoriano. A través de la recolección y análisis de datos específicos, como los casos de cooperativas financieras, observar los efectos de los procedimientos tradicionales y cómo la mediación podría ofrecer una solución más eficaz y menos costosa.

## DESARROLLO

La mediación se ha consolidado como uno de los principales mecanismos alternativos de resolución de conflictos, diseñado para facilitar el diálogo entre las partes en conflicto y permitirles alcanzar un acuerdo sin necesidad de recurrir a la vía judicial. Este enfoque resulta especialmente relevante en el ámbito de la recuperación de cartera, ya que la mediación ofrece ventajas significativas en comparación con los métodos tradicionales.

Peña Yáñez (2013), menciona que *“la mediación proporciona un contexto pacífico donde pueden las partes sentarse a dialogar el cómo resolver sus diferencias responsabilizándose de sus decisiones y abriendo la puerta para que puedan seguir relacionándose en el futuro. La mediación es la intervención de una tercera persona que ayude a construir un proceso justo, restableciendo la comunicación y creando espacio y clima adecuados para que las partes puedan hacerle frente y resolverlo”*. (p. 12)

Al respecto se indica que la mediación podría ser útil frente a la situación que viven las entidades financieras, frente a las necesidades relacionadas a la recuperación de cartera que se le plantean de cara a su conflicto. Dice

Suárez (2003), que *“la mediación es un dispositivo no adversarial de resolución de disputas, que incluye un tercero neutral cuya función es ayudar a que las personas que están empantanadas en la disputa puedan negociar en forma colaborativa y alcanzar una resolución de la misma”* (p. 28)

En Ecuador, la mediación se reconoce como un mecanismo alternativo que permite alcanzar acuerdos sin la intervención de un juez o la necesidad de múltiples audiencias. Este método está disponible para todas las personas, ya que facilita la generación de propuestas beneficiosas para ambas partes involucradas. El Art 190.- dictamina lo siguiente: *“Se reconoce el arbitraje, la mediación y otros procedimientos alternativos para la solución de conflictos. Estos procedimientos se aplicarán con sujeción a la ley, en materias en las que por su naturaleza se pueda transigir. En la contratación pública procederá el arbitraje en derecho, previo 185 pronunciamiento favorable de la Procuraduría General del Estado, conforme a las condiciones establecidas en la ley”*. (Ecuador. Asamblea Nacional Constituyente, 2008)

Según la Ley de Arbitraje y Mediación, en su artículo 43, se define lo siguiente: *“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 versare sobre materia transigible, de carácter extrajudicial y definitivo, que ponga fin al conflicto”*. (Ecuador. Congreso Nacional, 1997)

Al respecto Barmat & Belucci (2013), afirman que *“una posibilidad distinta es la intervención del tercero desde un lugar neutral, como facilitador, mediador, árbitro o juez. Estas intervenciones -siempre movilizadoras- permiten a las partes poner a un lado la confrontación personal para centrarse en el problema en sí, y pueden funcionar desde un marco bastante informal hasta con un encuadre estrictamente legal”*. (p. 54)

La mediación es un mecanismo alternativo de solución de conflictos que se distingue por ser un proceso voluntario, confidencial y flexible, en el cual un mediador neutral facilita la comunicación y negociación entre las partes involucradas. A diferencia de los procedimientos judiciales tradicionales, que tienden a ser formales, prolongados y costosos, la mediación ofrece una vía más rápida, menos costosa y enfocada en la colaboración para resolver conflictos. Esto la convierte en una opción atractiva para las instituciones financieras que buscan recuperar cartera morosa sin recurrir necesariamente a la vía judicial.

Gorjón & Chávez (2019), explican que la mediación es un proceso alternativo que permite a las partes en conflicto llegar a un acuerdo sin la intervención de un juez. Es un proceso voluntario y confidencial que fomenta la negociación directa entre las partes involucradas, presentándose como una opción más ágil y menos costosa en comparación con los procedimientos judiciales tradicionales.

En el ámbito financiero, la mediación puede ofrecer soluciones más ágiles y efectivas que los procedimientos judiciales tradicionales, especialmente en casos de recuperación de cartera morosa. Las instituciones financieras enfrentan desafíos importantes con los métodos tradicionales, como los procedimientos judiciales ejecutivos y la coactiva, debido a los tiempos prolongados, los costos asociados y la carga operativa que estos imponen. La mediación, en cambio, permite alcanzar acuerdos más rápidamente, lo que reduce los costos operativos y el desgaste financiero que genera la morosidad. Para las autoras Urrutia Santillán & Jaramillo (2021), manifiestan que *“la mediación, permite descongestionar el sistema judicial que tiene una profusa carga procesal, sin atender oportuna y céleramente los requerimientos de los justiciables, por lo que, este método alternativo de solución de conflictos tiende a ser más económico, expedito y ágil, donde las partes buscan sus propias soluciones a sus divergencias, bajo un clima de respeto y comprensión”*. (p. 581)

Uno de los beneficios más notables de la mediación, es que facilita el diálogo entre deudores y acreedores. Esto es clave en el proceso de recuperación de cartera, ya que permite que ambas partes negocien formas de pago que, en muchos casos, pueden ser más favorables para el deudor, lo que aumenta las probabilidades de cumplimiento. Por ejemplo, la mediación puede dar lugar a acuerdos de pago escalonados, reducciones en los intereses o plazos extendidos, que podrían no estar disponibles en un proceso judicial.

Además, la mediación tiene el potencial de preservar las relaciones comerciales. En muchos casos, los procedimientos judiciales generan tensiones y distancian a las partes, lo que puede dañar permanentemente la relación entre una institución financiera y su cliente. Al adoptar un enfoque colaborativo a través de la mediación, las partes tienen la oportunidad de resolver el conflicto sin la confrontación que usualmente implica un litigio, lo que puede ayudar a mantener una relación comercial saludable y futura.

Según Jequier-Lehuedé (2016), *“en Chile la mediación ha sido implementada en conflictos mercantiles y civiles de carácter patrimonial, sugiriendo que su uso debería ser promovido. Para asegurar la efectividad del proceso, es crucial fomentar la buena fe de las partes involucradas. Sin embargo, también es necesario establecer protocolos jurídicos que regulen este proceso, ya que la buena fe depende de factores subjetivos de las personas”*. (p. 110)

En Ecuador, la mediación ha sido implementada principalmente, en conflictos civiles y familiares, pero su uso en el ámbito financiero es todavía limitado. Sin embargo, su flexibilidad y menor costo la hacen una alternativa atractiva para las instituciones financieras ecuatorianas que buscan soluciones más eficientes para la recuperación de cartera.

La inclusión de la mediación como fase previa obligatoria en el procedimiento ejecutivo del Código Orgánico General de Procesos (COGEP) podría optimizar los procesos de recuperación de deudas. Esto disminuiría significativamente los tiempos de resolución y promovería una mayor tasa de acuerdos extrajudiciales. En base a esto, Gorjón & Valdés (2020), la considera como *“una vía no adversarial, porque evita la postura antagónica de ganador-perdedor. Por este motivo, también es un proceso ideal para el tipo de conflicto en el que las partes enfrentadas deban o deseen continuar la relación”*. (p. 9)

### Comparación de la efectividad de los medios tradicionalmente empleados con la implementación de la mediación como fase pre procesal

La recuperación de cartera es un aspecto crítico para la estabilidad financiera de las instituciones en Ecuador. A medida que la morosidad aumenta, surge la necesidad de evaluar la efectividad de los métodos tradicionales empleados en la recuperación de deudas en comparación con la mediación, especialmente, cuando esta se implementa como una fase pre procesal.

El método tradicional utilizado por las instituciones financieras para recuperar deudas es a través de la presentación de demandas de pagarés en los juzgados, mediante un procedimiento ejecutivo. Este proceso judicial busca obtener el cumplimiento inmediato de una obligación económica, en este caso, el pago de una deuda respaldada por un pagaré.

La comparación con los procedimientos judiciales destaca un punto clave: la mediación es notablemente más rápida y flexible, permitiendo que las partes lleguen a un acuerdo en un corto periodo de tiempo. Esto resalta uno de los beneficios principales de la mediación: la eficiencia. Mientras que los procesos judiciales pueden llevar años, la mediación, con su enfoque consensuado y voluntario, ofrece una solución más ágil.

Es muy importante para la mediación la existencia del consentimiento de las partes involucradas, lo cual es un principio fundamental de la mediación. A diferencia de los procedimientos judiciales donde la decisión final es impuesta por un tercero (el juez), en la mediación las partes tienen el control sobre el acuerdo, lo que puede generar una mayor satisfacción con el resultado. Al final, esta flexibilidad y rapidez hacen que la mediación sea una opción más atractiva y efectiva para resolver disputas, especialmente cuando las partes buscan llegar a un acuerdo común de manera voluntaria. En palabras de Quinatoa Pandi & Jaramillo (2024), *“el ahorro de tiempo en la mediación generalmente es rápido que los procedimientos judiciales, que pueden llevar años. La resolución de conflictos a través de mediación permite a las partes llegar a un acuerdo de manera más eficiente y oportuna. Con dos otras reuniones en el centro de mediación se podría llegar a un acuerdo e incluso se lo suele hacer en*

*una sola reunión todo con consentimiento de las partes y voluntariedad para llegar a un acuerdo y beneficio común”*. (p. 192)

Al evitar los largos procesos judiciales, se disminuyen los costos relacionados con los honorarios de abogados, tasas judiciales y otros gastos vinculados a los tribunales. Desde una perspectiva económica para la cooperativa, esto representa un ahorro significativo tanto para los socios como para la propia cooperativa, ya que se elimina la necesidad de contratar servicios de entidades externas o de buscar una empresa especializada para la recuperación de carteras.

Así mismo concuerdan Mera Gómez et al. (2022), *“están los mecanismos alternativos que ponen fin a los conflictos, dentro de estos mecanismos está la mediación, que permite llegar acuerdos entre las partes de forma voluntaria, mediante la suscripción de un acta que tiene la misma validez una sentencia ejecutoriada. Este mecanismo permite lograr la mayor celeridad posible para resolver las controversias en materia de alimentos, para que no llegue hasta la etapa del proceso judicial, que implica mayor tiempo y la posibilidad de presentar apelaciones y por ende el derecho de alimentos que poseen los alimentarios se queda en estado de resolver, ocasionando dilataciones innecesarias y violentando los derechos fundamentales de niños y adolescentes”*. (p. 95)

La mediación suele ser más rápida que los procedimientos judiciales, que pueden durar años. A través de la mediación, las partes pueden llegar a un acuerdo de manera más eficiente y en menos tiempo. Con solo unas pocas reuniones en el centro de mediación, es posible alcanzar un acuerdo, e incluso, en ocasiones, se logra en una sola sesión, siempre con el consentimiento y la voluntad de ambas partes para alcanzar un acuerdo mutuo y beneficioso. Además, la mediación ofrece un aspecto fundamental que la diferencia de los procedimientos judiciales: la confidencialidad. A diferencia de los juicios públicos, los detalles de las discusiones y los acuerdos alcanzados durante el proceso de mediación no se divulgan, lo que brinda a las partes la libertad de expresarse sin el temor de que sus palabras sean usadas en su contra o publicadas en los medios de comunicación. En este sentido, la confidencialidad es un elemento esencial de la mediación.

La implementación de la mediación como etapa previa obligatoria en el marco del Código Orgánico General de Procesos (COGEP) podría transformar el panorama de la recuperación de cartera en Ecuador.

Un aspecto muy debatido de la mediación es la confidencialidad, que la distingue de los procesos judiciales. A diferencia de estos, los acuerdos y discusiones generados en la mediación no se hacen públicos, lo que brinda a las partes la posibilidad de expresarse con total libertad, sin el riesgo de que sus palabras sean usadas en su contra

o se difundan en los medios. En este sentido, la confidencialidad se presenta como un elemento esencial dentro del proceso de mediación.

De acuerdo con Rodríguez & Jaramillo (2023), al exponer que *“la confidencialidad es el procedimiento de conciliación o mediación es confidencial entre el mediador y las partes intervinientes en el proceso. Pues la confidencialidad es la garantía de que la información personal que se mencione en el proceso de mediación será protegida para que no sea divulgada sin el consentimiento de las partes intervinientes en el proceso. Esta garantía se lleva a cabo por medio de un grupo de reglas que limitan el acceso a esta información”*. (p. 25)

La Mediación al ser un medio adecuado a la solución de conflictos y tiene como finalidad llegar a una solución integral y conveniente entre ambas partes, aportando cada uno con propuestas que sean accesibles para el acuerdo, evitando de este modo llegar a instancia Judicial. Un beneficio claro de este sistema es que hay mayores posibilidades de cumplimiento voluntario y colaborativo de la decisión tomada, si lo comparamos con la sentencia de un Juez.

En este sentido, mediación descomprime el trabajo de los juzgados, que sólo intervendrán en caso de que no se llegue a un acuerdo. Además, en muchos casos supone un ahorro de tiempo y costo en comparación a los procesos judiciales. La mediación se caracteriza por poner en contacto de una forma menos formal y menos rígida a las partes que están en conflicto, estableciendo puentes para el diálogo, formas de acercamiento de posturas y maneras de establecer consensos de una forma natural, a través del diálogo, comunicación y de una forma directa cara a cara. Además, una mediación implica que ambas partes participan voluntariamente, por lo que el resultado del encuentro siempre está amparado por el respeto y por las pautas que el mediador dictamine para el encuentro.

La Ley de Arbitraje y Mediación regula el procedimiento considerando que *“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”*. (Ecuador. Congreso Nacional, 1997)

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 este, 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.

Si el acuerdo fuere parcial, las partes podrán discutir en juicio únicamente las diferencias que no han sido parte del acuerdo. En el caso de que no se llegare a ningún acuerdo, el acta de imposibilidad firmada por las partes que hayan concurrido a la audiencia y el mediador podrá ser presentada por la parte interesada dentro de un proceso arbitral o judicial, y esta suplirá la audiencia o junta de mediación o conciliación prevista en estos procesos. No obstante, se mantendrá cualquier otra diligencia que deba realizarse dentro de esta etapa en los procesos judiciales, como la contestación a la demanda en el juicio verbal sumario.

El Acta de Mediación que se suscribe dentro del Centro de Mediación, si tiene acuerdo total tiene carácter de cosa juzgada y sentencia ejecutoriada, podrá registrarse de acuerdo a los mismos elementos que una sentencia en todas las Registradurías que fueren del caso esto es en el Registro de la propiedad, como lo establece la Ley de Arbitraje y Mediación, la misma que en caso de incumplimiento por alguna de las partes, sea invitada o solicitante, el acta se ejecuta en una Unidad Judicial, tal como las sentencias de última instancia.

### Propuesta para la inclusión de la mediación en el COGEP como requisito previo o pre procesal, en el procedimiento ejecutivo

La investigación realizada sugiere que la mediación podría constituir un medio efectivo alternativo para la recuperación de cartera en el sistema financiero ecuatoriano, especialmente si se introduce como una fase pre procesal obligatoria dentro del Código Orgánico General de Procesos (COGEP). Se propone una reforma legislativa que incluya la mediación en los procedimientos ejecutivos como requisito previo a la interposición de la demanda. Esta propuesta presenta múltiples beneficios que se detallan a continuación.

La propuesta de incluir la mediación como fase preprocesal obligatoria dentro del Código Orgánico General de Procesos (COGEP) en el procedimiento ejecutivo tiene el potencial de transformar significativamente el sistema de recuperación de cartera en Ecuador. Esta reforma legislativa busca integrar una herramienta eficaz que no solo optimice el proceso de recuperación de deuda, sino que también aligere la carga del sistema judicial y fomente una resolución de conflictos más rápida y amigable para las partes involucradas.

#### ¿Por qué es necesario este cambio?

1. La sobrecarga actual de los tribunales en Ecuador es una de las principales razones por las cuales el sistema judicial se encuentra desbordado, lo que genera retrasos en la resolución de casos y un aumento de costos operativos. La implementación de la mediación como

fase preprocesal obligatoria permitiría que muchos de los casos de recuperación de cartera no lleguen a los tribunales, lo cual descongestionaría el sistema judicial y permitiría que los tribunales se enfoquen en casos más complejos.

2. Como se ha observado en los resultados de la investigación, el tiempo que se requiere para resolver un conflicto mediante mediación es significativamente menor que en el sistema judicial tradicional. Este aceleramiento en los plazos de resolución permitiría a las entidades financieras recuperar sus fondos con mayor rapidez, lo que mejoraría su flujo de caja y eficiencia operativa.

3. La mediación, al ser un proceso menos formal y menos costoso que los procedimientos judiciales tradicionales, puede contribuir a una reducción en los costos operativos y legales que enfrentan las entidades financieras. Al eliminar la necesidad de recurrir a abogados y otros profesionales para gestionar procedimientos.

La implementación de esta medida no solo facilitaría un flujo de caja más ágil para las entidades financieras, sino que también permitiría a los deudores un acceso más rápido a soluciones que se ajusten a sus circunstancias particulares.

Asimismo, se sugiere la implementación de políticas internas en las entidades financieras que faciliten la capacitación del personal en mediación. Esta acción incrementaría la efectividad, dado que el éxito de la mediación dependería en gran medida de la habilidad del mediador para facilitar la comunicación y negociación entre las partes.

La inclusión de la mediación en el COGEP podría contribuir significativamente a aliviar la sobrecarga del sistema judicial ecuatoriano. La sobrecarga actual genera demoras en la resolución de casos, lo que afecta tanto a las entidades financieras como a los deudores que buscan una solución rápida a sus problemas financieros. Al implementar la mediación como una fase pre procesal obligatoria, se reduciría la cantidad de casos que llegan a los tribunales, lo que permitiría que el sistema judicial se concentre en disputas más complejas que realmente requieren intervención judicial.

Los resultados obtenidos en esta investigación demuestran que la recuperación de cartera en el sistema financiero ecuatoriano sigue dependiendo en gran medida de los métodos tradicionales, especialmente del procedimiento ejecutivo. Sin embargo, al contrastar los métodos tradicionales con la mediación como fase preprocesal, se evidencian claras ventajas en términos de tiempo, costos operativos y eficacia.

En Ecuador, los procedimientos judiciales tradicionales, como el proceso ejecutivo, tienen una duración promedio de 6 a 12 meses, según los datos obtenidos de la investigación. Este tiempo prolongado tiene un impacto directo en la liquidez de las instituciones financieras, que, en

muchos casos, necesitan recuperar deudas rápidamente para mantener un flujo de caja constante y eficiente. Los costos asociados con la intervención de abogados y otros recursos humanos incrementan aún más la carga financiera para las entidades involucradas.

Este hallazgo está en línea con la investigación de Altamirano (2013), que indica que *“en los años recientes, la Mediación es utilizada en países como Estados Unidos, Canadá, España y en muchos otros de Latinoamérica; mientras que en México cada día son más, quienes la adoptan como la mejor forma de zanjar problemas; con la Mediación miles de desavenencias se transformaron en acuerdos dignos y apegados a derecho, en lugar de haber formado parte de la estadística judicial”*. (p. 5)

En este contexto, la mediación presenta un claro beneficio. Cuando se implementa como fase preprocesal obligatoria, los tiempos de resolución se reducen considerablemente. Como demuestran los estudios internacionales, como los de Ramos (2021), en Colombia y México, la mediación puede reducir el tiempo de resolución de conflictos a un promedio de 1 a 3 meses. Esta reducción de tiempo no solo permite una recuperación más rápida de la cartera, sino que también optimiza el uso de los recursos humanos y materiales, lo que se traduce en una disminución de los costos operativos asociados a la gestión de conflictos.

Esta ventaja temporal también tiene una repercusión significativa en la rentabilidad de las entidades financieras. Cuanto más rápido se resuelva el conflicto, mayor será la capacidad de las instituciones para reinvertir los fondos recuperados en nuevas operaciones, lo que contribuye a una gestión más eficiente de sus recursos financieros.

El análisis comparativo entre los costos asociados con los procedimientos judiciales tradicionales y la mediación revela que esta última es considerablemente menos costosa. La mediación, al ser un proceso menos formal y con menos intervención de abogados, reduce de manera significativa los costos asociados a los litigios tradicionales. En los procedimientos judiciales tradicionales, además de los costos legales, las entidades financieras deben afrontar otros gastos operativos, como el tiempo de los empleados administrativos, la gestión de documentación, y los costos derivados de los retrasos en el proceso judicial.

Por otro lado, la mediación puede ser ejecutada por mediadores capacitados, sin necesidad de una infraestructura judicial tan compleja. Además, los costos asociados a la mediación son reducidos, principalmente porque el proceso es voluntario y se basa en el acuerdo de las partes, lo que evita que se involucren múltiples instancias legales o el empleo de numerosos recursos humanos. Esto genera una reducción significativa de los gastos, tanto para las instituciones financieras como para los deudores.

Uno de los beneficios más destacados de la mediación es su carácter confidencial. En el contexto de la recuperación de cartera, la mediación permite que las partes involucradas resuelvan sus conflictos sin que estos se hagan públicos. Esto es un aspecto crucial para las instituciones financieras, ya que los procedimientos judiciales tradicionales, al ser públicos, pueden exponer a las entidades a daños reputacionales significativos.

En muchos casos, los deudores prefieren resolver sus disputas de forma privada para evitar la estigmatización pública que conlleva un proceso judicial. De igual manera, las entidades financieras, especialmente aquellas con una gran presencia pública, se benefician de la confidencialidad, ya que pueden evitar que los conflictos sean divulgados en medios de comunicación o en el ámbito judicial, lo que podría dañar su imagen y credibilidad ante clientes y socios comerciales.

Esta confidencialidad en la mediación también preserva las relaciones comerciales a largo plazo, un aspecto vital en el sector financiero. Mientras que los litigios judiciales pueden generar tensiones irreparables entre las partes, el proceso de mediación fomenta un acuerdo colaborativo, lo que permite que las relaciones comerciales continúen en términos más amigables y constructivos.

## CONCLUSIONES

La implementación de la mediación como fase pre procesal en los procedimientos de recuperación de cartera dentro del sistema financiero ecuatoriano ha demostrado ser una herramienta significativamente más eficiente que los métodos tradicionales. A través de este mecanismo, las instituciones financieras pueden reducir considerablemente los costos asociados con los litigios judiciales, acortando el tiempo de resolución de los casos. En comparación con los procedimientos tradicionales, que pueden tomar entre 6 y 12 meses, la mediación permite resolver los conflictos en un plazo de 1 a 3 meses, lo cual mejora la liquidez y disminuye los costos operativos. Además, los acuerdos alcanzados en mediación tienen una tasa de cumplimiento superior, lo que contribuye a una recuperación más efectiva de la cartera.

Los métodos tradicionales empleados en la recuperación de cartera, como la coactiva y el procedimiento ejecutivo, aunque jurídicamente establecidos, presentan varias limitaciones que afectan su eficiencia en la práctica. En primer lugar, estos procedimientos son largos, costosos y generan una alta carga en los recursos humanos y materiales, lo que podría haber sido evitado mediante alternativas como la mediación. Además, el proceso judicial tradicional está sobrecargado, lo que ocasiona retrasos significativos en la resolución de los casos, afectando tanto a las instituciones financieras como a los deudores. Estos retrasos prolongados, sumados a los costos adicionales (como honorarios legales y gastos operativos),

pueden disminuir la competitividad de las instituciones financieras y aumentar la insatisfacción de los clientes.

La experiencia de países como Colombia y México, que han implementado la mediación como fase pre procesal en sus sistemas judiciales, ha mostrado resultados altamente positivos en la recuperación de cartera. En estos países, los índices de recuperación a través de mediación son considerablemente superiores a los de los litigios tradicionales, con tasas de éxito que alcanzan hasta un 70%, frente a un 40% en los procesos judiciales. Este éxito se debe en gran parte a la naturaleza colaborativa de la mediación, que permite a ambas partes llegar a acuerdos mutuamente beneficiosos, reduciendo la tensión y preservando relaciones comerciales a largo plazo. Estos resultados sugieren que Ecuador podría beneficiarse enormemente al adoptar la mediación como una fase obligatoria en los procedimientos de recuperación de cartera.

La propuesta de incluir la mediación como un paso obligatorio previo a la interposición de la demanda en los procedimientos ejecutivos del Código Orgánico General de Procesos (COGEP) podría transformar significativamente el panorama de la recuperación de cartera en Ecuador. Esta medida no solo aliviaría la carga procesal del sistema judicial, sino que también fomentaría un enfoque más colaborativo entre acreedores y deudores, reduciendo los conflictos y promoviendo soluciones más rápidas y efectivas. Además, la mediación protegería la reputación de las instituciones financieras, ya que se trata de un proceso confidencial, lo que mitigaría el riesgo de exposición pública y escándalos. La implementación de políticas internas en las entidades financieras que capaciten a su personal en mediación, garantizaría que este mecanismo sea exitoso, contribuyendo a una mayor eficiencia en la recuperación de deudas y a un sistema judicial menos saturado.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Altamirano Correa, R. (2013). *La mediación en el proceso de recuperación de la cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC-Pelileo, provincia de Tungurahua*. (Trabajo de investigación). Universidad Técnica de Ambato.
- Barmat, N., & Belucci, M. (2013). Casos y cosas de mediación. Editorial Brujas.
- Carrillo Zurita, J. P. (2016). La mediación como solución de conflictos en la recuperación de cartera de tarjetas de crédito. (Tesis de pregrado). Universidad Técnica Particular de Loja.
- Ecuador. Asamblea Nacional Constituyente. (2008). Constitución de la República del Ecuador. Registro Oficial 449. [https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_const.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf)
- Ecuador. Asamblea Nacional. (2015). Código Orgánico General de Procesos (COGEP). Registro Oficial Suplemento 506. <https://www.ces.gob.ec/lotaip/2021/Marzo/a2/C%C3%B3digo%20Org%C3%A1nico%20General%20de%20Procesos.%20COGEP.pdf>
- Ecuador. Congreso Nacional. (1997). Ley de Arbitraje y Mediación. Registro Oficial No. 417. <https://www.funcionjudicial.gob.ec/pdf/Ley%20de%20Arbitraje%20y%20Mediaci%C3%B3n.pdf>
- Gorjón, F., & Chávez, R. (2019). Manual de mediación penal, civil, familiar y justicia restaurativa. Tirant lo Blanch.
- Gorjón-Gómez, F., & Valdes-Espinosa, E. (2020). Análisis de la creatividad de la Mediación. *Revista Ciencia Jurídica Y Política*, 6(12), 14–27. <https://doi.org/10.5377/rcijupo.v6i12.11170>
- Jequier-Lehuedé, E. (2016). La mediación como alternativa de solución de los conflictos empresariales en Chile: Razones y mecanismos para su regulación. *Revista de derecho (Valdivia)*, 29(1), 91-118. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-09502016000100005>
- Mera Gómez, M. J., & Jaramillo León, A. A. . (2022). Encubrimiento de la Capacidad Económica del Alimentante en Perjuicio de los Niños, Niñas y Adolescentes. *Revista Imaginario Social*, 5(2). <http://revista-imaginario-social.com/index.php/es/article/view/84>
- Peña Yáñez, M. Á. (2013). El proceso de mediación, capacidad y habilidades del mediador (ed.). Dykinson.
- Quinatoa Pandi, C. A., & Jaramillo León, A. A. (2024). Eficacia de la mediación en la recuperación de carteras vencidas de CAC del segmento 1 en el Ecuador. *Revista Imaginario Social*, 7(2). <https://doi.org/10.59155/is.v7i2.178>
- Rodríguez Mendoza, J. J., & Jaramillo León, A. A. (2023). El principio de voluntariedad de las actas de mediación parciales en materia de tránsito. *Visionario Digital*, 7(2), 6-21. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v7i2.2530>
- Suárez, M. (2003). Mediando en sistemas familiares. Paidós.
- Urrutia Santillán, V. P., Jaramillo León, A. A. (2021). ¿Cultura de paz o cultura adversarial en el Distrito Judicial del cantón Loja? *Sociedad & Tecnología*, 4 (S2), 577–592. <https://doi.org/10.51247/st.v4iS2.171>
- Zurita Acurio, C. (2023). La justicia alternativa como mecanismo para disminuir la carga procesal en el sistema judicial ecuatoriano. *Pro Ciencias: Revista De Producción, Ciencias E Investigación*, 7(47), 165–173. <https://doi.org/10.29018/issn.2588-1000vol7iss47.2023pp165-173>