



UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE CUENCA

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA

Comunidad Educativa al Servicio del Pueblo

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

CARRERA DE DERECHO

**La mediación financiera como estrategia para reducir la carga
procesal del sistema judicial en Cuenca Ecuador**

**PROYECTO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE ABOGADO**

AUTORES: KEVIN MATEO AGUAYZA RODAS

PAÚL ESTEBAN ARÉVALO CABRERA

DIRECTOR: DR. JUAN JOSÉ CARRASCO LOYOLA, MGS

CUENCA - ECUADOR

2026

DIOS, PATRIA, CULTURA Y DESARROLLO



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA
Comunidad Educativa al Servicio del Pueblo
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

CARRERA DE DERECHO

**La mediación financiera como estrategia para reducir la carga procesal
del sistema judicial en Cuenca Ecuador**

**PROYECTO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE ABOGADO**

**AUTORES: KEVIN MATEO AGUAYZA RODAS
PAÚL ESTEBAN ARÉVALO CABRERA**

DIRECTOR: DR. JUAN JOSÉ CARRASCO LOYOLA, MGS

CUENCA - ECUADOR

2026

DIOS, PATRIA, CULTURA Y DESARROLLO



DECLARATORIA DE AUTORÍA Y RESPONSABILIDAD

Declaratoria de Autoría y Responsabilidad

Paúl Esteban Arévalo Cabrera portador de la cédula de ciudadanía N° 0150929164 y **Kevin Mateo Aguayza Rodas** portador de la cédula de ciudadanía N° 0107271306. Declaramos ser los autores de la obra: “**La mediación financiera como estrategia para reducir la carga procesal del sistema judicial en Cuenca Ecuador**”, sobre la cual nos hacemos responsables sobre las opiniones, versiones e ideas expresadas. Declaramos que la misma ha sido elaborada respetando los derechos de propiedad intelectual de terceros y eximimos a la Universidad Católica de Cuenca sobre cualquier reclamación que pudiera existir al respecto. Declaramos finalmente que nuestra obra ha sido realizada cumpliendo con todos los requisitos legales, éticos y bioéticos de investigación, que la misma no incumple con la normativa nacional e internacional en el área específica de investigación, sobre la que también nos responsabilizamos y eximimos a la Universidad Católica de Cuenca de toda reclamación al respecto.

Cuenca, 13 de mayo de 2026

F:

Paúl Esteban Arévalo Cabrera

C.I.: 0150929164

F:

Kevin Mateo Aguayza Rodas

C.I.: 0107271306

CERTIFICO

Certifico que el presente Trabajo de Investigación fue desarrollado por: **Paúl Esteban Arévalo Cabrera** y **Kevin Mateo Aguayza Rodas**, con el Tema: “**La mediación financiera como estrategia para reducir la carga procesal del sistema judicial en Cuenca Ecuador**”, bajo mi supervisión.



DR. JUAN JOSE CARRASCO LOYOLA

Tutor

Dedicatoria

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a mi madre, Narciza Cabrera, y a mi padre, Luis Arévalo, por su amor incondicional, sacrificio, apoyo y confianza en cada etapa de mi vida. Gracias por ser mi guía y fortaleza, especialmente en los momentos más difíciles, y por impulsarme siempre a seguir adelante para alcanzar mis metas.

De igual manera, agradezco profundamente a mis hermanos, Luis Carlos Arévalo, David Arévalo y Nathaly Arévalo, por su compañía, comprensión y apoyo constante. Sus palabras de ánimo y su presencia fueron fundamentales durante este proceso académico.

Asimismo, expreso mi sincero agradecimiento a mi tutor de tesis, Dr. Juan José Carrasco Loyola, por su orientación, paciencia, conocimientos y apoyo brindado durante el desarrollo de este trabajo académico.

También agradezco a la Universidad Católica de Cuenca por abrirme sus puertas y contribuir a mi formación profesional y personal a lo largo de mi etapa universitaria.

Paúl Arévalo

El presente trabajo representa el esfuerzo, la dedicación y el aprendizaje adquirido durante mi etapa universitaria, por lo que deseo expresar mi agradecimiento a todas las personas que hicieron posible culminar esta meta.

A mi familia, por el apoyo constante, la confianza y el sacrificio realizado a lo largo de mi formación académica. Su motivación y acompañamiento fueron fundamentales para seguir adelante en los momentos más difíciles.

A mi tutor de tesis, Juan José Carrasco Loyola, por compartir sus conocimientos, brindarme su orientación y acompañarme durante el desarrollo de esta investigación con paciencia y compromiso.

También agradezco a los docentes y a la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Católica de Cuenca, por contribuir a mi formación profesional y personal a lo largo de estos años.

Finalmente, extendiendo mi sincero agradecimiento a todas las personas que formaron parte de este proceso y me impulsaron a alcanzar esta importante meta.

Kevin Aguayza

Agradecimiento

Expreso mi más sincero agradecimiento a la Universidad Católica de Cuenca por haberme brindado la oportunidad de formarme académica y profesionalmente, proporcionándome los conocimientos, valores y herramientas necesarias para culminar esta importante etapa de mi vida.

De manera especial, agradezco a todos los docentes que formaron parte de mi proceso de formación, por su dedicación, paciencia y compromiso con la enseñanza. Sus conocimientos, orientación y apoyo fueron fundamentales para el desarrollo y culminación de esta tesis.

Asimismo, extiendo mi gratitud a las autoridades y al personal administrativo de la universidad por su colaboración y apoyo durante mi trayectoria académica.

Paúl Arévalo y Kevin Aguayza

Resumen

La investigación examina la mediación financiera como una forma de resolver conflictos en el área de relaciones de crédito y obligaciones del sistema financiero en Ecuador. Se considera como una alternativa paralela al modelo tradicional de justicia ordinaria caracterizado por su rigidez, formalismo y altos niveles de congestión procesal. El estudio parte de la premisa de que los conflictos financieros requieren respuestas más ágiles, especializadas y eficientes que permitan no solo resolver la controversia, sino también preservar las relaciones entre las partes y la estabilidad del sistema económico.

En este contexto, la mediación financiera se presenta como una herramienta adecuada que ayuda a las partes a resolver sus diferencias. Se basa en los principios de ser voluntaria, confidencial, flexible y neutral, creando espacios para el diálogo que buscan lograr acuerdos duraderos. A diferencia de lo que ocurre en el proceso judicial, donde la solución es heterónoma, en la mediación las partes pueden tomar función activa en la resolución del conflicto, lo cual influye positivamente tanto en el cumplimiento de los acuerdos alcanzados como en la reducción de la reincidencia de las controversias.

Este trabajo de investigación examina las leyes de Ecuador que regulan los métodos alternativos para resolver conflictos, especialmente la mediación, y destaca su reconocimiento en la Constitución y la ley como un mecanismo efectivo y legítimo. Sin embargo, se encuentran limitaciones en su uso en el área financiera, principalmente por la falta de especialización, la baja cultura de uso de estos mecanismos y la predominancia de prácticas institucionales enfocadas en el litigio.

Palabras clave: *Mediación, sistema financiero, resolución de conflictos, eficiencia procesal, seguridad jurídica.*

Abstract

The research examines financial mediation as a way of resolving conflicts in the area of credit relations and obligations within the Ecuadorian financial system. It is considered a parallel alternative to the traditional model of ordinary justice, characterized by its rigidity, formalism, and high levels of procedural congestion. The study is based on the premise that financial conflicts require more agile, specialized, and efficient responses that not only resolve the dispute but also preserve relationships between the parties and the stability of the economic system.

In this context, financial mediation is presented as an appropriate tool that helps the parties resolve their differences. It is based on the principles of voluntariness, confidentiality, flexibility, and neutrality, creating spaces for dialogue that seek to achieve lasting agreements.

This research work examines the Ecuadorian legal framework that regulate alternative methods for conflict resolution, especially mediation, and highlights its recognition in the Constitution and the law as an effective and legitimate mechanism. However, limitations are found in its use in the financial area, mainly due to the lack of specialization, the limited use of these mechanisms, and the predominance of institutional practices focused on litigation.

Keywords: *Mediation, financial system, conflict resolution, procedural efficiency, legal certainty.*

Índice

Declaratoria de autoría y responsabilidad	II
Certificado del tutor	III
Dedicatoria.....	IV
Agradecimiento	V
<i>Palabras clave</i>	VI
Abstract.....	VII
Keywords.....	VII
Índice	VIII
Introducción.....	1
Contexto y justificación	1
Objetivos.....	3
Objetivo general.....	3
Objetivos específicos	3
Metodología empleada	3
Capítulo I: Marco Teórico y Conceptual.....	8
1.1. Antecedentes históricos de la mediación.....	8
1.2. Concepto y evolución de la mediación.....	9
1.3. Tipos de mediación.....	10
1.4. Principios que rigen la mediación	11
1.4.1. Método Harvard.....	11
1.5. Diferencias entre mediación, conciliación y arbitraje	12
1.5.1. Mediación	12
1.5.2. Conciliación.....	13
1.5.3. Arbitraje.....	14
1.6. Beneficios de la mediación relacionada con el sistema judicial.....	16

1.6.1.	Diversificación de la justicia	16
1.7.	Intangibles de la mediación	18
1.7.1.	Confianza y credibilidad.....	19
1.7.2.	Respeto y reconocimiento mutuo	20
1.7.3.	Restauración de relaciones	21
1.7.4.	Percepción de justicia y legitimidad.....	21
1.7.5.	Cultura de paz y cohesión social	21
2.	Capítulo II: Marco Jurídico de la Mediación En Ecuador	24
2.1.	Normativa nacional aplicable	24
2.1.1.	Constitución de la República.....	24
2.1.2.	Código Orgánico de la Función Judicial	25
2.1.3.	Código Orgánico General de Procesos	26
2.1.4.	Ley de Arbitraje y Mediación.....	27
2.2.	Rol del Consejo de la Judicatura	31
2.3.	Marco internacional: tratados y buenas prácticas.....	32
2.4.	Relevancia para Ecuador	33
2.5.	Buenas prácticas internacionales aplicables a la mediación financiera.....	34
2.6.	Síntesis del aporte internacional.....	35
2.7.	Derecho comparado sobre la mediación en el sistema financiero.....	36
2.7.1.	España.....	37
2.7.2.	Colombia: conciliación obligatoria y oficinas internas del consumidor financiero 40	
2.7.3.	Chile: un sistema preventivo mediante el SERNAC Financiero	41
2.7.4.	Cuadro comparativo del derecho comparado en mediación financiera.....	42
2.7.5.	Reflexiones aplicables al contexto ecuatoriano.....	42
3.	Capítulo III: Mediación Financiera y su Aplicación.....	44
3.1.	Concepto de mediación financiera	44
3.2.	Naturaleza y objetivos	44
3.3.	Instituciones que aplican mediación financiera en Ecuador.....	46

3.4.	El rol del defensor del cliente financiero.....	47
3.5.	Casos susceptibles de mediación financiera.....	49
3.5.1.	Cobros.....	49
3.5.2.	Refinanciamiento.....	49
3.5.3.	Deudas hipotecarias.....	49
3.5.4.	Seguros asociados a créditos.....	49
3.6.	Intangibles específicos de la mediación financiera.....	50
3.6.1.	Confianza entre entidades financieras y clientes.....	51
3.6.2.	Preservación de la reputación de las instituciones.....	51
3.6.3.	Educación financiera en la comunidad.....	52
3.6.4.	Percepción de trato justo al cliente.....	52
3.7.	Garantías y ejecución del acta de mediación.....	53
3.7.1.	Naturaleza jurídica del acta de mediación.....	53
3.7.2.	Garantías mínimas del acta de mediación.....	54
3.7.3.	Mecanismos de ejecución del acta de mediación.....	55
3.7.4.	Importancia de los mecanismos de verificación y seguimiento.....	55
3.7.5.	Salvaguardas para usuarios vulnerables.....	56
4.	Capítulo IV: Realidad de la Mediación en Cuenca y Azuay.....	57
4.1.	Estadísticas del uso de mediación.....	57
4.1.1.	Mediación Judicial.....	57
4.1.2.	Mediación Extrajudicial.....	57
4.2.	Análisis de la carga procesal en Cuenca.....	58
4.2.1.	Causas de la sobrecarga procesal.....	59
4.2.2.	Posible contribución de la mediación.....	60
5.	Capítulo V: Análisis Crítico de la Mediación Financiera como MASC.....	62
5.1.	Ventajas de la mediación financiera versus el proceso judicial tradicional.....	62
5.1.1.	Reducción de tiempos y costos.....	62
5.1.2.	Confidencialidad y discreción.....	62
5.1.3.	Flexibilidad y adaptabilidad.....	63
5.1.4.	Conservación de relaciones.....	63

5.1.5.	Mayor probabilidad de cumplimiento	63
5.2.	Análisis de las ventajas imperceptibles de los intangibles	64
5.2.1.	Empoderamiento de las partes	65
5.2.2.	Mejora en la percepción de justicia	66
5.2.3	Construcción de ciudadanía y diálogo social	67
5.3.	Limitaciones y desafíos en su aplicación	67
5.3.1.	Desigualdades de información y asimetría de poder.....	68
5.3.2.	Desconfianza y resistencia cultural	68
5.3.3.	Capacitación insuficiente y necesidad de especialización	68
5.3.4.	Limitaciones normativas y vacíos procedimentales.....	69
5.3.5.	Falta de difusión y accesibilidad limitada.....	69
5.3.6.	Cumplimiento de acuerdos y seguimiento posterior	70
6.	Capítulo VI: Propuestas y Recomendaciones	71
6.1.	Reformas normativas sugeridas.....	71
6.1.1.	Incorporación de un capítulo específico sobre mediación financiera en la Ley de Arbitraje y Mediación.....	71
6.1.2.	Exigir cláusulas claras de mediación en contratos de adhesión	71
6.1.3.	Regulación del acompañamiento para usuarios vulnerables	72
6.1.4.	Creación de indicadores obligatorios de seguimiento	72
6.2.	Fortalecimiento institucional de los centros de mediación.....	72
6.2.1.	Profesionalización y especialización en mediación financiera.....	73
6.2.2.	Implementación de equipos interdisciplinarios	73
6.2.3.	Digitalización de los procesos de mediación.....	74
6.2.4.	Convenios con entidades financieras.....	74
6.2.5.	Estrategias de difusión y educación ciudadana	74
6.2.6.	Control de calidad y auditorías externas.....	75
6.3.	Promoción de una cultura de diálogo y solución pacífica	76
6.3.1.	Educación ciudadana y transformación cultural.....	77
6.3.2.	Promoción del diálogo en instituciones financieras	77
6.3.3.	Mediación como herramienta para reducir la judicialización temprana.....	78
6.3.4.	Fomento del diálogo en espacios comunitarios y locales.....	78

6.4.	Capacitación de mediadores especializados en temas financieros	79
6.4.1.	Contenidos técnicos indispensables para la mediación financiera	79
6.4.2.	Formación en habilidades comunicacionales y emocionales	80
6.4.3.	Especialización en análisis de asimetrías de información	80
6.4.4.	Formación continua y actualización obligatoria.....	81
6.4.5.	Integración de buenas prácticas internacionales.....	81
6.4.6.	Incentivos institucionales para la formación especializada.....	81
6.5.	Estrategias para incorporar mediación obligatoria en conflictos bancarios	82
6.5.1.	Implementación de la obligatoriedad previa para ciertos tipos de controversias financieras	82
6.5.2.	Implementación de la obligatoriedad previa para ciertos tipos de controversias financieras	83
6.5.3.	Creación de un sistema de derivación obligatoria desde los juzgados civiles...83	
6.5.4.	Incorporación de cláusulas de mediación obligatoria en contratos financieros 84	
6.5.5.	Incorporación de cláusulas de mediación obligatoria en contratos financieros 84	
6.5.6.	Monitoreo estatal y evaluación periódica de resultados	85
6.5.7.	Garantías de protección a los usuarios y reducción de riesgos.....	85
6.6.	Levantamiento de percepción jurídica en la ciudad de Cuenca.....	85
6.7.	Investigaciones o Entrevistas.....	93
6.8.	Datos Oficiales	94
6.9.	Conclusión Integradora.....	95
7.	Conclusiones	97
7.1.	Estadísticas oficiales.....	101
7.2.	Normas relevantes	101
7.3.	Tablas comparativas	101
8.	Referencias	103
	Anexos	110

Índice de tablas

Tabla 1. Comparación entre Mediación, Conciliación y Arbitraje	15
Tabla 2. Cuadro comparativo del derecho comparado en mediación financiera	42
Tabla 3. Pregunta 1. Distribución de los encuestados según edad	85
Tabla 4. Pregunta 2. Nivel de instrucción de los entrevistados	86
Tabla 5. Pregunta 3. ¿Ha tenido algún conflicto relacionado a temas financieros?	87
Tabla 6. Pregunta 4. Forma de resolución del conflicto	87
Tabla 7. Pregunta 5. ¿Conoce en que consiste la mediación como mecanismo alternativo de solución de conflictos?	88
Tabla 8. Pregunta 6. ¿Considera que la mediación podría ser una alternativa más rápida que acudir a un juicio?	88
Tabla 9. Pregunta 7. Reducción de costos mediante mediación	89
Tabla 10. Pregunta 8. Importancia de la confidencialidad de la mediación	89
Tabla 11. Pregunta 9. ¿Piensa usted que es posible mantener una relación futura entre las partes mediante la mediación?	90
Tabla 12. Pregunta 10. ¿Piensa que los jueces y tribunales deberían promover más la mediación antes de iniciar un juicio?	90
Tabla 13. Pregunta 11. ¿Participaría en un proceso de mediación?	91
Tabla 14. Pregunta 12. Ventajas de la mediación financiera	91

Índice de figuras

Figura 1. Carga Procesal en el ámbito no penal	58
---	----

Introducción

Contexto y justificación

El sistema judicial ecuatoriano evidencia un estado de congestión crítica debido a la creciente saturación procesal que sobrepasa la capacidad de respuesta institucional, esto se le atribuye a una falla de carácter sistémico tanto de diseño como de gestión. El sistema opera con un déficit de 753 jueces, lo que impacta en la cobertura con una brecha del 35 % del personal que se necesita en funciones (Consejo de la Judicatura, 2025). La insuficiencia no solo se refleja en las cifras, sino también se traduce en la vulneración a la tutela judicial efectiva, al respecto el artículo 75 de la Constitución del Ecuador nos dice:

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. (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

Así mismo, según el Reporte Estadístico Jurisdiccional Anual, la carencia de jueces en ámbitos importantes como el civil y penal, con 232 y 175 vacantes respectivamente, evita que los procesos sigan su curso dentro de los plazos razonables para la ley (Consejo de la Judicatura, 2025). Esto ha derivado en retrasos importantes, además de desgaste institucional y una percepción de ineficiencia e inaccesibilidad por parte de la ciudadanía en general. Es así que, la sobrecarga no afecta solamente la capacidad operativa de los jueces, sino también limita el derecho que los usuarios tienen a la obtención de respuestas y soluciones oportunas.

Esta crisis se explica por medio de tres ejes: una parálisis de carácter tecnológico y también operativa, la Función Judicial presenta un déficit de presupuesto de 200 millones de dólares, hecho que sugiere una vetustez tecnológica con el 73 % de servidores que no se encuentran actualizados, el 84 % de los equipos de red se encuentran discontinuados, además el 50,6 % de las edificaciones judiciales presentan un estado crítico, comprometiendo así la atención ciudadana; inestabilidad causada por la depuración, tras la destitución de más de 100 servidores judiciales en el último año, ya que si bien existen procesos que buscan sanear la institución, los despidos masivos han provocado que varios despachos se enfrenten a una afección

y al no presentarse un banco elegible debidamente actualizado, las vacantes no llegan a cubrirse con la celeridad que el caso amerita, por lo que otros jueces deben asumir una carga laboral excesiva, que termina por reducir la calidad en sentencias; finalmente, la ineficacia del litigio ordinario confirma que el sistema necesitaría aproximadamente más de un año para evacuar la carga de 2024 (Consejo de la Judicatura, 2025). Dicha sobrecarga erosiona la seguridad jurídica, lo que es indispensable para el desarrollo tanto económico, como social en el país.

Como se vio, ante este panorama, se observa la necesidad de acudir a mecanismos de complemento a los procesos judiciales de carácter tradicional. Los MASC engloban tanto el arbitraje, como la negociación, mediación, arbitraje y conciliación (Cárdenas & Castillo, 2025) y sirven para la gestión de conflictos obedeciendo a la celeridad, flexibilidad y colaboración por parte de los implicados, entre los principales factores que se ven complementados con la imparcialidad y la especialidad. De forma específica, la mediación se destaca, ya que dota a las partes de empoderamiento en un ambiente que promueve el diálogo y la igualdad para una comunicación ágil, consensuada y guiada por un tercero neutral capaz de construir una solución definitiva a sus impases con carácter de confidencial. Sin embargo, a pesar de que tanto la Carta magna, como la normativa legal ecuatoriana reconoce y promueve los MASC, llevados a la práctica se evidencian múltiples limitaciones como la falta de difusión, así como una resistencia relacionado a lo cultural en cuanto al cambio se refiere y escasos recursos judiciales. En este contexto, es menester el fortalecimiento de métodos como la mediación en su modalidad financiera, ya que puede contribuir de forma significativa con la disminución de la carga procesal, a más de sugerir mejoras en la eficiencia y acceso a la justicia específicamente en la ciudad de Cuenca. De acuerdo a lo dicho, la pregunta de este estudio es ¿Puede la mediación financiera convertirse en un mecanismo efectivo para combatir la congestión del sistema judicial en Cuenca-Ecuador?

Objetivos

Objetivo general

Analizar la mediación financiera como herramienta para la reducción de la carga procesal en el sistema judicial en la ciudad de Cuenca- Ecuador.

Objetivos específicos

- Indagar en el marco jurídico ecuatoriano la legislación y normativa relacionadas con el uso de los MASC, además de su aplicabilidad en conflictos financieros.
- Identificar ventajas y desventajas en la aplicación de la mediación financiera comparada al proceso judicial tradicional.
- Evaluar la situación actual de la congestión procesal en la ciudad de Cuenca.
- Proponer recomendaciones normativas e institucionales para fortalecer el uso de la mediación financiera como forma de acceso a la justicia.

Metodología empleada

La investigación se realizó de acuerdo a un enfoque cualitativo–descriptivo y haciendo uso de métodos tanto analíticos, como comparativos. Además, se realizó:

- **Revisión bibliográfica:** doctrina especializada en mediación, justicia restaurativa y mecanismos alternativos de solución de conflictos.
- **Análisis normativo:** legislación ecuatoriana vigente, así como de experiencias internacionales en mediación financiera.
- **Estudio documental:** datos estadísticos sobre congestión judicial en el cantón Cuenca y el inventario de causas a nivel nacional. Información obtenida a través de reportes de gestión procesal y boletines estadísticos del Consejo de la Judicatura del Ecuador.
- **Comparación de buenas prácticas:** aplicadas en otros países para evaluar su posible adaptación a la realidad ecuatoriana.

Este enfoque permitió integrar perspectivas teóricas y prácticas, facilitando una comprensión amplia del fenómeno y la elaboración de propuestas contextualizadas.

Desde su aprobación formal en 1997 y posterior ratificación en 2008, la mediación constituye una vía para la solución de conflictos, sin la necesidad de llegar a los tribunales, se observa una transformación de los sistemas judiciales tradicionales, por ejemplo, en materia de familia, en 2020 se solucionaron el 53 % de causas haciendo uso de este medio (Martínez & Barona, 2023), es más, en 2023, la mediación ahorró al Estado ecuatoriano más de siete millones de dólares en costes procesales (Consejo de la Judicatura, 2023), lo que evidencia su eficacia frente a un creciente congestionamiento del sistema judicial, así como del número de causas. Sin embargo, también debe mencionarse que durante finales de los 90 e inicio del 2000 varios países adoptaron este método debido a la influencia de organismos internacionales como el Banco Mundial para establecer facilidades en cuanto al comercio e inversión extranjeras, entre estos países figuran Argentina, México, Colombia, Brasil, entre otros (Guerrero & Flores, 2023). En Ecuador, la Ley de Arbitraje y Mediación fue creada como un mecanismo de modernización para descongestionar el sistema judicial y promover una cultura de paz, de acuerdo al Reporte Estadístico Jurisdiccional Anual, durante el año 2025 se dio trámite a 841 085 causas dentro del país (Consejo de la Judicatura, 2025), de esta forma, la mediación sirve para agilizar la administración de justicia.

Así mismo, se busca optimizar el gasto público, ya que un juicio ordinario requiere de elevados gastos administrativos para el país, mientras que la mediación le ahorra al Estado un aproximado de 7 millones USD al año (Consejo de la Judicatura, 2023). De este modo, la solución de un conflicto haciendo uso de la mediación significa una reducción importante de gastos en costas procesales (Consejo de la Judicatura, 2025).

El contraste con la justicia tradicional es evidente, puesto que “La tasa de pendency fue de 1.07 lo que demostró que ha tomado más de un año resolver las causas pendientes” (Consejo de la Judicatura, 2025, pág. 4). En cuanto a la expansión de la red de servicios en la capital azuaya, esta se beneficia de una infraestructura que cuenta con centros de mediación de distintas universidades, entre los que figura el de la Universidad Católica de Cuenca, que cuenta con

mediadores capacitados que sumados a los de los centros privados son más de 3 400 en todo el país (Universidad Católica de Cuenca, 2024) (Avilés, 2025).

Dentro de este marco, la mediación permite una participación colaborativa y económica para las partes, que a su vez llegan a soluciones satisfactorias para todos los involucrados, usando la guía de un tercero imparcial. Dicha dinámica promueve el diálogo, también reduce la tensión del conflicto y propende a preservar relaciones, estos aspectos generalmente no se consiguen en un proceso judicial de carácter adversarial. Como se puede observar, en Latinoamérica y en Ecuador, la mediación se ha vuelto preponderante desde su reconocimiento constitucional, misma que reconoce su validez y complementariedad al sistema judicial, su administración obedece a distintas necesidades como:

- **Descongestionar los tribunales**, permitiendo que los jueces concentren sus recursos en casos complejos o de relevancia pública.
- **Ampliar el acceso a la justicia**, ofreciendo soluciones ágiles y menos costosas.
- **Fomentar una cultura de diálogo**, que promueva la solución pacífica de conflictos.
- **Garantizar procesos más humanos**, donde las partes sean escuchadas y respetadas.

Para algunos autores, la mediación brinda una dimensión de carácter restaurativo a la justicia tradicional confrontativa, debido a que se centra en las necesidades reales de los acudientes y también en la reconstrucción de relaciones en deterioro (Ruiz Risueño, Stampa, Castresana, & Fernández Rozas, 2017). Dicho punto de vista dialoga con lo manifestado por Bush y Folger (1996), ya que entienden la mediación como un proceso transformador para ambas partes, empoderándose y a su vez permitiéndoles recuperar la capacidad de decisión sobre el conflicto. En Ecuador, la mediación obedece al modelo integral diseñado para administrar justicia que finalmente determina los mismos efectos de cosa juzgada en última instancia. El Consejo de la Judicatura es el encargado de promover su aplicabilidad, ya sea en ámbitos judiciales como extrajudiciales, en busca de una justicia más cercana y también asequible; no obstante, cabe mencionar que aún presenta retos como:

- Resistencia cultural al cambio

- Insuficiente difusión sobre sus beneficios
- Limitaciones de infraestructura
- Falta de especialización en ciertos tipos de conflictos

A pesar de estas dificultades, la mediación ha demostrado ser un componente imprescindible para la modernización del proceso de administración de justicia, además es de carácter flexible, ya que se adapta a las necesidades sociales contemporáneas. Particularmente, la mediación financiera, como una categoría especializada, surge como una oportunidad para la atención de uno de los sectores que genera mayor cantidad de procesos, estos son los conflictos económicos y bancarios. En conclusión, la situación general evidencia que si bien la mediación no reemplaza al sistema judicial, puede complementarlo y fortalecerlo, al integrarse como una opción que innove y vuelva el proceso más eficaz para contribuir al cumplimiento del derecho a una justicia con mayor celeridad y que respete la tutela efectiva.

Dentro de nuestro enfoque, los mecanismos de solución de conflictos en el área financiera constituyen una herramienta eficiente que evita la judicialización prescindible. Tiene como principios la confidencialidad y neutralidad, a su vez permite que el mediador facilite el proceso comunicativo sin la imposición de criterios, lo que sería importante dentro del sector comercial de la ciudad de Cuenca, puesto que la conservación de las relaciones de carácter mercantil presenta igual importancia que la solución del pago en sí. Dentro del enfoque de "Cultura de paz", se busca evitar que el conflicto pueda escalar hacia la violencia o al quiebre económico determinado con la falta de financiamientos. Con esta herramienta, se puede transformar dicha confrontación, en oportunidades para una negociación en la que ambas partes colaboren y queden satisfechas.

Por su parte, el sector financiero requiere de respuestas más técnicas que el sistema ordinario no puede brindar con la rapidez del caso, debido a su procedencia generalista, por ello la doctrina menciona que al ser más flexible la mediación es capaz de procurar importantes reducciones tanto en el desgaste emocional, como en el económico. Dentro del ordenamiento jurídico del Ecuador, la seguridad del mecanismo es total, debido a que el acta suscrito posee un efecto de sentencia ejecutoriada, garantizando así que lo que se pacta en el proceso sea

cumplido con igual fuerza que un fallo de carácter judicial, pero en un tiempo considerablemente menor (Consejo de la Judicatura, 2023).

De este modo, la mediación financiera se trata de un proceso autocompositivo y especializado de solución de conflictos, que se encuentra diseñado para la gestión de controversias, que se derivan de relaciones contractuales entre entidades del sistema financiero y sus usuarios. Se diferencia de la mediación civil tradicional, ya que esta modalidad aborda la desigualdad de información, además de la complejidad de carácter técnico en productos como créditos, seguros o en su defecto valores (Moreira, 2018). La mediación financiera no pretende el cumplimiento de obligaciones pendientes, sino que funge como un mecanismo de reestructuración asistida, donde el tercero neutral facilita el proceso de renegociación de deudas para conservar cierta viabilidad de carácter económico para ambas partes.

Finalmente, el presente estudio analiza la forma en que la mediación financiera puede crear fortalezas en los ámbitos productivos, sociales y económicos en la ciudad, al dar prioridad a un proceso consensuado y no directamente al litigio. A través de un estudio jurídico, doctrinario y práctico, se pretende evidenciar su impacto real, sus beneficios frente al proceso tradicional, y los desafíos que aún debe enfrentar para consolidarse como una alternativa legítima, efectiva y garantista en la solución de conflictos.

Capítulo I: Marco Teórico y Conceptual

1.1. Antecedentes históricos de la mediación

Para llegar a la justicia contemporánea se ha pasado desde un monopolio estatal que promovía el castigo hacia un modelo en el que priman tanto la responsabilidad, como la colaboración ciudadana, por ende, la correcta y pacífica gestión de conflictos representa un pilar fundamental de esta civilización. En este contexto, los MASC no solo deben estudiarse desde su aplicabilidad actual, sino que es importante revisar su historia y consolidación. Al respecto, Pozo (2019) menciona:

Históricamente, el sometimiento de una controversia a la decisión de un tercero, que no es la autoridad señalada por el Estado para resolverla, se remonta a los tiempos más antiguos. En la mitología griega, Paris es designado árbitro para dilucidar sobre la belleza de Juno, Minerva y Venus. En las Leyes de Solón se habla de los arbitrajes públicos y privados. En la Biblia hallamos el sistema en varios de sus pasajes. Con más claridad se ve la figura en el Derecho Romano, que declaraba “Aliud est iudicium, aliud arbitrum”, es decir: “una cosa es el juicio, y otra el arbitraje”. (p. 304)

La mediación no es algo nuevo, sino que tiene sus raíces tan lejos como la misma civilización en la que reside. Ya en civilizaciones como la China, Mesopotamia y Grecia existían mediadores que buscaban servir de intermediarios entre las partes en la búsqueda de soluciones pacíficas. De igual modo, en América Latina, los pueblos originarios pudieron contar con sus propias formas comunitarias de solución de conflictos, donde sus líderes o sabios cumplían esta función de mediadores o conciliadores.

La historia de los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC) en Ecuador es un camino que ha ido surgiendo a través del tiempo. Hoy se habla mucho de la mediación, pero la forma arbitral fue la primera de las cuales se ocupó el legislador. Desde inicios del siglo XX, la Ley Orgánica del Poder Judicial (1928) ya permitió que determinadas controversias fuesen resueltas por los árbitros jueces. Esta posibilidad se fue perfeccionando para las décadas posteriores. En la versión de 1938 de la ley, por ejemplo, se especificó que únicamente las disputas sobre "bienes o derechos transmisibles" podían someterse a arbitraje. También el Código de Procedimiento Civil (2005) apoyaba la idea, detallando quiénes podrían recurrir a un

arbitraje o la forma de hacerlo. La fuente de todo esto era el Código Civil (2022), permitiendo la renuncia a los derechos siempre que no perjudicasen el interés público.

Más adelante, en 1963 cuando se ideó una Ley de Arbitraje Comercial que reconocía la voluntad de que las Cámaras de Comercio resolvieran las contradicciones por medio de unas entidades arbitrales propias de la Cámara de Comercio; pero la ley presentaba un gran vacío, ya que no se indicaba cómo debía configurarse ni cómo debían funcionar estas comisiones de arbitrajes, razón por la cual se comportaban más como conciliadoras que como árbitros, y sus laudos estaban aún sometidos al juez para ser ejecutados. Todo esto se rompió con la Ley de Arbitraje y Mediación (2006), que derogó casi todas las leyes anteriores y fijó las bases del arbitraje y mediación modernos en el país.

El punto que culminó este proceso fue en con la nueva constitución (2008), cuya disposición en el Artículo 190 eleva el principio de la mediación, junto al arbitraje, a un reconocimiento constitucional, declarando que son mecanismos válidos para resolver conflictos, siempre que se recurra a ella en virtud de ley y en materias que se puedan someter a acuerdos transaccionales.

1.2. Concepto y evolución de la mediación

El ordenamiento jurídico actual propende hacia la búsqueda de soluciones para trascender el rigor del litigio ordinario para reconocer la voluntad de las partes como una fuente legítima capaz de resolver controversias. En Ecuador, existe un Marco legal que respalda y ofrece una definición precisa para la delimitación, tanto del alcance como de la naturaleza participativa del proceso. Sobre el concepto de mediación, en sus artículos 43 y 44, la Ley de Arbitraje y Mediación del Ecuador (2006) menciona:

“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 [...] 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.”

La Ley de Arbitraje y Mediación (2006), en su artículo 48 puntualiza que “[...]el laudo arbitral es obligatorio para las partes y tiene los mismos efectos de una sentencia ejecutoriada”.

La definición legal de la mediación en el territorio nacional no solo se establece como un simple trámite administrativo, sino también como un ejercicio de autonomía privada dotada de plenos efectos jurídicos. Al momento de exigir que el proceso sea realizado ante mediadores autorizados y trate sobre materias transigibles, esta ley garantiza la seguridad jurídica de ambas partes, dándole al acta de mediación la categoría de sentencia ejecutoriada.

1.3. Tipos de mediación

La mediación puede adoptar diferentes formas según el ámbito en el que se presente el conflicto. Así, por ejemplo, la mediación familiar se utiliza para atender disputas relacionadas con la custodia, el régimen de visitas, las pensiones alimenticias, teniendo siempre como eje el bienestar de los menores y la preservación de relaciones familiares menos conflictivas (Rodríguez, 2015). En el ámbito civil y mercantil, la mediación es un recurso eficaz para resolver conflictos derivados de contratos, arrendamientos, incumplimientos de pago o disputas comerciales.

Su principal beneficio radica en que tiende a evitar procesos judiciales que la mayor parte del tiempo resultan extensos y agotadores, dando paso a soluciones rápidas y también consensuadas (Ruiz Risueño, Stampa, Castresana, & Fernández Rozas, 2017). Por su parte, la mediación laboral, principalmente se dirige a mitigar tensiones generadas entre empleadores y trabajadores, y que se relacionan a despidos, así como remuneraciones o también condiciones de trabajo no satisfactorias. Por ello, este tipo de mediación pretende llegar a acuerdos capaces de respetar los derechos de índole laboral y, de ser posible, preservar la relación laboral.

La mediación comunitaria suele ser aplicada en conflictos que se generan entre vecinos o colectivos sociales y se manifiestan como disputas por linderos, uso de espacios comunes o problemas de convivencia, entre otros. Se trata de una herramienta preponderante para fortalecer la cohesión social y así mismo, propender hacia el respeto mutuo dentro de la comunidad (Rodríguez, 2015). Por último, la mediación financiera, eje central de este estudio, tiene por objetivo los conflictos generados entre personas, empresas y también entidades financieras, como bancos, cooperativas, aseguradoras, entre otros. Permitiendo así, lograr

acuerdos relacionados a deudas, créditos, renegociaciones de obligaciones, entre otros, evitando de esta forma litigios que se prolonguen y sean costosos para ambas partes (Ruiz Risueño & Fernández Rozas, 2022).

1.4.Principios que rigen la mediación

La mediación se asienta sobre principios básicos que brindan garantías para la realización de un proceso que se caracterice por su justicia y confiabilidad. La voluntariedad pretende que ambas partes se suscriban al proceso y continúen en él por decisión propia y sin ningún tipo de imposición de carácter externo. Así mismo, la confidencialidad representa otro eje, debido a que lo tratado durante las sesiones de mediación no pueden utilizarse de manera posterior dentro de un juicio, ni puede difundirse fuera del procedimiento (Rodríguez, 2015).

El principio de imparcialidad y neutralidad obliga al mediador a no inclinarse por ninguna de las partes, limitándose a facilitar el diálogo de manera equilibrada (Ruiz Risueño & Fernández Rozas, 2022). Asimismo, la autonomía de la voluntad garantiza que los acuerdos alcanzados provienen exclusivamente de las partes involucradas, sin imposición de soluciones por parte del mediador

Otros principios relevantes son la flexibilidad y economía procesal, que permiten un trámite menos formalista y más accesible en tiempo y costo, y la equidad, que busca que ninguna parte se vea desfavorecida en el acuerdo alcanzado (Rodríguez, 2015). En conjunto, estos principios fortalecen la confianza en la mediación como mecanismo alternativo de solución de conflictos y promueven una cultura de paz en la sociedad ecuatoriana. En cuanto al tema, también se puede hacer alusión a los principios que busca alcanzar la mediación en las determinantes del método Harvard,

1.4.1. Método Harvard

Al mencionar al método Harvard, tendremos diversos ámbitos importantes de sometimiento y consideración, con relación a lo expuesto. Se trata de un método de negociación, que consiste en enfocarse especialmente en el problema que se debe resolver, mas no en las personas, es decir, no se busca perjudicar a la otra parte, al contrario, se establecen cuáles son los intereses de los participantes para buscar una solución mediante una colaboración mutua en

la que tenga como resultado el ganar-ganar (Lucas, 2017). Este método consta de siete elementos determinantes, cuya presencia es beneficiosa al momento de la mediación, estos son:

- **Alternativas:** no en todos los casos es posible llegar a un acuerdo, por lo tanto, las partes deben buscar otra forma de solucionar el conflicto en caso de no existir un consenso y también analizar distintos escenarios en caso de llegar a un acuerdo para tomar una buena decisión.
- **Comunicación:** durante una negociación es muy importante la manera en la que se comunican sus participantes, por lo que, lo más conveniente es expresar de forma clara y precisa los puntos de vista y escuchar atentamente a la otra parte.
- **Relación:** llevar una buena relación en una negociación es clave, por lo que siempre se debe tener un ambiente respetuoso y comprensivo entre las partes, con el objetivo de que se supere el conflicto y se formen relaciones duraderas y pacíficas.
- **Intereses y posiciones:** la negociación se debería empezar haciendo énfasis en los intereses de las partes para encontrar una solución pacífica que beneficie a ambas partes de la mejor manera.
- **Compromisos:** las partes dentro de una negociación deben ser claras en hasta dónde son capaces de comprometerse en el proceso, ya que mientras más claros sean, el acuerdo llegará de forma más fácil, sabiendo cuales son los límites.
- **Opciones:** es importante en una negociación exponer a las partes la variedad de opciones que se pueden dar, esto logra que se llegue a un acuerdo de forma más rápida y evitar confusiones.
- **Criterios:** es importante ser lo más objetivo y claro posible en nuestros criterios para garantizar un acuerdo justo dentro de una negociación (UNIR, 2024).

1.5.Diferencias entre mediación, conciliación y arbitraje

1.5.1. Mediación

“La mediación es un procedimiento consensual no vinculante en el que un tercero neutral, el mediador, ayuda a las partes a solucionar la controversia de conformidad con sus respectivos intereses. El mediador no puede imponer una decisión.” (Organización Mundial de la Propiedad Intelectual [OMPI], 2025).

En este procedimiento las partes llegan a un acuerdo por sí mismas, en la que el mediador debe ser un profesional experto en la materia del conflicto, en una mediación el objetivo es satisfacer los intereses particulares de las partes, donde estas eligen en qué lugar se llevara a cabo este proceso y se finaliza cuando las partes así lo deseen, no existe un ganador o un perdedor en una mediación (Gorjón & Steele, 2012).

La mediación constituye un método en el que un mediador, el cual carece de preferencias, colabora con las partes para que estas consigan una solución a su disputa. Se trata de un proceso de negociación de carácter asistido en el cual las partes, acompañadas de sus abogados, intentan resolver su litigio apoyándose en la asistencia de un mediador. El mediador es el encargado de llevar la sesión y facilitar que las partes logren un acuerdo en el que sea satisfactorio para todas las partes que intervienen en el conflicto. Su trabajo es escuchar a las personas para que encuentren una solución satisfactoria de la controversia que atraviesan, el acuerdo puede formalizarse en un centro de mediación, dado que, si hay un convenio llega a tener el mismo peso que la sentencia del Juez. Es por ello que la mediación es un recurso útil, en especial porque facilita la conversación entre los participantes. El mediador es el agente que lleva la mediación, ya que no solo ayuda a la solución de la disputa, sino que también intenta forzar una cultura cooperativa donde se privilegia el beneficio mutuo, disminuyendo así los actos conflictivos.

1.5.2. Conciliación

La conciliación obedece a un proceso o puede tratarse de un sistema integrado por actividades, mediante el cual las partes en disputa pueden resolverla con un acuerdo satisfactorio para ambas. También interviene un tercero imparcial al que se llama conciliador, este obra de acuerdo a la aquiescencia de las partes o en su defecto por orden de la ley, constituye una ayuda para que se llegue a un acuerdo que favorezca a ambos. Al respecto, López (2011) menciona:

“Este proceso busca complementar el sistema racional de justicia, mediante un procedimiento breve en el cual una autoridad judicial o administrativa interviene como un tercero para lograr posibles soluciones a un problema que involucra a dos o más personas en controversia.” (pág. 48)

Se podría decir que la conciliación es un ejercicio de civilidad, debido a que los acuerdos no vienen impuestos, sino que surgen a partir del diálogo pacífico y de aquel derecho que las personas tienen a la discrepancia. Lo beneficioso radica en que los interesados son quienes buscan arreglar sus diferencias; ya que la idea es buscar un beneficio mutuo donde nadie sienta que perdió o que el otro le ganó. Al final, esto ayuda a que la comunicación fluya nuevamente, disminuyendo las tensiones y evitando que el problema escale. Por ello, se debe mirar el conflicto no como algo completamente negativo, sino como una oportunidad para cambiar y crecer, ya sea en la sociedad o incluso dentro de la familia. En el fondo, se trata de un acto democrático (Funquen, 2003). Este proceso no se da al azar, sino que sigue varias etapas para que funcione:

- **Fase inicial:** se establece el contexto y las reglas del proceso.
- **Intercambio de historias:** cada parte expone sus puntos de vista, detallando tanto los hechos como sus sentimientos al respecto.
- **Situación del conflicto:** se definen los puntos específicos a tratar, haciendo énfasis en aquello que realmente se puede conciliar.
- **Generación de soluciones:** se promueve la búsqueda creativa de alternativas y se seleccionan las más viables para todos.
- **Acuerdos y cierre:** se redacta el acta final con los compromisos alcanzados, lo que da por concluido el proceso.

1.5.3. Arbitraje

“Se trata de un proceso mediante el cual un tercero, que es un particular, decide sobre el caso que se le presenta y las partes o actores aceptan la decisión” (Funquen, 2003). El árbitro es señalado y designado por acuerdo mutuo, es quien resolverá el conflicto y cuya determinación es aprobada y acatada por quienes intervienen. Sin duda, el proceso arbitral se asemeja a un juicio, aunque la propia elección del árbitro por las partes tiene como finalidad la conciliación; así, la detrás emitida por el tribunal arbitral es lo que se conoce bajo el nombre de laudo arbitral, siendo el mismo de igual fuerza que una sentencia de un juez. En este sentido, el árbitro se antoja como un colaborador de la justicia para dotar al mismo de un proceso más claro y mucho más accesible, siendo así posible para las partes establecer las propias normas de procedimiento, es decir, que el arbitraje es el mecanismo de la sociedad para resolver conflictos.

Debido a esta idea de conseguir la paz y el trabajo social, promocionando y enseñando los principios básicos de la solución alternativa de conflictos, se contribuirá a la disminución de la violencia y asegurar entornos de paz para las generaciones venideras, el conflicto es una excelente posibilidad para la investigación y la posibilidad de enseñarlo en forma de construcción de la paz. Este hecho se convierte en el hecho clave para general el conflicto en un lugar de educación y de crecimiento comunitario.

Tabla 1. *Comparación entre Mediación, Conciliación y Arbitraje*

Aspecto	Mediación	Conciliación	Arbitraje
Carácter principal	<ul style="list-style-type: none"> • Proceso voluntario • Las partes construyen la solución con ayuda del mediador. 	<ul style="list-style-type: none"> • Proceso voluntario • El conciliador propone alternativas concretas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Basado en acuerdo previo (cláusula o convenio arbitral). • El árbitro resuelve el caso.
Intervención del tercero	<ul style="list-style-type: none"> • Facilitador: no propone, ni impone; guía el diálogo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Activo: propone formas de arreglo, no las impone. 	<ul style="list-style-type: none"> • Árbitro como juez privado: evalúa y dicta una decisión final obligatoria.
Forma de conclusión	<ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo mutuo consensuado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo basado en la propuesta del conciliador, se puede aceptar o no. 	<ul style="list-style-type: none"> • Laudo arbitral: decisión impuesta por el árbitro.
Efectos jurídicos	<ul style="list-style-type: none"> • El acuerdo de mediación tiene fuerza de sentencia ejecutoriada 	<ul style="list-style-type: none"> • El acta de conciliación tiene fuerza de sentencia ejecutoriada. 	<ul style="list-style-type: none"> • El laudo arbitral es vinculante y de cumplimiento obligatorio.
Costos aproximados	<ul style="list-style-type: none"> • Gratuito (público) o moderado (privado). 	<ul style="list-style-type: none"> • Generalmente gratuito en sedes judiciales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de eficacia: Honorarios de árbitros y gastos administrativos.
Duración del proceso	<ul style="list-style-type: none"> • Muy ágil (días o semanas). 	<ul style="list-style-type: none"> • Muy ágil (sesiones breves). 	<ul style="list-style-type: none"> • Moderado (más que mediación, menos que un juicio).

Nota. Tabla de elaboración propia con información tomada de la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual (2025), López (2011) y Funquen (2003).

1.6. Beneficios de la mediación relacionada con el sistema judicial

Hoy en día, ante la solución de controversias es menester revisar la situación comparando al sistema judicial con las actuales corrientes de solución. Si bien, por una parte, se menciona a la vía jurisdiccional como inflexible y verticalizada con una eficiencia supeditada a lo legal, por ello muchas de las veces queda rezagada la dimensión humana del conflicto. Al respecto, Gorjón (2015) menciona:

“La vía jurisdiccional es un proceso que se basa estrictamente en la interpretación de las leyes de un estado determinado, sobre supuestos determinados, a saber: a) Proceso tutelado por el Estado; b) Aplicación estricta del derecho; c) No hay flexibilidad en las reglas del proceso; d) Monopolización del proceso por parte del juez; e) El juez interpreta la ley, nunca las necesidades de las partes; f) Es un proceso lento; g) Trae consecuencias económico-sociales; h) Proteccionista para nacionales o locales; i) Es general; j) Se pierde la relación entre las partes; k) Las soluciones disponibles a través de los procedimientos judiciales son limitadas por estatutos, ley o tradición legal.” (pág. 121)

Una “teoría de conflictos”, no solo debe reconocer si los conflictos son buenos o malos; esta deberá fundamentalmente ofrecer mecanismos para entender los lógicamente, criterios científicos para analizarlos, así como metodologías (creatividad, empatía y no violencia) para transformarlos (Calderón, 2009).

1.6.1. Diversificación de la justicia

La diversificación de la justicia constituye una de las transformaciones más relevantes dentro de los sistemas judiciales contemporáneos. Su carácter innovador radica en la incorporación de métodos alternativos al proceso judicial tradicional, estos permiten la atención al conflicto, pero desde posturas más flexibles, además de participativas y también eficaces. De este modo, tanto la mediación, como conciliación y arbitraje son capaces de brindar soluciones personalizadas que se ajusten a la realidad de las partes y a su vez puedan reducir la congestión judicial.

La diversificación se da como una forma de respuesta a un fenómeno estructural; es decir, que los tribunales del Estado no pueden, por sí solos, dar tratamiento a todos los conflictos modernos (Ruiz Risueño, Stampa, Castresana, & Fernández Rozas, 2017). Este punto de vista es ahondado por García (2008), al mencionar que debe ser entendida como parte principal de las políticas públicas, para la autora se sistema tradicional de carácter confrontativo, con base en un modelo de suma cero, en donde se gana o se pierde, puede no ser eficaz en determinados contextos, por ejemplo cuando las partes necesitan manejar una relación a futuro, dado que lo rígido del sistema procesal generalmente rompe con la comunicación, en lugar de propender hacia ella.

Así, la mediación financiera se convierte como una alternativa tangible de diversificación en el Marco normativo del Ecuador, ya que su aplicación evidencia una concepción de justicia que trasciende la formalidad del sistema para dar paso a una justicia material. Al respecto Gómez comenta el enfoque del Tribunal Supremo Popular en Cuba, mismo que destaca por su utilidad.

En este escenario, la mediación financiera destaca como un ejemplo palpable de diversificación en el marco jurídico ecuatoriano. Su implementación refleja una visión de justicia que trasciende lo estrictamente formal para alcanzar una “justicia material”. Al respecto, Gómez (2023) señala que el enfoque de la justicia no debería ser únicamente retributiva, sino que por el contrario debería buscar la reparación de las relaciones, además de la solución de necesidades reales. En cuanto al ámbito financiero, este permite que el conflicto sea tomado como una oportunidad para negociar de forma cooperativa, evidenciando la sostenibilidad de tales acuerdos y también de la estabilidad económica. La diversificación brinda importantes beneficios como:

- **Descongestiona el sistema judicial**, al permitir que los jueces puedan concentrar los recursos a su disposición en asuntos de que presentan un grado de complejidad mucho mayor o de relevancia pública (García, 2008).
- **Incrementa el acceso a la justicia**, ofreciendo mecanismos más rápidos, económicos y cercanos a los ciudadanos.

- **Promueve una justicia más humana**, donde las partes participan directamente en la construcción de la solución, lo que mejora la percepción de justicia y el cumplimiento de los acuerdos (Sánchez & Delgado, 2025).
- **Fortalece la cultura del diálogo**, al incorporar prácticas colaborativas como parte habitual de la gestión de conflictos (Gómez, 2023).

Bush y Folger (1996) profundizan en la idea de que la diversificación no pretende debilitar al sistema judicial, sino que ejecuta una función complementaria y lo vuelve más eficiente al realizar un proceso de adaptación de las distintas realidades sociales. Bajo esta premisa, la mediación financiera no solo es un proceso alternativo, es un componente de carácter estratégico que forma parte de un sistema de justicia pluralista, así como moderno y también orientado hacia la participación ciudadana. En conclusión, la diversificación sostiene que la solución de conflictos no debe limitarse únicamente al ámbito judicial tradicional. Al momento en que se aperturan métodos capaces de promover la racionalidad estratégica, además del diálogo, se coopera tanto con la paz social y con un sistema democrático más firme y contundente, que presenta resultados rápidos y reales a largo plazo (Gómez, 2023).

1.7.Intangibles de la mediación

Los intangibles de mediación se tratan del valor agregado de carácter cualitativo, que todo proceso judicial, dado su origen formal y coercitivo no puede replicar en el entramado social. Por su parte, el sistema jurídico tradicional generalmente trata con indicadores cuantitativos, como la reducción de costes operativos, celeridad, descongestión judicial; la mediación crea consecuencias que son decisivas para transicionar hacia un paradigma de justicia tanto material, como efectiva. Dichos elementos, suelen ser denominados “ventajas silenciosas” y son aquellos que guían la mediación, específicamente la financiera, hacia soluciones más sostenibles y que se cumplan voluntariamente, lo que las sentencias no suelen lograr con facilidad. Esto se da debido a que la vía tradicional tiende agotarse cuando existe “violencia legítima” por parte del Estado para llevar la voluntad de la ciudadanía hacia una norma impuesta (Moreira, 2018). La doctrina es clara al decir que generalmente la fuerza suele darse de manera imprescindible para el acatamiento del poder punitivo del Estado; en contraparte, la mediación trabaja a partir de la autonomía y de la voluntariedad, alcanzando un cierre satisfactorio, que no

solo deja de lado el litigio, sino que también trata la controversia desde una dimensión más humana.

Desde un punto de vista transformador, Bush y Folger (1996) hablan sobre los impactos a manera de "transformaciones relacionales", arguyendo que el proceso va más allá de una simple transacción de intereses para influir de manera directa en la reevaluación, así como la visibilidad de ambas partes en cuestión. Dicho enfoque es preponderante en el ámbito de desacuerdos en el área financiera, ya que la desigualdad en el poder aunada a la desinformación y la ruptura de carácter comunicativo son la constante. De este modo, los intangibles conforman un cambio de modelo hacia una justicia restaurativa y el empoderamiento de la ciudadanía, robusteciendo la cohesión social y también la percepción de legitimidad inherente al sistema. Así mismo, los elementos cualitativos fungen impulsores para una paz positiva, comprendida no solo como la ausencia de pleitos jurídicos, sino como la disposición de mecanismos cooperativos que eviten la reincidencia de la controversia y promuevan una responsabilidad compartida (Sandoval & Franco, 2022).

Los intangibles son características no físicas que enriquecen el proceso, haciéndolo más práctico y eficaz, por ello lo distinguen de otros procesos y aportan ventajas, debido a que generan valor y beneficios a futuro sin ser algo material. Estos simbolizan una fortaleza competitiva al proceso entre el sistema ordinario para resolver conflictos actuales que se centra en un sistema de sanciones y castigo y los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC) el cual es caracterizado por ser voluntario, colaborativo, participativo para las partes y fomenta una cultura de paz y de diálogo (Gorjón F. , 2017).

1.7.1. Confianza y credibilidad

Podría decirse que uno de los intangibles más difíciles de obtener y también necesarios en el ámbito de la gestión de controversias es la confianza, este es un factor que puede quebrarse de manera profunda tanto en las disputas bancarias, como de crédito. Al respecto, Jiménez et al. (2025) comentan:

“Tradicionalmente, las instituciones han optado por vías judiciales para asegurar el cobro de las obligaciones. Si bien estos mecanismos ofrecen seguridad jurídica y certeza

en la ejecución de sentencias, presentan serias limitaciones: su tramitación suele ser prolongada, los costos procesales son elevados, y la relación entre la institución acreedora y el deudor se deteriora, lo que genera efectos adversos en términos de confianza y reputación institucional. Esta realidad evidencia la necesidad de explorar mecanismos que permitan alcanzar acuerdos más ágiles, menos onerosos y con un enfoque restaurativo que preserve las relaciones entre las partes.”

Para establecer dicho enfoque restaurativo, la confianza es un elemento explicativo para conseguir el éxito en cualquier proceso de mediación, ya que es necesaria para establecer el diálogo y se acrecienta con el mismo (Riera & Casado de Staritzky, 2019). En un contexto en el cual se establece la desconfianza hacia las instituciones financieras, el mediador se convierte en un garante neutral e imparcial, estos principios conforman el eje de la credibilidad que posee el sistema alternativo.

Por su parte, la justicia procedimental de Tyler (2006) habla sobre la obediencia que los ciudadanos tienen hacia el sistema y la confianza hacia las instituciones del Estado para el ejercicio de autoridad, dentro de este Marco, la confianza es preponderante para aceptar los acuerdos, que se derivan de un trato digno con respeto y justicia. Por ende, el proceso de mediación transparente no solo es capaz de dar solución a controversias monetarias, sino que restablece la confianza del ciudadano en el mediador. La democratización del acceso a la justicia, así como la consolidación de la cultura del diálogo se configuran como los intangibles más efectivos para apuntalar la democracia contemporánea.

1.7.2. Respeto y reconocimiento mutuo

La mediación crea espacios donde las partes pueden expresarse sin ser juzgadas, algo que difícilmente ocurre en un procedimiento judicial. La posibilidad de ser escuchados sin interrupciones permite que ambas partes se reconozcan mutuamente como sujetos válidos, con necesidades, preocupaciones y perspectivas dignas de atención. Este reconocimiento mutuo reduce la tensión emocional, mejora la comunicación y abre la puerta a soluciones más creativas y sostenibles. Bush y Folger (1996) destacan que el “reconocimiento” es una dimensión central de la mediación transformativa porque permite que los individuos perciban humanidad en la otra parte, incluso en medio del conflicto.

1.7.3. Restauración de relaciones

Si bien no todos los conflictos financieros buscan preservar relaciones personales, la mediación tiene la capacidad de restaurar vínculos deteriorados entre usuarios e instituciones financieras; mucho más si consideramos la esfera de la confidencialidad. La restauración no implica necesariamente un vínculo afectivo, sino una relación funcional basada en claridad, respeto y acuerdos realistas. Cabello y Vázquez (2024) señalan que la mediación contribuye a reparar la relación institucional entre ciudadanos y actores económicos, especialmente cuando la controversia ha generado frustración o pérdida de confianza. Esta restauración reduce la probabilidad de futuros litigios y promueve relaciones más equilibradas.

1.7.4. Percepción de justicia y legitimidad

La mediación potencia la percepción de justicia, entendida como la sensación subjetiva de haber recibido un trato justo y respetuoso durante el proceso. Esta percepción influye directamente en el cumplimiento de los acuerdos y en la satisfacción de las partes. Tyler (2006) afirma que los individuos valoran la justicia procedimental incluso más que la justicia sustantiva. En el caso de la mediación financiera:

- Las partes tienen voz
- Participan activamente
- Comprenden el contenido del acuerdo
- Libertad de rechazar soluciones que consideren injustas

Esta participación incrementa la legitimidad del mecanismo y fortalece la confianza en el sistema de justicia.

1.7.5. Cultura de paz y cohesión social

Para concluir, otro de los intangibles decisivos es la contribución de la mediación a la cultura de paz. La mediación actúa al promover prácticas con base en la comunicación, colaboración y negociación, con el tiempo estos se proyectan hacia otros ámbitos de la convivencia. Ruiz Risueño y Fernández Rozas (2022) mencionan que los mecanismos alternativos, aplicados de forma correcta, pueden fortalecer el entramado social reduciendo la

adversidad e impulsando actitudes de carácter pacífico en la gestión de controversias. Dentro de una urbe como Cuenca, en la cual la carga judicial crea tensión en las instituciones, la mediación propende a que la ciudadanía sienta al sistema judicial como humano y más humano, además que también se oriente hacia el consenso.

El impacto de índole cultural no solo reporta beneficios a los usuarios directos implicados en el proceso, sino que también genera paradigmas comunitarios de solución pacífica, contribuyendo a la cohesión social, así como a la prevención del conflicto futuro. Gorjón (2015) aborda la mediación mencionando que esta representa un eje central para los MASC y no debe ser entendida solo como un procedimiento de carácter técnico, sino como una alternativa para evitar el litigio, en su lugar debe ser tratado como un proceso de reconstrucción humana, que haga posible una transformación en la concepción de entender y tratar el conflicto. De esta forma, intangibles tales como la confianza, respeto recíproco, el restablecimiento de relaciones, impresión de justicia y a su vez la cultura de paz evidencian los aportes e influencia de la mediación en el ámbito social.

La mediación restituye al individuo sus aptitudes para la comunicación y la toma de decisiones sobre la controversia que está atravesando, su enfoque es claro, ya que se orienta hacia el empoderamiento y liderazgo del ciudadano; esto influye hasta la etapa final, que tiene que ver con el acuerdo. Desde este punto de vista, el proceso propende hacia una justicia que no se limita al carácter formal de los tribunales, sino que mantiene los puentes para no lesionar los procesos de comunicación, además, aminora tensiones, tiende a humanizar las interacciones y favorece la convivencia social. Como se ha expuesto, los intangibles no son de carácter secundario, sino que necesarios para el acceso a una justicia cercana y participativa (Gorjón & Steele, 2012).

Al hablar del área financiera, se comprende que la mediación sirve para la solución de conflictos de índole económico, pero también puede afianzar la confianza entre usuarios y también instituciones, ya que disminuye la sensación de inequidad y fomenta relaciones que sean más sostenibles en el tiempo y a su vez más justas. Los efectos como la credibilidad, así como la legitimidad y cultura de paz, coadyuvan a la generación de contextos sociales, en los

cuales la controversia pasa de ser una amenaza a percibirse como una oportunidad para dialogar y generar entendimiento.

2. Capítulo II: Marco Jurídico de la Mediación En Ecuador

2.1. Normativa nacional aplicable

2.1.1. Constitución de la República

En Ecuador, la Carta Magna de 2008 instituye un paradigma pluralista de justicia, que procura trascender el sistema judicial tradicional y centralista. Con respecto a los MASCS, el país presenta el siguiente Marco normativo: empieza por sustentarse en el artículo 167, que determina “La potestad de administrar justicia emana del pueblo y se ejerce por los órganos de la Función Judicial y por los demás órganos y funciones establecidos en la Constitución” (Constitución de la República del Ecuador, 2008), este artículo evidencia la democratización del acceso a la justicia, debido a que reconoce que las soluciones para una controversia pueden provenir de la voluntad ciudadana.

De acuerdo a esta premisa, el sistema procesal está concebido, según el artículo 169, como un medio para impartir justicia, bajo principios de “[...] simplificación, uniformidad, eficacia, inmediación, celeridad y economía procesal” (Constitución de la República del Ecuador, 2008). La mediación también se rige con estos lineamientos, ya que brinda una opción capaz de evitar la excesiva formalidad y cumpliendo con la tutela efectiva de derechos mediante un tratamiento más rápido y cooperativo. Como herramienta de alternatividad en el orden de la justicia, se encuentra el artículo 190 de la misma Constitución:

“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.” (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

Este artículo reconoce a la mediación como parte de un procedimiento que puede ser usado únicamente en materias transigibles; es decir, aquellas que versan sobre derechos renunciables que la legislación no prohíbe. Lo expuesto se complementa gracias al artículo 97, que otorga a las instituciones la organización de carácter social para el desarrollo de los MASCS, tomando en cuenta la responsabilidad que debe ser compartida con la autoridad en competencia.

Por ende, el Marco constitucional del Ecuador propende hacia la descongestión de los tribunales, pero también instituye un sistema dual y que se complementa para fomentar el Buen vivir desde la voluntad y responsabilidad social.

2.1.2. Código Orgánico de la Función Judicial

Podría decirse que este código estructura la práctica de los órganos jurisdiccionales, además brinda a la mediación una categoría jurídica superior. Dicho reconocimiento pone a los MASC en el escenario de la administración de justicia, proveyendo de valor a las resoluciones, con una fuerza equivalente a la de una sentencia. La perspectiva expuesta se fortalece mediante el artículo 17, que toma en cuenta el principio de servicio comunitario, su normativa califica a la administración de justicia como un servicio de carácter público básico, cuya principal función es la tutela de derechos constitucionales, por lo que establece que “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” (Código Orgánico de la Función Judicial [COFJ], 2009). Aunque se debe mencionar que esta ley también presenta una restricción para el orden público, debido a que por su naturaleza protectora, tanto la mediación, como el arbitraje no aplicarán a casos de violencia intrafamiliar, dado que en este ámbito la intervención judicial directa es de carácter irrenunciable para salvaguardar la integridad de las víctimas.

Para concluir con este apartado, el artículo 130 brinda a los jueces facultades jurisdiccionales intrínsecas para el fomento de la economía procesal, ya que en su numeral 11 se menciona que los jueces deberán:

“Salvo los casos en que la ley expresamente disponga lo contrario, procurar la conciliación de las partes, en cualquier estado del proceso; al efecto, pueden de oficio convocarlas a audiencia, a las que deberán concurrir las partes personalmente o por medio de procuradora o procurador judicial dotado de poder suficiente para transigir. De considerarlo conveniente los tribunales o juezas y jueces podrán disponer de oficio que pasen los procesos a una oficina judicial de mediación intraprocesal con la misma finalidad. Se exceptúan los casos en que se halla prohibida la transacción, y si ésta requiere de requisitos especiales previos necesariamente se los cumplirán, antes de que

el tribunal, jueza o juez de la causa homologue el acuerdo transaccional.” (Código Orgánico de la Función Judicial [COFJ], 2009)

Incluso faculta a los administradores de justicia para la derivación de causas a oficinas de mediación. Se evidencia que esta disposición convierte la mediación en un medio de carácter procesal y activo; sin embargo, la limitación más importante se da por casos expresamente prohibidos por la ley.

2.1.3. Código Orgánico General de Procesos

Por su parte, el COGEP sistematiza la mediación a manera de herramienta de carácter estratégico hacia la economía procesal, así como la tutela efectiva. Dentro del marco de la llamada audiencia preliminar, el artículo 294 da las directrices de cómo el juez tiene como deber promover la conciliación. Específicamente, el numeral 6 del artículo antes mencionado dota al administrador de justicia para que de oficio o también a petición de parte “[...] Disponga que la controversia pase a un centro de mediación legalmente constituido, para que se busque un acuerdo entre las partes” (Código Orgánico General de Procesos [COGEP], 2015). Así, se puede observar la eficiencia de este método de solución de controversias frente a un acuerdo total, el juez podrá incorporarlo al proceso y concluirlo, dándole la autoridad equivalente a la de una sentencia ejecutoriada.

Al ir más allá de la etapa intraprocesal, la ley del Ecuador faculta a las actas de mediación de una gran fuerza legal, puesto que el artículo 363 la categoriza como un título de ejecución la pone al mismo nivel que una sentencia ejecutoriada o a un laudo arbitral. La disposición mencionada pretende brindar garantías frente a un posible incumplimiento, los jueces “intervendrán directamente en la ejecución de los laudos arbitrales y de las actas de mediación. Además, ejecutarán las providencias preventivas ordenadas por los tribunales de arbitraje nacionales o internacionales.” (Código Orgánico General de Procesos [COGEP], 2015), asegurando que el acuerdo no se convierta en un mero compromiso de carácter ético, sino que represente una obligación que pueda ser exigida por la vía judicial.

El COGEP también ofrece esta seguridad jurídica en un contexto internacional, puesto que los artículos del 102 al 106 rigen tanto el reconocimiento, como la homologación de las actas de mediación expedidas fuera del país. Para que estas conserven su efecto en el territorio

nacional deberán cumplir con un proceso de homologación presentado ante la Corte Provincial, a su vez esta será la que verifique las formalidades del caso (autenticidad y el respeto al debido proceso, entre otros). El artículo 103 del COGEP menciona que cuando se haya realizado dicho proceso, las actas reciben “[...] la fuerza que les concedan los tratados y convenios internacionales vigentes, sin que proceda su revisión sobre el asunto de fondo, objeto del proceso en que se dictaron.” (2015), concluyendo de esta forma el ciclo que legitima la mediación como un mecanismo de índole legal y eficaz para la justicia.

2.1.4. Ley de Arbitraje y Mediación

La Ley de Arbitraje y Mediación es la encargada de regular mecanismos alternativos de solución de conflictos sin ir a un juicio, en las que norma procedimientos que buscan ser rápidos, voluntarios y confidenciales como la mediación y brinda la misma validez de un acuerdo que una sentencia judicial. Esta ley conforma el Marco legal del tema de investigación, puesto que brinda un concepto más específico y presta más detalles sobre el proceso y su aplicación. Es así que de acuerdo con el artículo 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.” (Ley de Arbitraje y Mediación, 2006)

Al hablar de materias transigibles se entiende que son aquellas que permiten un acuerdo que pueda ser negociado, también se menciona que es extrajudicial y también definitivo, de esto se puede sacar en limpio que la mediación no funge únicamente como un paso procesal, sino que también constituye una vía completa y de carácter autónomo para resolver controversias. Por su parte, el acuerdo logrado es la resultante de la libre voluntad y consentimiento de ambas partes, ya que presentan la intención de concluir el conflicto, sin tener que acudir a tribunales.

El artículo 47 de la LAM (2006) es preponderante para la comprensión, eficacia y el valor que se le atribuye al proceso, ya que determina el resultado de la mediación, que termina cuando ambas partes firman el acta de acuerdo total o parcial, misma que adquiere el valor de sentencia ejecutoriada y también cosa juzgada; es decir, el acuerdo logrado a través de la mediación es de carácter vinculante y legal, además, su cumplimiento puede exigirse frente a

los tribunales, al igual que una sentencia judicial. Sobre el proceso de mediación, este artículo menciona:

“[...] 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.” (Ley de Arbitraje y Mediación, 2006)

Entonces, este precepto pasa a ser importante para la bóveda de la mediación como parte de una estrategia para la reducción del congestionamiento procesal. Al otorgarle al acuerdo la misma fuerza que la sentencia este artículo asegura que los conflictos resueltos mediante estos métodos no reincidirán en los tribunales, lo que a su vez evita la necesidad de largos y costosos procesos judiciales, contando con sus respectivas apelaciones, debido a que el acta de mediación se ejecuta de forma directa, sin que el administrador de justicia acepte las excepciones discutidas durante el acuerdo. El artículo también detalla lo subsiguiente si las partes no logran ponerse de acuerdo (se redacta un acta de imposibilidad) o si el acuerdo es parcial, lo que demuestra un Marco legal completo y bien fundamentado. De este modo, la capacidad de llevar a cabo un acuerdo de mediación sin un juicio de fondo es aquello que la convierte en una herramienta eficaz para la descongestión.

El artículo 50 describe a la mediación como un proceso de carácter confidencial; es decir, la totalidad de sus participantes tienen como deber mantener la reserva. Aunque el artículo aparenta tratar principalmente sobre la privacidad de las partes, en realidad evidencia un efecto directo y pesado en el éxito de la mediación como medio para aliviar la congestión judicial. La seguridad de que las propuestas, así como los argumentos discutidos no serán utilizados dentro

de un proceso judicial posterior, favorece a la creación de un ambiente de confianza y apertura. De forma literal, el artículo menciona:

“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.” (Ley de Arbitraje y Mediación, 2006)

Dicha confidencialidad es lo que da ánimo a las partes para ser más flexibles, así como honestas y también creativas al buscar soluciones que quedarán plasmadas en el acuerdo, sin tener que temer que sus concesiones puedan volver débil su estado legal, en caso de que la controversia escale a los tribunales. Una vez reducido el riesgo de que la mediación no tenga éxito debido a la falta de transparencia, este principio aumenta la probabilidad de que las partes consigan establecer un acuerdo. En este sentido, un mayor número de acuerdos que lleguen a término con éxito se traduce en un menor número de casos que llegan a las instancias judiciales, hecho que contribuye de forma efectiva a reducir la carga procesal dentro el sistema judicial de la ciudad de Cuenca. Por tanto, la confidencialidad en la mediación es básica, ya que sobre ella se erige el éxito del proceso. En este contexto, es favorable la confidencialidad en la esfera financiera, ya que la mediación tiene como principal objetivo ser un proceso de confianza, por lo que la confidencialidad es fundamental en el proceso, y por ende en la esfera financiera es indispensable, debido a que las empresas y sus particulares confían información reservada y privada acerca de su economía, patrimonio y datos personales a los mediadores. Por lo tanto, la confidencialidad es algo fundamental para una óptima e imparcial gestión de los casos. Es por esto que los centros de mediación deben proteger mucho la seguridad de la información que manejan (Murphey, 2025). En la mediación también intervienen diferentes factores como:

- **Celeridad en la resolución de conflictos**

En el ámbito financiero, la celeridad de la mediación evita procesos muy largos, ahorrando tiempo y la posibilidad de alargarse a otras instancias, resulta de gran utilidad en conflictos bancarios, comerciales o de deudas, logrando acuerdos rápidos y flexibles sobre activos o pagos, de forma que, asegura una resolución y con la característica de efecto de cosa juzgada. Las entidades financieras resultan muy beneficiadas por la

mediación en el caso de recuperación de cartera, pues existen casos en los que ha llevado años la recuperación de cartera por el procedimiento tradicional.

- **Reducción de costos procesales**

Al poder evitarse un procedimiento judicial ordinario, en el que intervienen abogados y peritos, disminuye gastos para empresas y particulares, siendo un gran beneficio dentro del ámbito financiero.

- **Preservación de la relación comercial**

La mediación busca soluciones flexibles y ajustadas a la realidad sobre las obligaciones de las partes, promueve la comunicación entre el particular y la empresa pactando un acuerdo que se adapte a sus necesidades, lo que facilita y genera un mayor cumplimiento de los acuerdos para el pago de una deuda y además preserva una buena relación sin consecuencias negativas, a diferencia del proceso judicial ordinario.

- **Seguridad Jurídica en la ejecución de los acuerdos**

Al realizarse mediante un acta de mediación que tiene calidad de sentencia y al ser confidencial, prohíbe que esta sea utilizada como medio probatorio en un proceso judicial, esta confidencialidad es lo que, en su mayoría, respalda a las partes.

- **Descongestión del sistema judicial y reducción del presupuesto estatal destinado a la administración de justicia**

La mediación como modo alternativo para resolver conflictos, descongestiona el tráfico judicial y alivia el gasto del estado en la gran cantidad de conflictos financieros que existen que no necesariamente necesitan ser resueltos por vía judicial (Montenegro M. , 2024).

- **Mayor cumplimiento de los acuerdos**

La mediación al ser un acuerdo en el que las partes participan y buscan en conjunto soluciones flexibles y adaptadas a la realidad que beneficie a ambas partes, genera un sentimiento de ganancia, por lo tanto, es más práctico cumplirlo, además de que de forma voluntaria aceptan el acuerdo y es formalizado por un acta de mediación, la cual es completamente legal y se debe cumplir.

- **Fortalecimiento de la cultura de diálogo y solución pacífica de controversias en el sistema financiero**

Las partes en un conflicto financiero al participar en un proceso de mediación tienen un espacio en el cual pueden expresarse libremente y ser escuchadas, cooperando y buscando una solución pacífica, fomentando una cultura de paz al priorizar el diálogo antes que un proceso legal y genera credibilidad en que las entidades financieras si están dispuestas a una negociación antes de llegar a un conflicto.

2.2. Rol del Consejo de la Judicatura

En el contexto de la administración de justicia, el Consejo de la Judicatura se constituye como el eje que rige y fundamenta la institucionalización de la mediación dentro del país. Su función va más allá de la mera supervisión, puesto que actúa como la autoridad técnica que se encarga de salvaguardar tanto la operatividad como los estándares de calidad en los centros de mediación a escala nacional. De esta forma, el organismo asegura que este mecanismo alternativo no solo se extienda territorialmente, sino que se ejecute bajo los principios de profesionalismo y rigor que el ordenamiento jurídico ecuatoriano exige para la tutela efectiva de los ciudadanos. Según la Ley de Arbitraje y Mediación y su reglamento, el Consejo de la Judicatura tiene la potestad de registrar, supervisar y, si es necesario, cancelar la operación de los centros de mediación, verificando el cumplimiento de requisitos legales, técnicos y administrativos, además de registrar los avales académicos de los mediadores (Consejo de la Judicatura, 2025).

La centralización de la vigilancia por parte del Consejo de la Judicatura es preponderante para brindar garantías sobre una estandarización de carácter cualitativo en la prestación del servicio a lo largo del territorio nacional. Dicho impulso institucional hacia los MASC se evidencia en cifras que demuestran una gran infraestructura: en la actualidad, el país cuenta con 3 493 mediadores acreditados y 200 centros de mediación autorizados, de los cuales la amplia mayoría (181 centros) son de carácter público (Consejo de la Judicatura, 2025). El panorama descrito contempla un compromiso del Estado por una democratización del acceso a la justicia y también de una aproximación del servicio a la cotidianidad del ciudadano promedio.

En relación al legítimo ejercicio de la justicia en el Ecuador, existe uniformidad en el control y supervisión de los Centros de Mediación, que viene determinado por el Consejo de la Judicatura; encontrando dicha dependencia su competencia legítima en el orden constitucional

(2008) del artículo 178 y siguientes, que lo determinan como el órgano de gobierno, administración, vigilancia y disciplina de la Función Judicial. Según el artículo 52 de la LAM:

“Los gobiernos locales de naturaleza municipal o provincial, las cámaras de la producción, asociaciones, agremiaciones, fundaciones e instituciones sin fines de lucro y, en general, las organizaciones comunitarias, podrán organizar centros de mediación, los cuales podrán funcionar previo registro en el Consejo Nacional de la Judicatura. La comprobación de la falta de cumplimiento de los requisitos establecidos en la presente Ley y su reglamento, por parte de un centro de mediación dará lugar a la cancelación del registro y prohibición de su funcionamiento. El Consejo de la Judicatura podrá organizar centros de mediación pre procesal e intraprocesal.” (2006)

De esto se desprende que los centros de mediación deberán estar registrados, autorizados y supervisados por el Consejo de la Judicatura, lo cual asegura estándares mínimos de funcionamiento, transparencia y calidad de la justicia integral en nuestro país.

2.3.Marco internacional: tratados y buenas prácticas

Desde las últimas tres décadas, la mediación se ha posicionado como una estrategia para atender controversias de manera pacífica, contando con una importante incidencia en los sectores comercial y financiero. Dicho proceso de consolidación no solo es el resultado de su eficiencia en la parte operativa, sino que es el reflejo de una validación progresiva dada por instrumentos internacionales como los tratados y también las redes de cooperación jurídica. De este modo, el panorama internacional se muestra como un estándar inevitable para medir la urgencia de trabajo y fortalecimiento en la mediación financiera en Ecuador.

En cuanto al régimen jurídico de los MASC en Latinoamérica este se constituye de acuerdo a las leyes de cada país, pero también respeta un bloque normativo de carácter internacional que es capaz de dar garantías sobre la seguridad jurídica, así como la ejecutoriedad de acuerdos.

Así, se añade la Ley Modelo de la CNUDMI, que a su vez constituye un paradigma técnico para armonizar las diferentes legislaciones, y finalmente la Convención de Singapur de 2018, que dota a los acuerdos de transacción elaborados mediante la mediación la fuerza de

ejecución equiparable a una sentencia judicial (Regí, 2024). El propósito de esta última se centra en garantizar la ejecución sin dilaciones de los acuerdos gestados en procesos de mediación en conflictos comerciales y transfronterizos para los estados signatarios; de esta forma, se busca evitar los procedimientos judiciales largos y costosos, otorgándole a la mediación la característica de vía autónoma y vinculante en el Marco de la solución de disputas a nivel internacional (Organización de las Naciones Unidas, 2018). En suma, los tratados denominados *soft law* institucionalizan la autonomía para que las controversias en la región puedan ser resueltas más allá de la soberanía para una eficiente inserción en el mercado mundial. Sin duda para finalizar el carácter regulatorio de la vigencia de la mediación a nivel global se erige en el principio *Pacta sunt servanda*, estableciéndose el cumplimiento de los acuerdos debido a la buena fe de las partes y aunque el proceso sea de carácter voluntario.

2.4.Relevancia para Ecuador

En la región, Ecuador es uno de los países pioneros en suscribirse a los tratados internacionales que versan sobre mediación, lo cual da fe del compromiso que este tiene con la modernización del sistema judicial y su aceptación de estándares mundiales, continentales y regionales. Esta alineación va más allá de una mera contribución al marco jurídico interno, gracias a lo cual los inversionistas pueden tener confianza al invertir en un Estado que puede brindar seguridad jurídica en cuanto al trato de los conflictos comerciales.

De acuerdo al enfoque mencionado en cuanto a la modernización de la norma, la Convención de Singapur otorga una lista de beneficios:

- **Seguridad jurídica a nivel internacional:** los acuerdos de mediación conseguidos en Ecuador podrán ejecutarse en cualquier país de los suscritos, y viceversa.
- **Reducción de costos y tiempos:** evita que las partes deban litigar en diferentes jurisdicciones, simplificando la solución de conflictos.
- **Atracción de inversión extranjera:** al ofrecer mecanismos eficientes para resolver controversias financieras y comerciales.
- **Confianza en los MASC:** refuerza la credibilidad de la mediación como vía legítima y efectiva de solución de disputas.

De este modo, la Convención de Singapur establece un Marco “armonizado y simplificado” que facilita la ejecución internacional de acuerdos derivados de mediación, contribuyendo directamente al comercio global y al fortalecimiento de las relaciones económicas entre países.

2.5. Buenas prácticas internacionales aplicables a la mediación financiera

Además del marco normativo internacional, diversos organismos multilaterales han promovido buenas prácticas que han sido adoptadas con éxito por distintas jurisdicciones. Entre las más relevantes se encuentran:

1. Transparencia y acceso a la información:

Países como España, Chile o Singapur exigen que las instituciones financieras brinden información clara y verificable a los usuarios, reduciendo así la conflictividad y fortaleciendo la confianza.

2. Capacitación y certificación especializada de mediadores financieros:

Los modelos de Canadá y Reino Unido destacan por contar con mediadores altamente especializados en conflictos bancarios y financieros, evitando que la falta de conocimiento técnico afecte la equidad del proceso.

3. Protocolos de mediación previa obligatoria en conflictos financieros:

Experiencias en jurisdicciones como las de Colombia, Italia y Australia demuestran que el establecimiento de la mediación como un requisito de procedibilidad o bajo una recomendación institucional robusta incide de manera directa en la disminución de la litigiosidad. Al obligar a un intento de acuerdo previo al litigio, estas naciones han logrado mitigar significativamente la congestión de sus tribunales, validando la eficacia de la mediación como un filtro procesal estratégico.

4. Supervisión estatal y defensorías del consumidor financiero:

El modelo chileno, a través del SERNAC, constituye un referente sobre cómo una entidad estatal con facultades de fiscalización puede, simultáneamente, ejercer un rol mediador de alto impacto. Dicho esquema da garantías sobre una protección íntegra al usuario del sistema financiero mientras ofrece transparencia y también certezas a las instituciones, buscando el

equilibrio de las asimetrías presentes en las controversias con la intervención técnica, equilibrada y oportuna.

5. Digitalización del proceso de mediación:

Nueva Zelanda y Singapur están a la vanguardia en la implementación de sistemas digitales, que a su vez son aliados necesarios para un acceso a la justicia más democrático. Mediante la creación de plataformas especializadas en la solución de controversias, se ha logrado evitar la asistencia presencial, lo que también resulta en una gran reducción de costos operativos y también en un aumento de la accesibilidad, esto permite que el conflicto sea atendido de forma ágil y de acuerdo a los tiempos y ritmos que se requieren en la actualidad. Una de las reformas de mayor impacto es la (Ley Orgánica 1/2025, 2025) la cual se establece como una solución al requerimiento cada vez mayor de un sistema de resolución de conflictos más eficiente y al alcance de todo el mundo. Esta promueve la aplicación de métodos alternos al sistema judicial tradicional, el cual en la mayoría de las ocasiones no es el modo más eficiente.

Esta ley busca lograr grandes objetivos, entre ellos, que la justicia sea más accesible para todo el mundo e impulsar una cultura pacífica en el que las partes en conflicto colaboren para resolver una disputa, esto se puede lograr dado que, en esta misma ley se fomenta el uso de herramientas digitales lo que hace más sencillo el acceso de las personas en estos procesos, especialmente para quienes tienen que recorrer grandes distancias. Además, busca garantizar que los mediadores estén en formación constante para brindar un servicio adecuado, generar mayor confianza a las partes y a su vez se implementan mecanismos para valorar que esta formación sea de calidad (Universidad Internacional de Valencia, 2025).

2.6.Síntesis del aporte internacional

El aporte internacional al Marco de la mediación en Ecuador presenta los siguientes afluentes: ejecutoriedad y vinculatoriedad de la normativa, la mediación opera en el país de acuerdo a reglas dictaminadas en la Convención de Singapur (2018), misma que da a las actas la fuerza de sentencia ejecutoriada. Además de este tratado, la Convención de Nueva York de (1958) y la de Panamá (1975) pone límites a la soberanía jurisdiccional de los tribunales nacionales, al contemplar el carácter obligatorio al reconocer los acuerdos fronterizos, así

mismo, la Ley modelo de la CNUDMI (2006) propone estándares en los procesos de mediación comercial para el cumplimiento de contratos internacionales.

Por su parte, la mediación articula los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) 4 y 16. El ODS 4 hace referencia a una educación de calidad: “Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos” (Organización de las Naciones Unidas, 2026). Ahora bien, el 16, Paz y justicia en instituciones sólidas, tiene por finalidad “Promover sociedades pacíficas e incluyentes para el desarrollo sostenible, proveer acceso a la justicia para todos y crear instituciones efectivas, responsables e incluyentes en todos los niveles” (Organización de las Naciones Unidas, 2026). Dentro de este contexto, la mediación escolar y universitaria es una forma de alfabetización jurídica, capaz de reducir los conflictos futuros; así mismo, en el ODS 16, se vislumbra a la mediación como instrumento para conseguir la meta 16.3, que habla de la promoción de un estado derecho y el acceso a la justicia, de este modo las instituciones sólidas demuestran su afianzamiento mediante su autocomposición, evitando el litigio y los costes inherentes (Gonzalo, 2021).

De acuerdo al artículo 97 de la Constitución de Ecuador, la mediación busca ser un filtro de carácter técnico frente a la violencia estructural, ya que el sistema de mediación sirve como una forma de procedibilidad estratégica (2008). Esto permite que el Estado de trámite a los conflictos haciendo uso de métodos colaborativos para la optimización del gasto público (Castillo & Ramírez de Castillo, 2020). Para finalizar, la digitalización y los sistemas como Notas técnicas de la CNUDMI sobre la solución de controversias en línea (2016) implementados en países como Singapur y Nueva Zelanda garantizan una democratización del acceso a la justicia, debido a que suprimen las distancias tanto geográficas como operativas.

2.7.Derecho comparado sobre la mediación en el sistema financiero

El desarrollo de la mediación financiera se ha visto condicionado por factores de carácter institucional y el paso hacia una justicia más restaurativa. Por su parte, el estudio del derecho comparado evidencia una tendencia de casos exitosos en aumento; es decir, la transición de la mediación como una vía opcional a una exigencia para agilizar el funcionamiento del sistema (Jiménez, J. Jara, & López, 2025). El cambio es importante en medida de la saturación, en la ciudad de Cuenca, la recuperación de cartera suele mostrar limitaciones de carácter estructural.

De acuerdo a este enfoque, este apartado analiza la gestión de tres países exitosos en la implementación de la mediación financiera: España, Colombia y Chile, esta selección no se ha realizado al azar, sino que encuentra su causa en la raíz compartida en cuanto al sistema jurídico ecuatoriano, así como la evidencia de sistemas de MASC fuertes e instituciones que protegen al consumidor en el área financiera.

2.7.1. España

En el ámbito internacional, España ha fundamentado su sistema con la Ley 5/2012 (2012) de Mediación en asuntos civiles y mercantiles, que a su vez se articula con los Servicios de reclamaciones del Banco de España, que se especializa en la prevención para evitar que el conflicto alcance puntos álgidos y haciendo que la mediación sea un punto de partido antes de que se acuda a la vía judicial, ya sea hipotecaria o contractual. La experiencia de España hace visible la necesidad de peritos capaces de enfrentar lo complejo de los servicios bancarios que reduzca la brecha de información entre el banco y el usuario.

En la ley 5/2012 (2012) se implementaron los principios fundamentales de la mediación que son muy importantes como la imparcialidad, voluntariedad, confidencialidad del proceso, la ratificación de los acuerdos y el rol de los mediadores, no obstante, tenía varias carencias, dado que establecía un sistema simple de mediación, sin abordar temas importantes como la manera de fomentar su práctica y ampliar su acceso a todo el mundo o un control de calidad, al contrario, la Ley (Ley Orgánica 1/2025) mejora en todos estos aspectos, logrando mayor accesibilidad para todas las personas al implementar herramientas digitales para evitar complicaciones, garantiza la formación adecuada y constante de los mediadores y a su vez que se sometan a mecanismos de evaluación para valorar su calidad, es así que la ley 5/2012 estableció las bases fundamentales de la mediación y la (Ley Orgánica 1/2025) actualizó estos principios para convertir a la mediación en un método más eficiente y práctico.

La (Ley Orgánica 1/2025) determina como presupuesto procesal que las partes acudan a medios de solución de controversias para que una demanda sea admitida por un juez, esto es de gran utilidad para que las personas en vez de ir directamente al conflicto, deban acudir obligadamente a intentar llegar a una negociación, esto condiciona el acceso al sistema judicial

y también contribuye mucho a la descongestión del sistema judicial, fomentando la resolución de conflictos fuera de un tribunal y evitar litigiosidad innecesaria.

a) Características relevantes del modelo español

- Existencia de mecanismos institucionales de mediación y reclamaciones, con criterios técnicos claros.
- Procedimientos especiales para conflictos hipotecarios.
- Énfasis sustancial en la transparencia informativa, estableciendo la obligación ineludible para las entidades financieras de suministrar datos que no solo sean claros, sino plenamente verificables y comprensibles para el usuario. Este no es solamente un formalismo, sino que constituye una garantía para equilibrar la parte procesal, misma que permite a las partes la interacción desde una postura de conocimiento técnico nivelado, aportando legitimidad a los acuerdos logrados en la mediación.
- Capacitación de mediadores con especialidad en derecho financiero, nivela las asimetrías entre las partes.

b) Lecciones aplicables al Ecuador

- La creación de organismos especializados en el sistema financiero propende a contribuir con la confianza del usuario. Uno de los grandes antecedentes que favorecen las transacciones directas dentro del sistema financiero es la determinación del defensor del cliente establecido en el artículo 312 de la Carta Magna del Ecuador, que nos indica “[...] Cada integrante del sistema financiero nacional tendrá una defensora o defensor del cliente que será independiente de la institución y designado de acuerdo con la ley” (Constitución de la República del Ecuador, 2008).
- Al implementar la mediación previa en las controversias que presentan gran sensibilidad social, tales como los litigios hipotecarios o conflictos ocasionados por créditos de consumo, se consigue la reducción considerable de los índices de judicialización. Por tanto, se trata de un enfoque preventivo, que reduce la tensión en tribunales y gestiona controversias financieras a través de la celeridad que el sistema tradicional no suele ofrecer la mayor parte del tiempo.

- Transparencia en la parte precontractual y también contractual favorece en la prevención de controversias y fomenta una cultura de diálogo interno en las instituciones. Al momento de informar de manera clara al usuario financiero se aminora la asimetría, así, la mediación actúa como un catalizador que resuelve diferencias en medio de un entorno de entendimiento mutuo para evitar que estas escalen hasta instancias judiciales gravosas.
- La mediación financiera no debe entenderse como un mero mecanismo para formalizar transacciones o acuerdos puntuales, sino como un instrumento de reorganización relacional del sistema económico. Sin duda, su uso no se limita solo a resolver problemas, sino que se convierte en una herramienta para estabilizar las relaciones de crédito y comercio, especialmente en situaciones donde es importante mantener la conexión entre el acreedor y el deudor para la actividad productiva.
- En este contexto, la mediación ayuda a mantener y mejorar las instituciones financieras, ya que hace más fácil encontrar soluciones de acuerdo que buscan asegurar que la cartera de créditos sea saludable y cumpla con las normas. El diálogo organizado y la intervención de un tercero imparcial ayudan a reorganizar las obligaciones, revisar los términos del contrato y fortalecer las garantías. Esto evita que el conflicto se convierta en juicios largos que dañen la confianza y la estabilidad de las relaciones financieras.
- Para el acreedor institucional, más comúnmente entidades financieras o proveedores de crédito, la mediación se presenta como un medio eficiente para restablecer la viabilidad económica de las obligaciones, facilitando ajustes como prórrogas, períodos de gracia, refinanciaciones o cambios en el esquema de pagos, lo cual resguarda la continuidad de la relación crediticia y disminuye los efectos adversos de la mora en la composición de la cartera.
- Desde la posición del deudor, la mediación no solo ofrece una alternativa para afrontar momentos de dificultad financiera, sino que fortalece la relación con el acreedor o proveedor, al crear un espacio de cooperación y corresponsabilidad para resolver el conflicto. Así, el proceso de mediación puede crear nuevas oportunidades de

financiamiento, reprogramaciones de créditos o planes de cumplimiento gradual, fortaleciendo una relación basada en la confianza y la sostenibilidad económica.

- Por lo tanto, la mediación financiera se ha de entender como un mecanismo de gobernanza relacional dentro del sistema económico. Debe ser capaz de reordenar obligaciones, preservar vínculos mercantiles y fortalecer la estabilidad del sistema crediticio. Esto contribuye no solo a la resolución del conflicto concreto, sino también a la salud estructural del sistema financiero y al mantenimiento de relaciones económicas duraderas.

2.7.2. Colombia: conciliación obligatoria y oficinas internas del consumidor financiero

El proceso colombiano hace uso de la figura de un conciliador para trazar las directrices de una cultura financiera con el que adeuda, logrando así que el 85.9 % de los usuarios bancarios puedan acceder a una alternativa de normalización crediticia capaz de evitar procesos de liquidación patrimonial. En este caso, la legislación disponible actúa a manera de filtro preprocesal para garantizar tanto la transparencia como la seguridad jurídica, reduciendo el impacto por sobreendeudamiento con acuerdos voluntarios con el mismo peso de sentencias ejecutoriadas (Orbegoso & García, 2021).

a) Características del modelo colombiano

- Conciliación previa para evitar demandas judiciales y reducir costes procesales y carga judicial.
- Centros de conciliación reconocidos por el Ministerio de Justicia, varios con especialización financiera.
- Las entidades financieras están obligadas a contar con oficinas internas de atención al consumidor, supervisadas por la Superintendencia Financiera.
- Se promueve la cultura de la prevención, identificando y corrigiendo prácticas que generan conflictos recurrentes.

b) Lecciones aplicables al Ecuador

- La obligatoriedad previa de mediación o conciliación puede disminuir notablemente los procesos judiciales en Cuenca.
- La existencia de oficinas internas de solución de conflictos facilita acuerdos tempranos y evita litigios; lo cual queda verificado en la Defensoría del cliente dentro del sistema financiero.
- La supervisión estatal es esencial para garantizar imparcialidad y protección al usuario.

2.7.3. Chile: un sistema preventivo mediante el SERNAC Financiero

Chile representa uno de los modelos más completos de protección al consumidor financiero en América Latina. A través del SERNAC Financiero, el Estado posee facultades tanto para mediar como para fiscalizar y exigir remedios cuando se evidencian prácticas abusivas por parte de una institución financiera.

a) Aspectos clave del modelo chileno

- Mediación individual y colectiva, permitiendo resolver conflictos que involucran a uno o varios consumidores afectados.
- Fuerte regulación de transparencia contractual y prohibición de cláusulas abusivas.
- Procedimientos ágiles para solución temprana, evitando que los reclamos lleguen a sede judicial.
- Obligación de las instituciones financieras de responder ante el SERNAC y participar activamente en procesos de solución.

b) Lecciones aplicables al Ecuador

- La mediación colectiva sería útil para controversias recurrentes en el sistema financiero ecuatoriano.
- La supervisión estatal cercana garantiza el cumplimiento voluntario y mejora la confianza del usuario.

- La combinación entre mediación, fiscalización y educación financiera fortalece la cultura de cumplimiento.

2.7.4. Cuadro comparativo del derecho comparado en mediación financiera

Tabla 2. Cuadro comparativo del derecho comparado en mediación financiera

País	Tipo de mecanismo predominante	Institución clave	Nivel de obligatoriedad	Fortalezas más destacadas
España	Mediación civil y mercantil especializada	Banco de España	No obligatoria general, sí en conflictos específicos	Transparencia, mediadores expertos, reducción de conflictos hipotecarios
Colombia	Conciliación extrajudicial obligatoria	Superintendencia Financiera	Obligatoria como requisito para demandar	Descongestión judicial, prevención y oficinas internas de atención
Chile	Mediación administrativa y supervisión estatal	SERNAC Financiero	No obligatoria, pero altamente incentivada	Mediación colectiva, educación financiera, solución temprana

Nota. Tabla de elaboración propia.

2.7.5. Reflexiones aplicables al contexto ecuatoriano

El análisis comparado revela patrones comunes en los tres sistemas estudiados:

1. La intervención temprana y obligatoria reduce significativamente la carga procesal.
2. La supervisión estatal técnica y especializada garantiza transparencia y equidad.
3. La educación financiera y la información clara son fundamentales para disminuir el conflicto.
4. La creación de oficinas de carácter interno para la solución de quejas evita que los reclamos escalen hacia la vía judicial.

5. Formación de mediadores financieros profesionales y especializados para mejorar la calidad tanto de los acuerdos, como de la protección al usuario.

Partiendo de los elementos mencionados, se puede evidenciar que Ecuador es capaz de fortalecer su sistema al incorporar:

- Mediación o conciliación previa obligatoria en ciertos conflictos financieros.
- Centros especializados en mediación financiera en ciudades con alta litigiosidad como Cuenca.
- Mecanismos de mediación colectiva para conflictos masivos.
- Defensorías del cliente más fortalecidas y con facultades ampliadas.
- Campañas públicas permanentes de educación financiera.

En conjunto, estas estrategias permitirían consolidar un sistema de mediación financiera más eficiente, confiable y alineado con las mejores prácticas internacionales, contribuyendo de manera directa a la disminución de la carga procesal judicial.

3. Capítulo III: Mediación Financiera y su Aplicación

3.1. Concepto de mediación financiera

La mediación financiera en los MASO que se especializa en las áreas económica y bancaria. Su objetivo es facilitar la comunicación entre las instituciones financieras (bancos, cooperativas, aseguradoras) y sus usuarios en el momento que surgen desacuerdos sobre contratos, créditos, seguros, deudas, entre otras situaciones relacionadas al dinero. Esta clase de mediación pretende brindar espacios que posean imparcialidad como característica principal, en donde ambas partes puedan departir sobre sus diferencias bajo la orientación de un tercero neutral para evitar procesos de carácter judicial que significan costos altos y procesos largos.

La mediación es un proceso de negociación directa, en la que un tercero neutral traza el camino para la transición de una resistencia al pago hacia una validación de carácter semántico ante un compromiso *pacta sunt servanda* (Orbegoso & García, 2021). Desde el punto de vista procesal, se conceptualiza como una exigencia legal necesaria, además de ser un filtro preprocesal para generar seguridad jurídica frente a la morosidad estructural (Jiménez, J. Jara, & López, 2025). En el ámbito mercantil y financiero se consolida como una herramienta moderna y de gran valor, que combina tanto la flexibilidad, como la eficacia, por lo que resulta útil en estos escenarios, que requieren especial celeridad y la confidencialidad (Ruiz Risueño & Fernández Rozas, 2022). No solo favorece en la solución de un problema en específico, sino que ayuda a establecer relaciones sostenibles entre clientes e instituciones financieras.

3.2. Naturaleza y objetivos

La naturaleza de la mediación financiera se caracteriza por ser voluntaria, así como confidencial, imparcial y también flexible. Es voluntaria dado que las partes pueden decidir sobre si participar o no, sin imposiciones; confidencial, debido a que lo que se discute en cada sesión no podrá ser divulgado; imparcial, ya que el mediador es imparcial y no favorece a ninguna de las partes en específico, es decir, no tiene preferencias ni intereses propios; y flexible, porque puede adaptarse a las necesidades concretas de cada caso. en concordancia con sus objetivos, la mediación financiera busca:

- Reducir la carga procesal judicial, ofreciendo un canal extrajudicial eficaz.

- Ahorrar tiempo y costos en comparación con un litigio.
- Promover la cultura del diálogo en temas sensibles como deudas o incumplimientos financieros.
- Restituir la confianza entre las instituciones y sus usuarios para crear seguridad jurídica y contribuir con la paz social.

La mediación, vista desde cualquiera de sus aristas, cumple con un rol social, ya que evita la vía judicial excesiva en las controversias y brinda acuerdos que suelen ajustarse de mejor manera a las necesidades reales de cada una de las partes (Rodríguez, 2015). En el área financiera, la mediación no se reduce únicamente a establecer o aceptar el derecho de crédito que corresponde al acreedor en el sistema financiero. Su alcance es más amplio y operativo, puesto que constituye un espacio institucional para reestructurar obligaciones, promover esquemas de refinanciamiento, reforzar las garantías existentes y establecer concesiones razonables sobre intereses, plazos o períodos de gracia. De este modo, la mediación se perfila como un mecanismo que no solo protege el derecho del acreedor. También mantiene la continuidad de las relaciones comerciales y crediticias, contribuyendo a la estabilidad del sistema financiero ecuatoriano y a la sostenibilidad de una cartera sana basada en el cumplimiento y la cooperación de las partes.

De otro lado, no solo es una forma para dirimir los conflictos por consenso, sino también un espacio jurídico apropiado para la reestructuración y consolidación de las garantías que aseguren la satisfacción de las obligaciones crediticias. Mediante el acuerdo mediado, las partes pueden ratificar, ampliar o sustituir garantías reales y personales, incorporar nuevas formas de respaldo patrimonial o establecer mecanismos progresivos de cobertura del crédito, tales como la ampliación de hipotecas, la constitución de prendas, la incorporación de fiadores o avalistas o la afectación de nuevos bienes al cumplimiento de la obligación.

De tal forma, la mediación permite transformar un escenario de incumplimiento en una oportunidad de reestructuración jurídica del crédito, reforzando la seguridad del acreedor sin recurrir inmediatamente a la coerción judicial. En este sentido, las garantías consolidadas en sede de mediación no solo tutelan el derecho del acreedor. También restituyen la confianza en la relación crediticia, preservan la continuidad de la actividad económica del deudor y

contribuyen al mantenimiento de una cartera financiera sana dentro del sistema económico ecuatoriano.

3.3. Instituciones que aplican mediación financiera en Ecuador

En Ecuador, la mediación financiera ha ganado terreno debido a la participación tanto de instituciones públicas, como privadas, que no solo la reconocen, sino que la usan como un mecanismo alternativo y eficiente para la solución de sus desacuerdos económicos. Estas entidades no solo cumplen un papel de facilitadoras, sino que además contribuyen a reducir la congestión judicial, a la vez que fortalecen la confianza entre usuarios y entidades del sistema financiero. Entre las principales instituciones que aplican mediación financiera se encuentran:

- El Consejo de la Judicatura: a través de los Centros de Mediación Judicial, que funcionan como parte del sistema nacional de justicia, y permiten que los ciudadanos accedan a procesos de mediación en casos financieros, como deudas, créditos y garantías.
- Las quejas pueden presentarse directamente en las intendencias de la Superintendencia de Bancos: que promueve la solución de conflictos entre instituciones financieras y usuarios, incentivando el uso de mediación y mecanismos extrajudiciales para proteger al consumidor financiero. Aunque esta entidad supervisa la ejecución se realiza en espacios como matrices de instituciones financieras y canales digitales.
- Las cooperativas de ahorro y crédito y bancos privados: muchas de estas entidades han implementado convenios con centros de mediación acreditados para ofrecer a sus socios y clientes una vía de solución más rápida y menos costosa que el juicio. Estos pueden ser el Centro de Mediación de la Función Judicial o aquellos designados por las universidades de la ciudad.
- Centros privados especializados en mediación que se encuentran acreditados por el Consejo de la Judicatura: estos trabajan en áreas especializadas, que incluyen la financiera, y además cumplen con requisitos legales para otorgar seguridad jurídica a los acuerdos conseguidos durante el proceso. Como aquellos designados por las universidades y la Procuraduría General del Estado, Cámara de la producción, entre otros.

Fortalecer y promocionar los centros de mediación es una estrategia estatal efectiva, ya que promueve el acceso democrático a la justicia, no solo en materia de conflictos familiares o también comunitarios, sino en los que están vinculados al área financiera, donde los acuerdos causan un impacto directo en la economía de las partes involucradas (Consejo de la Judicatura, 2025).

3.4.El rol del defensor del cliente financiero

El rol del defensor del usuario del área financiera fue creado con el propósito de brindar garantías sobre la protección de carácter efectivo en cuanto a los derechos de los usuarios de servicios bancarios, cooperativos y otras entidades que también están sujetas a supervisión. Su función se suscribe a la necesidad de equilibrio en las relaciones entre instituciones financieras, con evidente poder técnico y contractual, y los usuarios, los cuales se enfrentan de manera frecuente a procesos complejos, así como información que resulta insuficiente o situaciones de vulnerabilidad económica. Por ello, el defensor del cliente financiero actúa como intermediario cuando surgen reclamos, controversias e inconformidades ligadas a servicios bancarios u operaciones. Suele ser designado por la institución; sin embargo, su posición debe ser neutral y objetiva para que su actuar ayude a consolidar la justicia.

Cabe mencionar que el artículo 312 también presenta una dicotomía, debido a que este representa un órgano de control validado por la Constitución (Constitución de la República del Ecuador, 2008), pero está limitado en sus funciones por la falta de *imperium*; es decir, solo puede realizar recomendaciones, su naturaleza es no vinculante (Rojas & Argüello, 2024). Además, la especialización de la institución financiera suele anular la capacidad de negociación del cliente.

Se evidencia una tendencia a la baja por medio de esta vía entre 2021 y 2023, debido a una desconfianza sistemática por parte del usuario. Aunque la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y el Código Orgánico Monetario y Financiero (2014) en su artículo 156 sientan las reglas para brindar un Marco de protección, el rol del defensor se limita a una mediación no vinculante. Por ende, esta carencia de poder coercitivo no da paso a que las recomendaciones sean tomadas como medidas sancionatorias inmediatas, por lo que se delega dicha facultad solamente a la Superintendencia de Bancos (Rojas & Argüello, 2024).

Si bien esta figura no reemplaza a los MASC formales, como la mediación o yendo más allá a la vía judicial, si abre un primer canal de comunicación y gestión oportunas que puede evitar una escalada innecesaria del conflicto. Es así que, el defensor contribuye al descongestionamiento de los procesos administrativos y judiciales al ofrecer soluciones rápidas y accesibles que también permitan a los usuarios recibir para no incurrir en gastos mayores. Los objetivos principales de este rol son:

- Escuchar, analizar y canalizar los reclamos presentados por los usuarios, garantizando que sean atendidos de forma adecuada.
- Facilitar soluciones rápidas, razonables y equitativas, privilegiando el acuerdo directo antes que la confrontación o el litigio.
- Promover la confianza y transparencia en el sistema financiero, asegurando a los clientes que cuentan con un mecanismo institucional de protección.
- Recomendar mejoras internas a las instituciones financieras, identificando patrones de reclamos o prácticas que requieran ser corregidas para prevenir conflictos futuros.

La existencia del defensor del cliente contribuye a fortalecer la calidad del servicio, la cultura de cumplimiento y la protección del usuario financiero, generando un entorno más transparente y confiable (Superintendencia de Bancos, 2020). Su función va más allá de la gestión de controversias, ya que también hace referencia a la construcción de relaciones con más equilibrio entre instituciones y usuarios, lo que a su vez genera una mejor percepción pública del sistema financiero.

En suma, el defensor del cliente financiero se consolida como un elemento de carácter estratégico dentro del ámbito de protección y solución de conflictos financieros. Esto se da por su capacidad de intervención temprana, debido a que esta promueve soluciones consensuadas y favorece las buenas prácticas internas para la reducción de tensiones, así como el aumento de la confianza de los usuarios y el robustecimiento del sistema financiero del Ecuador desde una perspectiva tanto preventiva como humanizadora.

3.5.Casos susceptibles de mediación financiera

La mediación financiera es un medio importante para la solución de controversias entre clientes y entidades financieras, esta vía elimina la necesidad de llegar hasta los tribunales. Dicho mecanismo demuestra su eficacia en diferentes escenarios, entre los que se contempla los siguientes:

3.5.1. Cobros

Se da cuando un cliente detecta que su entidad ha realizado cargos no autorizados o ha aplicado comisiones, que resultan superiores a las acordadas en el contrato, de este modo, la mediación permite una revisión conjunta de la situación, por lo que tanto la institución como el cliente pueden acceder y analizar la documentación para llegar a un acuerdo sobre la devolución o compensación de acuerdo al caso.

3.5.2. Refinanciamiento

En algunas ocasiones, los usuarios no pueden cumplir con los pagos de sus créditos debido a que presentan dificultades económicas. Aquí, la mediación brinda un espacio donde el deudor puede comunicarse con la entidad para una negociación que implique nuevas condiciones de pago. De este modo, se podrían extender los plazos o incluso reducir las cuotas, para que ambas partes se sientan beneficiadas y el cliente pueda acceder a términos más manejables, además, el banco asegura para sí el pago de la deuda.

3.5.3. Deudas hipotecarias

En este caso, el deudor atraviesa por dificultades para cancelar un crédito hipotecario, aquí, la mediación presta alternativas para evitar procesos de carácter judicial, que como ya se ha dicho son costosos y prolongados. Dicho mecanismo da paso al acuerdo de prórrogas, reestructuraciones de pagos e inclusive soluciones tales como la dación en pago, de este modo se evita la pérdida de la vivienda.

3.5.4. Seguros asociados a créditos

A veces, los seguros de los préstamos (de vida, desgravamen, entre otros) producen desacuerdos, debido a que la institución financiera no reconoce la cobertura o porque el cliente no conoce los términos del contrato. En este caso, la mediación favorece el entendimiento de las partes, ya que aclara las condiciones y permite realizar acuerdos satisfactorios.

Los ejemplos mencionados evidencian que la mediación financiera favorece en el proceso de alivio de la carga en los tribunales, pero también aporta soluciones oportunas y que se adapten a las necesidades y realidad de los usuarios, esto tiende a constituir acuerdos más sostenibles en el tiempo. Los MASC en materia financiera son un medio importante para la protección al consumidor, ya que fomentan la claridad y buscan fortalecer la confianza del usuario en el sistema financiero (Superintendencia de Bancos, 2020).

El sistema financiero público tendrá que contemplar lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley Orgánica de la Procuraduría General del Estado:

“De la transacción y el desistimiento.- Los organismos y entidades del sector público, con personería jurídica, podrán transigir o desistir del pleito, en las causas en las que intervienen como actor o demandado, para lo cual deberán previamente obtener la autorización del Procurador General del Estado, cuando la cuantía de la controversia sea indeterminada o superior a veinte mil dólares de los Estados Unidos de América.” (2004)

3.6.Intangibles específicos de la mediación financiera

La mediación financiera no solo contribuye con soluciones rápidas y eficaces para los conflictos económicos; sino, que también aporta intangibles capaces de fortalecer la relación dada entre usuarios e instituciones, ya que mejoran la cultura financiera de la comunidad en general y favorecen la confianza depositada en el sistema de justicia. Los efectos mencionados, aunque no siempre se puedan evidenciar y cuantificar, figuran entre los aportes más valiosos de la mediación financiera, debido a que dan paso a dinámicas que han sido marcadas de forma histórica por la desconfianza, opacidad contractual y también percepción de la desigualdad.

La mediación produce cambios relacionales, que pueden modificar la forma en que las personas tienden a comunicarse, tomar decisiones y percibir el conflicto. En cuanto al área financiera, los intangibles se vuelven preponderantes, debido a que los usuarios experimentan

ansiedad económica, así como desconocimiento técnico o incluso experiencias previas negativas con las diferentes instituciones financieras. De este modo, la mediación brinda un espacio seguro, con equilibrio y dotado de transparencia, ya que funge como un puente para la restauración de la credibilidad y la creación de relaciones más saludables (Bush & Folger, 1996).

3.6.1. Confianza entre entidades financieras y clientes

La mediación contribuye a reconstruir y fortalecer la confianza mutua entre instituciones financieras y sus usuarios. En un sector donde las relaciones suelen estar marcadas por la asimetría de información y la percepción de superioridad contractual, la mediación ofrece un espacio neutral que permite:

- Escuchar activamente a ambas partes
- Clarificar dudas
- Transparentar procesos financieros
- Humanizar el trato institucional

Gorjón y Steele (2012) señalan que la mediación tiene la capacidad de “restablecer el diálogo en relaciones históricamente tensas”, lo cual resulta especialmente relevante en controversias por cobros, refinanciamientos o cargos no reconocidos. Cuando las partes perciben una comunicación sincera y equilibrada, la confianza en la institución aumenta y se reduce la probabilidad de futuros conflictos.

3.6.2. Preservación de la reputación de las instituciones

Para las entidades financieras, la reputación es uno de sus activos más importantes. Un litigio prolongado o un conflicto mal gestionado puede generar desgaste institucional, afectar la imagen corporativa e incluso disminuir la fidelidad de los clientes. La mediación, al promover soluciones rápidas, confidenciales y colaborativas, permite que las instituciones:

- Gestionen adecuadamente controversias críticas
- Eviten la exposición pública
- Reduzcan riesgos de cuestionamiento reputacional
- Demuestren compromiso con la responsabilidad social.

Schilling (1999) resalta que la mediación contribuye a crear instituciones “más humanas y más cercanas”, lo cual tiene un impacto directo en su percepción social. En este sentido, acudir a mediación envía un mensaje claro: la institución está dispuesta a dialogar y a resolver de forma pacífica.

3.6.3. Educación financiera en la comunidad

Uno de los intangibles más relevantes, aunque menos explorados, es el aporte que la mediación financiera hace a la educación económica de la población. Durante el proceso mediado, los usuarios tienen la oportunidad de comprender conceptos como tasas de interés, intereses por mora, refinanciamientos o cláusulas contractuales, lo que fortalece sus capacidades para actuar de manera informada.

Este aprendizaje favorece:

- La toma de decisiones responsables
- La prevención del sobreendeudamiento
- La identificación de prácticas contractuales abusivas
- La mejora en la cultura financiera local.

La mediación puede cumplir una función pedagógica significativa, pues permite que las personas adquieran conocimientos mientras participan en la solución de su conflicto. Esta educación informal tiene efectos duraderos y contribuye a la reducción de conflictos futuros en la comunidad (Ruiz Risueño, Stampa, Castresana, & Fernández Rozas, 2017).

3.6.4. Percepción de trato justo al cliente

La percepción de justicia procedimental es uno de los factores que más influyen en la satisfacción de los usuarios y en la legitimidad del proceso. Tyler (2006) destaca que las personas no solo evalúan el resultado, sino la forma en que fueron tratadas: si fueron escuchadas, si hubo transparencia, si se respetaron sus tiempos, y si la solución fue razonable. En la mediación financiera, esta percepción se fortalece cuando:

- El cliente siente que su voz tiene valor

- El mediador garantiza equilibrio y neutralidad
- La institución financiera muestra disposición al diálogo
- Se construyen acuerdos realistas y comprensibles.

La percepción de trato justo incrementa el cumplimiento voluntario de los acuerdos, reduce la conflictividad futura y mejora la relación del usuario con el sistema financiero. Así mismo, contribuye a aportar legitimidad a la mediación como un medio de justicia más accesible, humano y también restaurativo.

La confianza tiende a establecerse a partir de la reputación institucional, en este sentido la educación financiera, así como la percepción de justicia son elementos capaces de contribuir a la consolidación del sistema financiero, promoviendo relaciones equilibradas y que puedan reducir la litigiosidad en la ciudad de Cuenca. Dichos efectos silenciosos, pero influyentes, justifican la necesidad de promoción, fortalecimiento y especialización de la mediación financiera como una política pública de carácter estratégico.

3.7. Garantías y ejecución del acta de mediación

El acta de mediación es la parte central del proceso mediador, debido a que en este documento se plasman los acuerdos tratados entre ambas partes y también se determinan las obligaciones, así como plazos y compromisos que dictaminarán la solución del conflicto. En materia financiera, su importancia se acrecienta, dado que su validez jurídica, así como su correcta ejecución permiten brindar seguridad, así como estabilidad contractual y también prevención de litigios futuros. Por esta razón es pertinente el análisis de las garantías que la acompañan, así como los mecanismos que propenden a su cumplimiento.

Gorjón y Steele (2012) sostienen que el acta de mediación se configura en “el puente jurídico entre la autocomposición y la seguridad jurídica”, debido a que aúna la voluntad de las partes con la formalidad del derecho. Dicha naturaleza exige mayor precisión en su elaboración, así como claridad y a la vez respaldo normativo, de manera específica en desacuerdos financieros que contemplan implicaciones económicas.

3.7.1. Naturaleza jurídica del acta de mediación

Dentro del sistema jurídico ecuatoriano, el acta de mediación que se encuentra debidamente suscrita por ambas partes y también por el mediador posee fuerza de ejecución; es decir, tiene validez de sentencia ejecutoriada. Así está dispuesto por la Ley de Arbitraje y Mediación, al momento de establecer que el acta contempla un título de ejecución cuando no haya sido cumplida. Su característica ejecutiva brinda garantías sobre:

- La obligatoriedad del acuerdo
- La exigibilidad inmediata ante un juez competente
- La celeridad en su cumplimiento
- La protección de las partes, incluso si la relación posterior se deteriora.

Se destaca que este reconocimiento jurídico convierte a la mediación en una herramienta especialmente confiable para materias económicas (Ruiz Risueño, Stampa, Castresana, & Fernández Rozas, 2017).

3.7.2. *Garantías mínimas del acta de mediación*

Para que el acta sea válida, eficaz y ejecutable, debe cumplir ciertos requisitos esenciales. Entre ellos destacan:

1. Identificación clara de las partes, evitando ambigüedades que dificulten la ejecución.
2. Descripción detallada del acuerdo, incluyendo montos, plazos, formas de pago, intereses y condiciones específicas.
3. Voluntariedad del acuerdo, asegurando que las partes comprendieron plenamente sus implicaciones.
4. Lenguaje claro y accesible, especialmente importante en conflictos financieros donde suele existir información técnica.
5. Firma del mediador y de las partes, como garantía de autenticidad.
6. Indicación expresa de su fuerza ejecutiva, conforme a la normativa nacional.

Bush y Folger (1996) destacan que la claridad en el acuerdo no solo facilita la ejecución, sino que reduce la probabilidad de incumplimientos involuntarios o disputas posteriores sobre la interpretación del acta.

El artículo 47 de la Ley de Arbitraje y Mediación (2006) establece que el acta de mediación, total o parcial produce un efectos equivalentes a una sentencia ejecutoriada y de cosa juzgada, y es ejecutada de la misma manera que una sentencia de última instancia.

3.7.3. Mecanismos de ejecución del acta de mediación

Cuando una de las partes incumple lo pactado, el acta permite recurrir directamente a un proceso de ejecución, sin necesidad de juicio declarativo previo. Este mecanismo ofrece ventajas sustanciales:

- Ahorro de tiempo
- Reducción de costos
- Menor carga emocional
- Celeridad procesal

El juez competente puede ordenar:

- Retención de fondos
- Embargo de bienes
- Pago forzado
- o cualquier otra medida prevista para la ejecución de obligaciones

Este carácter ejecutable fortalece la confianza en la mediación financiera, especialmente entre los usuarios que requieren seguridad jurídica para cumplir acuerdos de pago, refinanciamientos o reestructuraciones.

3.7.4. Importancia de los mecanismos de verificación y seguimiento

A pesar de su fuerza de ejecución, el éxito del acta no depende únicamente de su redacción, sino también de los mecanismos de seguimiento implementados por los centros de mediación. El seguimiento permite:

- Verificar que los pagos o compromisos se están cumpliendo
- Detectar tempranamente posibles incumplimientos
- Ofrecer nuevas sesiones si es necesario

- Prevenir litigios posteriores

Schilling (1999) subraya que la mediación adquiere pleno sentido cuando sus efectos se mantienen en el tiempo y cuando las instituciones acompañan la estabilidad del acuerdo.

3.7.5. Salvaguardas para usuarios vulnerables

En materia financiera, es común que una de las partes (generalmente el usuario) se encuentre en situación de vulnerabilidad o desventaja técnica. Por ello, la ejecución del acta debe estar acompañada de garantías adicionales, tales como:

- Detalle de las obligaciones asumidas por cada una de las partes
- Opciones en caso de que existan variantes económicas significativas
- Posible renegociación mediada
- Asesoría externa en caso de ser necesario

Dichas medidas otorgan protección y la equidad necesaria en cada uno de los acuerdos, así mismo, evitan la presión de manera desproporcionada en el proceso de ejecución.

El acta de mediación es un instrumento de ejecución capaz de aunar la voluntad de las partes con la fuerza del derecho, brindando soluciones rápidas, reales y que puedan ser cumplidas. Su correcta redacción y aplicación fortalecen la confianza en el proceso, prestan protección al consumidor y ayudan a reducir la carga procesal del sistema judicial nacional. En conclusión, el acta de mediación va más allá de un simple documento para ser un factor preponderante en el cumplimiento de acuerdos financieros como un paradigma real de justicia efectiva y también cercana.

4. Capítulo IV: Realidad de la Mediación en Cuenca y Azuay

4.1. Estadísticas del uso de mediación

4.1.1. *Mediación Judicial*

Esta modalidad se lleva a cabo dentro del sistema judicial, aquí los jueces derivan casos a mediadores para que ellos faciliten acuerdos entre las partes. En 2023:

“24 079 causas han sido atendidas a través del Centro Nacional de Mediación de la Función Judicial. De estas, el 82,46% ingresó por solicitud directa, mientras que el 17,54% restante, por derivación judicial o remisión en Tránsito. Asimismo, se instalaron 16 642 audiencias de mediación. En el 94% se logró un arreglo y como resultado, se firmaron 15 852 actas de acuerdo” (Consejo de la Judicatura, 2023)

En 2025, “La Dirección Provincial del Consejo de la Judicatura del Azuay informa que, durante 2025, las dependencias judiciales de la provincia ingresaron 75 281 causas y resolvieron 83 867, según los registros del Sistema Automático de Trámite Judicial Ecuatoriano (SATJE)” (Consejo de la Judicatura, 2026). De esta forma “[...] el número de causas resueltas fue mayor al de ingresos debido al despacho de procesos acumulados de años anteriores, lo que ha permitido reducir la carga procesal en varias dependencias judiciales” (Consejo de la Judicatura, 2026).

4.1.2. *Mediación Extrajudicial*

Este tipo de mediación se da fuera del ámbito judicial, en centros especializados, muchos de ellos particulares. Se evidencia un fortalecimiento de la vía extrajudicial a nivel nacional, pues de las “34.386 causas atendidas” entre enero y julio de 2025, la “solicitud directa” alcanza los “28.918 casos (84,10%)”, superando el 82,01% registrado al cierre de 2023. Por el contrario, la “derivación” judicial mostró un descenso proporcional al situarse en el “13,96% (4.801 casos)” frente al 16,37% del periodo anterior, lo que evidencia que existe una “aceptación mayor, así como preferencia por la mediación” voluntaria, tendencia que en Azuay se traduce específicamente en una tasa de acuerdos del “87.85%” y un ahorro para el sistema de justicia de más de “USD 211.000” (Consejo de la Judicatura, 2025, pág. 4).

Si se coteja la información presentada sobre ambas modalidades, se puede observar que la extrajudicial presenta un éxito mayor; sin embargo, la categoría judicial es relevante en casos en los cuales las partes necesitan la intervención de un juez para obtener garantías sobre el cumplimiento de los acuerdos sentados. La tendencia se muestra como positiva, ya que presenta un aumento en su uso, debido a la implementación de políticas públicas que otorgan confianza a la ciudadanía en temas como el acceso a la justicia y una solución de conflictos de manera pacífica.

4.2. Análisis de la carga procesal en Cuenca

La provincia del Azuay, en especial la ciudad de Cuenca, presenta retos relacionados a la carga procesal judicial. De acuerdo al Consejo de la Judicatura (2023), en el año 2023, a nivel nacional la carga procesal dentro del ámbito no penal se asignó de la siguiente forma de acuerdo al Consejo de la Judicatura (2024):

- Civil: 136 790 casos
- Familia, Mujer, Niñez y Adolescencia: 60 413 casos en total
- Inquilinato: 322 casos
- Trabajo: 8 983 casos
- Total general: 206 534 casos (Consejo de la Judicatura, 2024, pág. 91)

Figura 1. Carga Procesal en el ámbito no penal

ÁMBITO NO PENAL	Nº DE CAUSAS
Civil	136 790
Civil No_COGEP	5
Familia Mujer Niñez y Adolescencia	60 413
Familia Mujer Niñez y Adolescencia No_COGEP	20
Inquilinato	322
Trabajo	8 983
TOTAL GENERAL	206 534

Nota. Información obtenida de la Dirección del Centro Nacional de Mediación de la Función Judicial, diciembre 2023. Elaborada por la Dirección del Centro Nacional de Mediación de la Función Judicial.

Las cifras evidencian el volumen de trabajo que los jueces deben afrontar, así como el personal administrativo. También se observa la urgencia de implementar medios eficientes para la descongestión judicial.

4.2.1. Causas de la sobrecarga procesal

La sobrecarga procesal se contempla como uno de los mayores retos en el sistema judicial de la ciudad de Cuenca, puede evidenciarse en los casos pendientes, es así que la demora en la solución de los procesos se expresa en la presión sobre los jueces y el personal administrativo. Este inconveniente no es exclusivo de la ciudad, sino que está presente en la mayoría de ciudades con una alta densidad poblacional, como resultado se dan limitaciones de carácter estructural y organizativo que merman la eficiencia, así como la calidad de la justicia (Consejo de la Judicatura, 2025).

Entre las principales causas de la sobrecarga procesal se encuentra la insuficiencia de jueces y de personal administrativo, debido a que la proporción entre el número de casos y el de jueces disponible no es igual, esto se traduce en una sobrecarga del volumen de expedientes para cada juez, lo que a su vez resulta en el aumento de la carga laboral y también reduce el tiempo para un análisis profundo y de calidad en cada caso, por lo que suelen darse retrasos y toma de decisiones apresurada, que pueden incidir sobre la calidad de la justicia. En segundo lugar, se puede mencionar la complejidad de ciertos casos que también contribuye de manera significativa a generar una congestión judicial. No todos los procesos tienen la misma naturaleza ni el mismo nivel de dificultad; algunos requieren estudios técnicos, peritajes o la intervención de varias instituciones, lo que prolonga los tiempos de solución. Por ejemplo, los casos civiles relacionados con contratos financieros, deudas o mediación hipotecaria suelen involucrar documentación extensa y la participación de múltiples partes, aumentando la duración del proceso (Rodríguez, 2015).

Otro factor es la falta de recursos materiales y tecnológicos adecuados. Aunque en los últimos años se han implementado sistemas de gestión digital, muchos juzgados aún dependen de procesos manuales o semiautomáticos para el registro, seguimiento y archivo de expedientes. Esta limitación no solo ralentiza el flujo de información, sino que también dificulta el control y

la supervisión eficiente de los casos, contribuyendo a la acumulación de expedientes pendientes y a la insatisfacción de los usuarios del sistema judicial.

Así mismo, el aumento de la demanda en cuanto a los servicios judiciales genera presión extra. Como es natural, la población de la ciudad de Cuenca y también de la provincia del Azuay ha crecido, del mismo modo que la complejidad de los conflictos que se presentan ante los tribunales. Se debe añadir que, la limitada disponibilidad de los jueces conlleva a la acumulación de casos y prolongación de los tiempos de espera, esto afecta de manera directa a aquellos que buscan justicia y también al personal judicial encargado de gestionar la carga.

Para finalizar, la falta de implementación de las MASC, tales como la mediación judicial y extrajudicial contribuye a la sobrecarga. Hoy en día, el uso de estos mecanismos aún es limitado en ciertos tipos de proceso, a pesar de que han demostrado ser eficaces para la solución de controversias de manera rápida y con costos bajos a comparación de los procesales, esto provoca que los casos tengan que llegar a los juzgados, por lo que se incrementa la congestión y se retrasa la solución del conflicto. Los factores mencionados generan una sobrecarga procesal que a la larga termina por afectar la eficiencia, así como la calidad y accesibilidad al sistema judicial en la ciudad. Para mitigar el impacto, se deben fortalecer los recursos humanos y tecnológicos, además de capacitar al personal judicial y ampliar la utilización de las MASC, también realizar mejoras en la planificación institucional.

4.2.2. Posible contribución de la mediación

Para hacerle frente a esta situación, el Consejo de la Judicatura ha propuesto diferentes estrategias orientadas a mejorar la productividad del sistema judicial, además de generar una reducción importante en la carga procesal. Las medidas adoptadas son: promover la mediación judicial y también la extrajudicial como mecanismos para la solución de controversias de manera más rápida, colaborativa y con menos costos; capacitación continua al personal judicial, con el objeto de gestionar adecuadamente la congestión y mejorar la atención al usuario; y, el uso de medios tecnológicos, capaces de optimizar el flujo de información, así como trámites y contribuir con la correcta coordinación entre las dependencias judiciales.

La congestión judicial en Cuenca no se puede abordar solo desde una estructura tradicional, como lo es el litigio; sino que, por el contrario, debe hacerse manifiesta la necesidad de fortalecer las MASCS, sobre todo en la mediación financiera, como alternativa para disminuir los procesos innecesarios de judicialización. Del mismo modo, hace evidente la problemática de la infraestructura y su capacidad operativa dentro del sistema judicial para ofrecer un servicio más eficiente, de fácil acceso y con calidad asegurada.

5. Capítulo V: Análisis Crítico de la Mediación Financiera como MASC

5.1. Ventajas de la mediación financiera versus el proceso judicial tradicional

La mediación financiera se ha consolidado como un medio exitoso para optimizar carteras, además de la gestión de los activos que se encuentran en mora, se debe subrayar que opera bajo la voluntariedad a diferencia del sistema judicial, que presenta rigidez y en el que prima un carácter adversarial, lo que contribuye a generar asimetrías entre instituciones y deudores (Monterroso, 2016). En este contexto, la mediación funge como estrategia de tutela efectiva y también como gestión de activos críticos, haciendo uso del diálogo y la negociación para lograr acuerdos que eviten altos costos, además de procesos prolongados.

5.1.1. Reducción de tiempos y costos

Los procesos judiciales tradicionales presentan un problema estructural relacionado con el tiempo, por ende la recuperación de cartera en Ecuador se enfrenta al llamado embudo procesal en el cual la interposición de excepciones, así como la saturación de audiencias demoran la recuperación del capital (Jiménez, J. Jara, & López, 2025). Por su parte la optimización de activos, es decir, la pronta recuperación de la cartera morosa observa una importante reducción en el costo de oportunidad que presenta el dinero, ya que al evitar las respectivas fases de prueba y sentencia, la institución bancaria o financiera puede volver a un flujo de caja que en una vía judicial tradicional estaría inmóvil debido a la provisión por incobrabilidad (Forero, 2021).

5.1.2. Confidencialidad y discreción

La mediación puede configurarse como un medio para blindar cierto tipo de información como la financiera; mientras que, un juicio tradicional quedará registrado en el Sistema de Consulta de Causas (SATJE), creando afección en el historial financiero del deudor, además de la exposición de riesgo de la entidad, la mediación se desarrolla en un contexto privado. En este sentido, la confidencialidad se convierte en un medio de estabilidad dentro del mercado, ya que permite que permite al usuario el manejo sobre la información de sus crisis de liquidez, evitando que otros acreedores quieran recuperar sus valores de manera abrupta y con ello se asegura que el deudor no caiga en quiebra, por ende, la entidad financiera recupera su cartera, hecho que no sería posible en caso de que concurran otros acreedores

(Jiménez, J. Jara, & López, 2025). Finalmente, lo discutido en medio de las sesiones no puede divulgarse, ni ser utilizado para procedimientos de carácter judicial posteriores, esto favorece un ambiente de confianza y apertura para generar soluciones satisfactorias.

5.1.3. Flexibilidad y adaptabilidad

Generalmente, en un juicio tradicional tiende a ganar uno sobre otro, así también, el juez no puede cambiar la obligación original. Por otra parte, la mediación si puede permitirse la novación de la obligación. Estas soluciones podrían ser: periodos de gracia, reducciones de parte del capital adeudado o incluso reestructuraciones de tasas, lo que convierte un crédito que no podía cobrarse en un activo productivo, por medio de un proceso en el cual se ajuste la exigibilidad al flujo de caja real del deudor (Monterroso, 2016).

5.1.4. Conservación de relaciones

Desde este enfoque, la mediación evita que se destruya el valor del cliente, debido a que un proceso judicial generalmente representa una ruptura definitiva en cuanto a la relación contractual, es así que, al no estar aplicada bajo una perspectiva adversarial, la mediación permite al deudor continuar dentro del sistema financiero, lo que resulta beneficioso para el contexto del cooperativismo en donde el costo que representa la adquisición de un cliente nuevo supera ampliamente al de recuperar uno por medio de la autocomposición (Monterroso, 2016).

5.1.5. Mayor probabilidad de cumplimiento

Al hablar de superioridad técnica, la mediación cuenta con una fuerza de ejecución de carácter absoluto. De este modo, el artículo 47 de la LAM, aclara que la mediación tendrá la fuerza de sentencia ejecutoriada o cosa juzgada (2006). Una demanda por la vía tradicional suele pasar por una etapa de conocimiento, mientras que el acta de mediación ya es por sí misma un título de ejecución, en caso de que llegase a incumplirse se acudiría al embargo y al remate (vía de apremio), sin cabida a que el deudor exponga su situación y sin excepciones de fondo, por lo que la institución no puede obtener certeza y celeridad sobre la restitución de cartera. Finalmente, la mediación financiera evidencia ventajas significativas frente a un juicio tradicional, ya que destaca por su rapidez, así como bajo costo, confidencialidad, flexibilidad,

además de su capacidad de preservar relaciones. Dichos elementos la convierten en un mecanismo que puede ser recomendado para la solución de controversias financieras de forma tanto efectiva, como sostenible.

5.2. Análisis de las ventajas imperceptibles de los intangibles

La mediación financiera no solo se trata de un proceso de cobro acelerado, sino que también puede generar valor intangible, aunque no sea reflejado en balances contables de manera inmediata, establece la viabilidad de los sistemas crediticios. Los intangibles poseen la capacidad de generar confianza a manera de un activo como capital intelectual, de esta manera, el litigio gasta recursos mientras que la mediación sugiere adaptabilidad y aprendizaje. Los intangibles se tratan de características distintivas que tienden a crear procesos valiosos en sí mismos, ya que establecen relaciones entre el presente, que se traduce en la negociación de la deuda y el futuro, que no es más que el sostenimiento de la relación con el cliente.

Del mismo modo, la credibilidad operativa depende no solo de la reputación honesta del mediador, sino de su competencia, esto genera un paso hacia las propuestas de resoluciones, este intangible depende de ello para sostener el cumplimiento voluntario. A su vez, la confianza puede operar en tres sentidos: entre partes, necesita de apertura y una adecuada gestión de la comunicación para crear vínculos para crear soluciones; hacia el facilitador, ya que su integridad es preponderante para que el deudor perciba la mediación como regida por normas y no por la voluntad del acreedor; hacia el acuerdo, debido a que la ventaja intangible más importante es la lealtad al compromiso, de esta forma al ser un acuerdo autocompositivo el cumplimiento proviene de la voluntad, misma que nace de la satisfacción del acuerdo. La desconfianza en escalada puede mitigarse por medio de la mediación, ya que funge como un filtro de justicia restaurativa. Los intangibles son comparables a beneficios ocultos que logran que el ciudadano pase a ser un actor responsable en el área económica.

En relación a estos intangibles, autores como Gorjón (2017) puntualiza los siguiente intangibles:

- **Flexibilidad del procedimiento**

La flexibilidad como intangible de la mediación es la capacidad de las partes a adaptarse en el transcurso del proceso, a las necesidades de la otra parte, a ceder y buscar otras opciones para llegar a una solución y no mantenerse firme en sus intereses, sino que, mediante el diálogo y la participación llegar a un acuerdo beneficioso para ambas partes.

- **Confianza**

La confianza como intangible de la mediación es fundamental a la hora de resolver una disputa, es importante que el proceso sea justo para ambas partes, es decir, que el mediador sea alguien imparcial y simplemente guíe este proceso y la tranquilidad de que el acuerdo al que se llegue se cumpla tal y como se acordó mediante un acta de mediación, sin confianza en este procedimiento, sería imposible que las partes estén dispuestas a llegar a un acuerdo.

- **Celeridad**

Es la cualidad del procedimiento de poder resolverse de forma rápida, flexible y sencilla, además de poder solucionar los conflictos de varias formas posibles, al cada caso ser distinto, hay varias formas de llegar a un acuerdo, cada caso es único por lo que algunos duran más que otros, sin embargo, siempre será más rápido que la justicia tradicional.

- **Seguridad Jurídica**

Este intangible da validez legal a los acuerdos a los que se llega en una mediación, debido a que, todo el procedimiento se lleva respetando la ley, por lo que todo acuerdo debe estar en armonía con el ordenamiento jurídico y se debe cumplir, lo que logra que las partes tengan confianza a participar en el proceso pues este es respaldado completamente de forma legal.

5.2.1. Empoderamiento de las partes

El empoderamiento se trata de uno de los beneficios más importantes logrados por medio de la mediación financiera, cabe mencionar que en medio de un juicio tradicional la actitud del contrario suele ser pasiva; mientras que en la mediación ambas partes pueden tomar decisiones sobre su controversia, pudiendo obtener un mejor acuerdo durante el proceso. La mediación favorece el *self-determination*, es decir, la posibilidad de que las partes reconstruyan su agencia y reconozcan que son capaces de intervenir activamente en la

solución de su problema (Bush & Folger, 1996). En el contexto financiero, este empoderamiento se refleja en varios aspectos:

- La oportunidad de comprender mejor sus derechos y obligaciones en el Marco de contratos o productos financieros.
- La oportunidad de expresar sus necesidades reales, más allá de los límites estrictos de una pretensión jurídica.
- La capacidad de negociar acuerdos ajustados a su situación económica, evitando resultados que podrían ser desproporcionados o difícilmente cumplibles.

Este tipo de empoderamiento genera un beneficio a largo plazo, restituye a las personas su protagonismo frente al conflicto y reduce la dependencia del aparato judicial, En los casos analizados en Cuenca, muchos usuarios de los centros de mediación expresan que la simple posibilidad de ser escuchados de forma respetuosa dentro del proceso ya constituye un alivio emocional y una forma de recuperar el control (Gorjón F. , 2015).

5.2.2. Mejora en la percepción de justicia

La percepción de justicia se puede entender como la sensación subjetiva de que el procedimiento fue legítimo, equilibrado y respetuoso. Esta percepción es un elemento central para la confianza ciudadana en el sistema de justicia, independientemente de que el resultado material del acuerdo sea más o menos favorable.

Autores como Tyler (2006) han demostrado que las personas valoran más la “justicia procedimental”, como fueron tratadas durante el proceso, que la “justicia sustantiva”, el contenido del resultado. En la mediación financiera, esta idea adquiere especial relevancia porque muchas controversias nacen de experiencias negativas con instituciones financieras: falta de información, cláusulas poco claras o dificultades para dialogar con sus representantes. Al fomentar un ambiente imparcial y seguro, la mediación permite que las partes experimenten sensaciones positivas, tales como:

- Haber sido tratadas con respeto y dignidad.
- Haber tenido un espacio para explicar su versión sin interrupciones ni tecnicismo excesivos.

- Percibir que el mediador actuó con neutralidad y transparencia.

La mediación tiene la capacidad de “reparar simbólicamente” la relación con los sistemas institucionales, incluso cuando estos han generado frustración o desconfianza previa. Estos elementos resultan especialmente válidos en conflictos bancarios, donde los ciudadanos suelen sentirse en situación de inferioridad frente a instituciones financieras con mayor poder técnico y económico (Ruiz Risueño & Fernández Rozas, 2022).

5.2.3 Construcción de ciudadanía y diálogo social

La construcción de ciudadanía es uno de los intangibles más amplios y trascendentes, ya que no solo resuelve un conflicto puntual, sino que también contribuye a desarrollar una cultura donde el diálogo se concibe como la primera opción frente a los desacuerdos. Estos se pueden manifestar como hábitos de diálogo y negociación en situaciones de tensión económica o el fortalecimiento de la confianza en las instituciones encargadas de administrar justicia y la formación de una ciudadanía más consciente de sus derechos y más predispuesta a buscar soluciones colaborativas.

La mediación genera “tejido social”, pues contribuye a transformar patrones culturales basados en la confrontación y el miedo al error. En la ciudad de Cuenca la saturación judicial puede limitar la eficacia del sistema, este impacto pedagógico es particularmente útil para una reducción de la litigiosidad futura, así como también genera mayor eficacia en resoluciones (Schilling, 1999). De este modo, se observa que la mediación financiera no solo sirve para brindar soluciones inmediatas, sino que propende a crear relaciones sostenibles entre las partes. Dichos beneficios invisibles son capaces de consolidar a la mediación a manera de una herramienta de carácter estratégico que no solo disminuya la carga procesal judicial, sino también que fortalezca tanto el tejido social, como la confianza ciudadana en cuanto al sistema de justicia judicial.

5.3.Limitaciones y desafíos en su aplicación

Si bien, se han observado importantes avances en torno a la normativa y a los resultados exitosos obtenidos gracias a la mediación financiera en Ecuador; su implementación presenta obstáculos de carácter estructural que pueden comprometer su

eficiencia. Dichos inconvenientes no solo afectan la calidad del servicio, sino también la capacidad del mecanismo para la reducción de la carga procesal del sistema en ciudades bastante pobladas como Cuenca. Al identificar estas dificultades, se pueden analizar las áreas que necesitan de atención prioritaria del Estado, así como los centros de mediación y de las instituciones financieras.

5.3.1. Desigualdades de información y asimetría de poder

Los conflictos bancarios suelen involucrar conceptos técnicos, cláusulas contractuales complejas y procedimientos que el ciudadano común no domina con facilidad. Esta desigualdad puede generar desventajas durante el proceso de mediación si no existe una intervención adecuada del mediador para equilibrar la conversación. Gorjón (2015) advierte que, cuando las partes no cuentan con niveles similares de conocimiento, la mediación puede correr el riesgo de convertirse en un espacio donde “la parte más fuerte impone condiciones disfrazadas de acuerdos”, lo cual afecta la legitimidad del mecanismo. En Cuenca, este desafío se hace evidente en casos relacionados con créditos hipotecarios, reestructuraciones de deudas o cargos bancarios no reconocidos.

5.3.2. Desconfianza y resistencia cultural

Otro obstáculo importante es la resistencia cultural a utilizar mecanismos distintos al juicio. Históricamente, gran parte de la ciudadanía ecuatoriana ha concebido a los tribunales como el único espacio legítimo para resolver conflictos, lo que genera una percepción errónea de que la mediación es una instancia “menos formal” o “menos vinculante”. Tyler (2006) sostiene que la confianza en un sistema de solución de disputas depende de la percepción de imparcialidad y justicia procedimental. Cuando la mediación no es suficientemente conocida, la falta de familiaridad puede interpretarse como debilidad institucional. Esto se acentúa en los conflictos financieros, donde los ciudadanos suelen desconfiar de las entidades bancarias y temen que el proceso no garantice sus derechos.

5.3.3. Capacitación insuficiente y necesidad de especialización

El ámbito financiero exige un alto nivel de especialización técnica por parte de los mediadores. No basta con dominar técnicas de facilitación; es necesario comprender conceptos

como tasas efectivas, moras, garantías, historial crediticio o contratos de adhesión. Schilling (1999) explica que la mediación solo puede generar “transformaciones reales” si los profesionales cuentan con formación sólida y actualizada que les permita gestionar conflictos complejos sin perder neutralidad. En Cuenca, aunque existen centros consolidados, aún persisten brechas en la formación especializada, lo que limita la calidad del servicio en disputas de naturaleza estrictamente financiera.

5.3.4. Limitaciones normativas y vacíos procedimentales

Si bien la normativa ecuatoriana reconoce la mediación y le otorga fuerza ejecutiva a los acuerdos, aún existen vacíos legales que dificultan su aplicación plena en el ámbito financiero. Entre ellos:

- Falta de lineamientos específicos para la mediación bancaria.
- Ambigüedad en los procedimientos cuando existen contratos de adhesión.
- Escasa regulación sobre mecanismos de acompañamiento para personas vulnerables.

En ausencia de reglas claras, los procesos de mediación pueden variar considerablemente entre centros, lo que afecta la uniformidad y la predictibilidad del mecanismo (Ruiz Risueño, Stampa, Castresana, & Fernández Rozas, 2017). En los conflictos financieros esto es especialmente delicado, ya que los acuerdos deben cumplir requisitos estrictos para evitar interpretaciones erróneas o futuros litigios.

5.3.5. Falta de difusión y accesibilidad limitada

A pesar de los esfuerzos institucionales, muchos usuarios desconocen la existencia y beneficios de la mediación financiera. Esta falta de difusión limita su alcance social y reduce su capacidad para descongestionar la justicia ordinaria. Bush y Folger (1996) sostienen que la mediación solo se consolida como práctica social cuando las personas la perciben como una alternativa real, accesible y legítima. En Cuenca, aunque los centros de mediación han incrementado su presencia, todavía existe un segmento importante de la población especialmente en zonas rurales y sectores económicamente vulnerables que no sabe que puede acudir a este mecanismo antes de iniciar un juicio.

5.3.6. Cumplimiento de acuerdos y seguimiento posterior

Otro desafío es garantizar el cumplimiento efectivo de los acuerdos. Aunque estos tienen fuerza ejecutiva, su ejecución puede verse dificultada por situaciones económicas del deudor, mala fe de alguna de las partes o falta de acompañamiento institucional posterior. Schilling (1999) señala que la mediación requiere procesos de seguimiento para consolidar la cultura de cumplimiento, especialmente en controversias financieras donde la capacidad de pago puede variar con el tiempo. Sin herramientas de acompañamiento, el avance logrado en la mesa de mediación puede perderse, derivando nuevamente en procesos judiciales

6. Capítulo VI: Propuestas y Recomendaciones

El fortalecimiento de la mediación financiera como herramienta eficaz para disminuir la carga procesal judicial de Cuenca exige una visión integral que combine reformas normativas, mejoras institucionales y transformaciones culturales. Las propuestas que se presentan a continuación se basan en el análisis desarrollado en capítulos anteriores, en la normativa vigente y en la doctrina contemporánea sobre medios alternativos de solución de conflictos.

6.1.Reformas normativas sugeridas

El Marco normativo legal reconoce la mediación como un mecanismo válido y con fuerza de ejecución, aún presenta vacíos y ambigüedades que dificultan su aplicación plena en conflicto financieros. Por ello, la propuesta radicaría en proponer reformas normativas orientadas a fortalecer la seguridad jurídica, la transparencia y la especialización del proceso.

6.1.1. Incorporación de un capítulo específico sobre mediación financiera en la Ley de Arbitraje y Mediación

A la presente fecha la normativa no distingue entre tipos de mediación, lo que provoca interpretaciones dispares en controversias bancarias, tarjetas de crédito, créditos hipotecarios o contratos de adhesión. Una reforma debería contener y establecer principios rectores para la mediación financiera, definir supuestos obligatorios de derivación previa al litigio, como también regular la participación de asesores técnicos cuando existan cláusulas sensibles o complejas para facilitar la comprensión de las partes dentro del proceso, ya que la claridad normativa genera confianza y garantiza procedimientos más conformes en los centros de mediación.

6.1.2. Exigir cláusulas claras de mediación en contratos de adhesión

- Los contratos financieros suelen contener cláusulas que no siempre son comprensibles para usuarios comunes o han vinculado históricamente hacia la justicia ordinaria. Una reforma debería obligar a que las instituciones financieras incluyan cláusulas de mediación: redactar en lenguaje sencillo.
- Visibles y de lectura obligatoria previa
- Con información sobre centros autorizados

Estos pasos darían otro tipo de visión para los clientes o socios de estas instituciones y el acceso temprano a la mediación lo cual las entidades financieras reducirían tiempo y recursos en el comienzo de la parte inicial judicial.

6.1.3. Regulación del acompañamiento para usuarios vulnerables

- Mediación asistida para adultos mayores, personas con discapacidad o usuarios con bajo nivel de alfabetización financiera.
- Protocolos para asegurar equilibrio entre las partes y evitar presiones indebidas.

Hay que advertir que la mediación puede perder legitimidad cuando existen fuertes asimetrías de poder sin mecanismos que las compensen (Gorjón F. , 2015).

6.1.4. Creación de indicadores obligatorios de seguimiento

La normativa debería obligar a los centros de mediación a generar estadísticas oficiales sobre:

- Tasa de acuerdos financieros,
- Cumplimiento efectivo,
- Reincidencia,
- Impacto en la descongestión judicial.
- No presentación

Estas métricas permitirán evaluar la eficiencia del sistema y orientar políticas públicas, lo cual nos permitiría medir de mejor manera la eficacia y la celeridad de los trámites como también el descongestionamiento a los usuarios, de las IFIs y sobre todo a los jueces de lo civil y mercantil.

6.2. Fortalecimiento institucional de los centros de mediación

Para que la mediación financiera cumpla realmente su rol de disminuir la carga procesal en el sistema judicial de Cuenca, no basta solamente con reformas legales; se requiere un fortalecimiento institucional profundo y sostenido de los centros de mediación. Estos centros son el espacio donde la política pública se concreta y donde los ciudadanos experimentan directamente los beneficios o limitaciones del centro de mediación. Su capacidad operativa, su

profesionalismo y su legitimidad social determinan, en gran medida, la confianza del usuario y la efectividad del acuerdo alcanzado. Se presentan tres ejes de fortalecimiento que buscan consolidar un modelo eficiente, accesible y transparente.

6.2.1. Profesionalización y especialización en mediación financiera

Se recomienda implementar programas de capacitación obligatoria para mediadores en:

- Productos Financieros
- Tasa de Interés
- Evaluación crediticia
- Contratos de adhesión
- Riesgos bancarios
- Economía Popular y Solidaria

La mediación solo puede generar transformaciones reales cuando es operada por profesionales con una sólida formación que les permita moverse entre lo jurídico, lo emocional y lo técnico. En la práctica, un mediador que desconoce estas nociones puede reproducir desequilibrios de poder o facilitar acuerdos poco claros, afectando la legitimidad del proceso (Schilling, 1999). Por ello, se recomienda implementar programas de especialización continua, con módulos obligatorios en derecho financiero, protección al consumidor, matemáticas básicas aplicadas, análisis de contratos de adhesión y habilidades de comunicación en contextos económicos.

6.2.2. Implementación de equipos interdisciplinarios

El carácter multifacético de los conflictos financieros exige que los centros de mediación cuenten con el apoyo de equipos interdisciplinarios. No todos los casos tienen la misma complejidad; algunos involucran sobreendeudamiento crónico, afectaciones emocionales o relaciones históricas de desconfianza entre los usuarios y las instituciones financieras. Los centros podrían contar con:

- Asesores Financieros.
- Psicólogos especializados en conflictos.

- Expertos en protección al consumidor.
- Profesionales en Educación Financiera.

Esto permitiría un abordaje más completo, especialmente en casos vinculados al sobreendeudamiento o a prácticas contractuales confusas.

6.2.3. Digitalización de los procesos de mediación

La mediación moderna debe apostar por la transformación digital como estrategia para ampliar su alcance y mejorar la eficiencia. La pandemia demostró que los mecanismos online son viables, rápidos y menos costosos, especialmente para usuarios que viven lejos de centros urbanos o que poseen limitaciones de tiempo. La digitalización debería incluir:

- Plataformas seguras para sesiones virtuales,
- Sistemas de notificación electrónica,
- Formularios automatizados de ingreso de casos,
- Firma electrónica validada legalmente,
- Bases de datos unificadas para seguimiento de casos.

Además de reducir tiempos, esto contribuye a la transparencia al dejar registros digitales verificables y mejora la percepción de imparcialidad con lo cual facilita la participación como también la comodidad de las partes.

6.2.4. Convenios con entidades financieras

Los centros de mediación deberían firmar convenios estables con bancos, cooperativas y financieras para:

- Derivar conflictos antes de llegar a litigio,
- Establecer procedimientos uniformes,
- Garantizar la presencia de representantes autorizados en cada sesión.

Esto reduciría tiempos, costos como también el desgaste institucional y sobre todo un mejor trato con el cliente o socio en estos problemas financieros.

6.2.5. Estrategias de difusión y educación ciudadana

La mediación financiera aún enfrenta un problema de desconocimiento social. Gran parte de la población de Cuenca no sabe que puede acudir a esta herramienta antes de iniciar un litigio o que los acuerdos alcanzados tienen fuerza ejecutiva. Esta falta de información limita la demanda del servicio y retrasa la descongestión judicial. Se propone:

- Campañas informativas en medios locales,
- Talleres gratuitos sobre derechos financieros,
- Programas educativos en escuelas y universidades,
- Difusión obligatoria por parte de entidades financieras.

La confianza en los nuevos sistemas aumentaría cuando las personas conozcan sobre sus derechos y los procedimientos que se van a llevar a cabo., ya que la incertidumbre de no conocer algo solo presenta desconfianza sobre las cosas nuevas.

6.2.6. Control de calidad y auditorías externas

El fortalecimiento institucional de los centros de mediación financiera requiere no solo más recursos o capacitación técnica, sino también mecanismos sólidos de supervisión y rendición de cuentas que permitan garantizar la calidad del servicio prestado. En este sentido, la implementación de sistemas de control de calidad y auditorías externas constituye un pilar fundamental para consolidar la confianza ciudadana y asegurar que el proceso de mediación cumpla con estándares uniformes, transparentes y verificables. Los centros de mediación deberían someterse periódicamente a procesos de evaluación integral que incluyan:

a) Auditorías de calidad

Estas serán orientadas a verificar el cumplimiento de protocolos, el manejo adecuado de expedientes, la coherencia procedimental y la transparencia en cada etapa del proceso. Estas auditorías no deben limitarse a un control administrativo, sino que deben evaluar también aspectos éticos, técnicos y de imparcialidad del mediador.

b) Revisión de casos rechazados o incompletos

La revisión de casos nos ayudaría a identificar patrones de fallas, barreras de acceso o deficiencias en la atención preliminar. Una tasa alta de casos incompletos puede indicar falta de

seguimiento, dificultades en la citación de las partes o deficiencias en la información proporcionada por el centro.

c) Estadística de satisfacción de usuarios

La estadística nos permitirá medir la percepción de justicia, trato recibido, accesibilidad, claridad del proceso y utilidad del acuerdo alcanzado ya que la legitimidad de un mecanismo de solución de conflictos depende en gran medida de la percepción de justicia procedimental de cómo se ha sentido el usuario y las IFIs, por lo que la retroalimentación directa de los usuarios es indispensable para medir la magnitud de los procesos.

Estos controles de Calidad se podrían llevar por auditorías externas realizadas por entidades independientes, universidades, colegios profesionales o incluso organismos públicos especializados esto permitiría no solo detectar fallas, sino también generar recomendaciones vinculantes, homologar estándares y fomentar una cultura de mejora continua. Además, estos procesos contribuirían a garantizar que la mediación financiera cumpla con su promesa principal: ofrecer soluciones efectivas, equitativas y rápidas, capaces de prevenir la judicialización innecesaria.

En definitiva, introducir mecanismos formales de supervisión y evaluación periódica no debe ser visto como una carga adicional para los centros de mediación, sino como una oportunidad para profesionalizar el sistema, fortalecer la transparencia institucional y consolidar un servicio orientado genuinamente al usuario. Un modelo con controles claros es también un modelo que inspira confianza, reduce riesgos y contribuye de manera directa a la reducción de la carga procesal del sistema judicial.

6.3.Promoción de una cultura de diálogo y solución pacífica

La consolidación de la mediación financiera como instrumento eficaz de descongestión judicial no puede lograrse únicamente mediante reformas normativas o mejoras institucionales. Se requiere, además, una transformación cultural profunda que impulse a la ciudadanía y a las instituciones a privilegiar el diálogo como primera vía para enfrentar los conflictos. Esta dimensión cultural constituye uno de los pilares más importantes, pero también uno de los más

complejos de implementar, pues implica modificar patrones históricos de confrontación, desconfianza y dependencia del sistema judicial tradicional.

La mediación tiene un potencial transformador que va más allá del acuerdo puntual: contribuye a reconstruir relaciones sociales deterioradas y a crear prácticas cotidianas basadas en la comunicación responsable. Esta perspectiva resulta especialmente relevante en el ámbito financiero, donde los conflictos no solo involucran aspectos técnicos, sino también experiencias de incertidumbre, vulnerabilidad económica y percepciones de injusticia (Bush & Folger, 1996).

6.3.1. Educación ciudadana y transformación cultural

La promoción de una cultura de diálogo requiere el desarrollo de programas de educación ciudadana que permitan fortalecer las habilidades de negociación, comunicación asertiva y solución pacífica de disputa estos podrían implementarse en:

- Instituciones educativas, mediante la inclusión de módulos sobre mediación, derechos del consumidor financiero y solución colaborativa de problemas.
- En las Comunidades, con talleres prácticos orientados a la prevención de conflictos en contextos económicos cotidianos.
- Instituciones financieras, obligándolas a incorporar educación financiera accesible y adaptada a las necesidades de sus usuarios.

6.3.2. Promoción del diálogo en instituciones financieras

La cultura del diálogo no puede consolidarse si las entidades financieras continúan manejando sus controversias desde un enfoque estrictamente administrativo. Se recomienda que:

- Los bancos y cooperativas incorporen unidades internas especializadas en mediación y conciliación;
- Los funcionarios reciban capacitación en gestión colaborativa de conflictos;
- Exista un protocolo institucional para derivar disputas hacia mediación antes de iniciar procesos de cobro judicial o coercitivo.

Las relaciones financieras suelen estar MAScadas por fuertes asimetrías de poder, por lo que la disposición de las instituciones para dialogar constituye un avance significativo hacia la equidad y la confianza (Gorjón F. , 2015).

6.3.3. *Mediación como herramienta para reducir la judicialización temprana*

La promoción de una cultura de diálogo también contribuye a evitar que los conflictos lleguen de manera inmediata a los tribunales. Cuando la ciudadanía entiende que la mediación es:

- Rápida
- Económica
- Confidencial
- Imparcial
- Vinculante

La tendencia a judicializar se reduce. Este cambio tiene un efecto directo sobre la carga procesal de los juzgados de Cuenca, especialmente en materia civil y financiera, donde los procesos por cobro de dinero representan un porcentaje significativo del total de demandas.

6.3.4. *Fomento del diálogo en espacios comunitarios y locales*

En contextos urbanos como Cuenca, el diálogo comunitario puede jugar un rol relevante en la prevención de conflictos. La creación de mesas de diálogo financiero comunitario, ferias informativas y alianzas con juntas parroquiales permitiría:

- Acercar la mediación a sectores que históricamente han tenido menor acceso a la justicia;
- Detectar conflictos recurrentes relacionados con endeudamiento, tarjetas de crédito o créditos informales;
- Fortalecer la cohesión social frente a problemas económicos colectivos.

La mediación genera “tejido social” precisamente porque permite que los conflictos se gestionen dentro de la comunidad, reduciendo la dependencia del sistema judicial y promoviendo prácticas colaborativas (Schilling, 1999).

6.4. Capacitación de mediadores especializados en temas financieros

El éxito de la mediación financiera depende en gran medida de la calidad, preparación y profesionalismo de los mediadores que intervienen en el proceso. A diferencia de otros ámbitos de mediación, los conflictos financieros presentan características particulares: alto nivel técnico, asimetría de información entre las partes, presencia de contratos de adhesión, riesgos patrimoniales significativos y un fuerte componente emocional asociado al endeudamiento o a la pérdida de capacidad económica. Por ello, la capacitación especializada no es un complemento, sino un requisito esencial para garantizar un servicio eficaz, equilibrado y confiable.

La mediación solo puede generar un impacto transformador cuando quienes la practican cuentan con formación sólida y actualizada. En el caso financiero, esta formación adquiere mayor relevancia, pues los mediadores deben ser capaces de comprender el trasfondo económico y jurídico de cada controversia sin perder su neutralidad. La falta de preparación técnica puede derivar en acuerdos desequilibrados o en una aparente neutralidad que, en realidad, termina reproduciendo la posición de la parte más fuerte.

6.4.1. Contenidos técnicos indispensables para la mediación financiera

Se recomienda que los mediadores reciban capacitación especializada y continua en áreas como:

- Productos financieros y bancarios: créditos de consumo, hipotecarios, microcréditos, líneas de financiamiento y tarjetas de crédito.
- Aspectos jurídicos del sistema financiero: contratos de adhesión, normativa de protección al consumidor, regulación bancaria y obligaciones crediticias.
- Matemática financiera básica: cálculo de intereses, tasas efectivas, amortizaciones, refinanciamientos y reestructuraciones de deuda.
- Evaluación de riesgos y sostenibilidad de acuerdos: herramientas para identificar si un acuerdo es viable a corto y largo plazo.

Esta formación le permitirá al mediador comprender el conflicto con mayor claridad y evitar depender exclusivamente de la información proporcionada por las partes, reduciendo así la posibilidad de sesgos o malentendidos.

6.4.2. Formación en habilidades comunicacionales y emocionales

Los conflictos financieros suelen estar cargados de tensión emocional. El sobreendeudamiento, el temor a perder bienes, la presión de cobranza o la sensación de abuso contractual generan un ambiente de alta sensibilidad. Por ello, además de la preparación técnica, los mediadores deben contar con:

- Habilidades de escucha activa
- Técnicas de contención emocional
- Manejo de conflictos en situaciones de estrés
- Estrategias para reducir la percepción de desigualdad

Bush y Folger (1996) destacan que la mediación tiene un componente de “empoderamiento” y “reconocimiento” que se activa únicamente cuando el mediador es capaz de gestionar no solo los aspectos racionales del conflicto, sino también los emocionales.

6.4.3. Especialización en análisis de asimetrías de información

En la mediación financiera, frecuentemente existe una parte con mayor conocimiento técnico: la institución financiera. Esta situación puede generar desequilibrios que afecten la capacidad de negociación de la parte menos informada. Un mediador especializado debe ser capaz de:

- Identificar cuándo existe una asimetría significativa
- Explicar conceptos esenciales sin influir en la decisión de las partes
- Proponer pausas para asesoría externa cuando sea necesario
- Garantizar que ninguna parte sea presionada o inducida a acuerdos perjudiciales

Sin mecanismos adecuados para contrarrestar estos desequilibrios, la mediación corre el riesgo de convertirse en una herramienta superficial que legitime decisiones injustas (Gorjón F., 2015).

6.4.4. Formación continua y actualización obligatoria

El sector financiero es dinámico y está en constante evolución. Nuevas normativas, productos digitales, plataformas de pago, reglamentos de protección al consumidor y tecnologías financieras modifican las relaciones entre usuarios e instituciones. Por ello, la capacitación no puede ser un proceso puntual, sino permanente. Se recomienda implementar:

- Cursos anuales obligatorios
- Certificaciones especializadas
- Módulos de actualización normativa
- Participación en congresos y seminarios

Los centros de mediación deberían llevar un registro de formación actualizado que permita verificar la preparación de sus profesionales y garantizar estándares mínimos de calidad.

6.4.5. Integración de buenas prácticas internacionales

La mediación financiera ha tenido un desarrollo importante en países con experiencia consolidada, como Canadá, España, Reino Unido y Australia. Incorporar buenas prácticas internacionales permitiría enriquecer los procesos locales. Entre ellas:

- Metodologías para evaluar la sostenibilidad de acuerdos
- Herramientas tecnológicas para mediación virtual
- Protocolos para tratamiento de usuarios vulnerables
- Guías de buenas prácticas en protección financiera

Ruiz Risueño et al., (2017) sostienen que la calidad en la mediación se fortalece mediante la armonización de estándares y el intercambio de experiencias entre sistemas jurídicos.

6.4.6. Incentivos institucionales para la formación especializada

Finalmente, una estrategia eficaz es que los centros de mediación y las instituciones públicas establezcan incentivos que fomenten la especialización, como:

- Reconocimiento profesional de la certificación en mediación financiera
- Escalas salariales diferenciadas

- Acceso preferente a concursos públicos o proyectos especializados
- Apoyo económico para cursos de formación

Estos incentivos elevarían el prestigio de la mediación financiera y promoverían la profesionalización continua. Un mediador técnicamente preparado, emocionalmente competente y capaz de identificar desequilibrios estructurales puede transformar la mediación en un verdadero mecanismo de justicia accesible, eficiente y equitativo. Por ello, invertir en formación no solo fortalece el sistema, sino que contribuye directamente a la reducción de la carga procesal del sistema judicial y al acceso efectivo a la justicia en Cuenca.

6.5. Estrategias para incorporar mediación obligatoria en conflictos bancarios

La posibilidad de integrar la mediación obligatoria en controversias bancarias representa una estrategia clave para reducir la carga procesal del sistema judicial ecuatoriano y promover soluciones más rápidas, accesibles y colaborativas. Actualmente, aunque la legislación reconoce la mediación como un mecanismo voluntario, diversos países han avanzado hacia modelos híbridos que exigen un intento previo de mediación antes de acudir a los tribunales, especialmente en materias con alta recurrencia litigiosa como la financiera. En un contexto como el de nuestra ciudad de Cuenca, donde los juzgados civiles acumulan un elevado número de procesos por cobro de dinero, la obligatoriedad podría convertirse en una herramienta eficaz para descongestionar el sistema.

La mediación previa obligatoria no contradice el principio de autonomía de la voluntad, siempre que se limite a exigir la asistencia al procedimiento, no la aceptación del acuerdo (Ruiz Risueño, Stampa, Castresana, & Fernández Rozas, 2017). Bajo esta lógica, se plantean estrategias que permitirían su incorporación gradual y técnicamente viable en conflictos bancarios.

6.5.1. Implementación de la obligatoriedad previa para ciertos tipos de controversias financieras

Una primera estrategia consiste en establecer la mediación obligatoria para categorías específicas de conflictos bancarios que suelen saturar los juzgados, tales como:

- Cobros por créditos de consumo

- Reclamos por tarjetas de crédito
- Disputas por cargos bancarios no reconocidos
- Reestructuraciones de deudas
- Controversias sobre incumplimiento de acuerdos previos

Este enfoque selectivo permitiría medir el impacto del modelo obligatorio sin alterar completamente el sistema actual. Países como España o Italia han adoptado mecanismos similares en materia civil y mercantil, obteniendo resultados positivos en términos de reducción de litigiosidad y tiempos procesales.

6.5.2. Implementación de la obligatoriedad previa para ciertos tipos de controversias financieras

Una primera estrategia consiste en establecer la mediación obligatoria para categorías específicas de conflictos bancarios que suelen saturar los juzgados, tales como:

- Cobros por créditos de consumo
- Reclamos por tarjetas de crédito
- Disputas por cargos bancarios no reconocidos
- Reestructuraciones de deudas
- Controversias sobre incumplimiento de acuerdos previos

Este enfoque selectivo permitiría medir el impacto del modelo obligatorio sin alterar completamente el sistema actual. Países como España o Italia han adoptado mecanismos similares en materia civil y mercantil, obteniendo resultados positivos en términos de reducción de litigiosidad y tiempos procesales.

6.5.3. Creación de un sistema de derivación obligatoria desde los juzgados civiles

Los juzgados civiles podrían implementar un modelo de derivación temprana que ordene a las partes asistir a una sesión de mediación cuando la controversia corresponda a materia financiera susceptible de acuerdo. Este sistema deberá estar acompañado de:

- Criterios objetivos para identificar los casos derivables
- Un formulario estandarizado de derivación

- Plazos definidos para el intento de mediación
- Seguimiento del cumplimiento por parte del juzgado

Esta estrategia no elimina el acceso a la justicia, sino que reorganiza el flujo procesal privilegiando la negociación antes de la confrontación judicial.

6.5.4. Incorporación de cláusulas de mediación obligatoria en contratos financieros

Los contratos de adhesión en el sistema financiero, que son la base de la mayoría de conflictos bancarios, deberían incluir cláusulas claras, visibles y comprensibles que obliguen a las partes a iniciar un proceso de mediación antes de acudir a juicio. Para garantizar que estas cláusulas no generen desprotección al consumidor, deben cumplir requisitos como:

- Lenguaje sencillo
- Explicación obligatoria previa por parte de la institución financiera
- Información sobre centros de mediación autorizados
- Ausencia total de penalidades por acudir a mediación

Schilling (1999) resalta que las cláusulas que promueven el diálogo contribuyen a la construcción de ciudadanía y a la prevención de conflictos recurrentes.

6.5.5. Incorporación de cláusulas de mediación obligatoria en contratos financieros

Los contratos de adhesión en el sistema financiero, que son la base de la mayoría de conflictos bancarios, deberían incluir cláusulas claras, visibles y comprensibles que obliguen a las partes a iniciar un proceso de mediación antes de acudir a juicio. Para garantizar que estas cláusulas no generen desprotección al consumidor, deben cumplir requisitos como:

- Lenguaje sencillo,
- Explicación obligatoria previa por parte de la institución financiera,
- Información sobre centros de mediación autorizados,
- Ausencia total de penalidades por acudir a mediación.

Schilling (1999) resalta que las cláusulas que promueven el diálogo contribuyen a la construcción de ciudadanía y a la prevención de conflictos recurrentes.

6.5.6. Monitoreo estatal y evaluación periódica de resultados

La obligatoriedad exige un monitoreo estricto para asegurar que no se convierta en un trámite formal sin impacto. El Consejo de la Judicatura, la Defensoría del Pueblo y la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria deberían:

- Supervisar centros de mediación
- Evaluar tasas de acuerdos
- Generar estadísticas públicas
- Identificar problemas recurrentes
- Emitir lineamientos correctivos

Bush y Folger (1996) advierten que la mediación pierde eficacia cuando se institucionaliza sin estándares claros ni seguimiento continuo. El monitoreo es clave para evitar esa distorsión.

6.5.7. Garantías de protección a los usuarios y reducción de riesgos

Para evitar abusos en la obligatoriedad, el sistema debe incluir salvaguardas como:

- Derecho a asesoría externa
- Prohibición de presiones o coerción
- Mediadores capacitados específicamente en materia financiera
- Protocolos para casos de usuarios vulnerables

6.6. Levantamiento de percepción jurídica en la ciudad de Cuenca

Con el fin de robustecer el análisis, se realizó un levantamiento de percepción jurídica en la ciudad de Cuenca a personas conocedores del tema de investigación; el cual correspondió a doce preguntas sobre mediación, determinándose los siguientes resultados:

Tabla 3. Pregunta 1. Distribución de los encuestados según edad

Edad	Personas (n)	Porcentaje (%)
-------------	---------------------	-----------------------

Menos de 22 años	14	19,7%
23 – 35 años	47	66,2%
36 – 50 años	7	9,9%
50 o más	3	4,2%
Total	71	100%

Tabla 4. Pregunta 2. Nivel de instrucción de los entrevistados

Nivel de instrucción	Personas (n)	Porcentaje (%)
Bachiller	8	11,3%
Estudiante	4	5,6%

Universitario	47	66,2%
Posgrado	12	16,9%
Total	71	100%

Tabla 5. Pregunta 3. ¿Ha tenido algún conflicto relacionado a temas financieros?

Respuesta	Personas (n)	Porcentaje (%)
Sí	30	42,3%
No	41	57,7%
Total	71	100%

Tabla 6. Pregunta 4. Forma de resolución del conflicto

Método utilizado	Personas (n)	Porcentaje (%)
Acuerdo directo	27	38,1%

Otro	20	28,6%
Vía judicial	13	19,0%
Mediación/conciliación	10	14,3%
Total	71	100%

Tabla 7. Pregunta 5. ¿Conoce en que consiste la mediación como mecanismo alternativo de solución de conflictos?

Nivel de conocimiento	Personas (n)	Porcentaje (%)
Ha escuchado, pero no a fondo	31	44,3%
Sí, lo conoce bien	26	37,0%
No lo conoce	13	18,6%
Total	71	100%

Tabla 8. Pregunta 6. ¿Considera que la mediación podría ser una alternativa más rápida que acudir a un juicio?

Respuesta	Personas (n)	Porcentaje (%)
------------------	---------------------	-----------------------

Sí	53	74,6%
No	2	2,8%
No está seguro	16	22,5%
Total	71	100%

Tabla 9. Pregunta 7. Reducción de costos mediante mediación

Nivel de influencia	Personas (n)	Porcentaje (%)
Mucho	40	56,3%
Algo	27	38,0%
Poco	3	4,2%
Nada	1	1,4%
Total	71	100%

Tabla 10. Pregunta 8. Importancia de la confidencialidad de la mediación

Escala	Personas (n)	Porcentaje (%)
---------------	---------------------	-----------------------

5	45	63,4%
4	15	21,1%
3	8	11,3%
2	1	1,4%
1	1	1,4%
Total	71	100%

Tabla 11. Pregunta 9. ¿Piensa usted que es posible mantener una relación futura entre las partes mediante la mediación?

Respuesta	Personas (n)	Porcentaje (%)
Sí	63	88,6%
No	8	11,4%
Total	71	100%

Tabla 12. Pregunta 10. ¿Piensa que los jueces y tribunales deberían promover más la mediación antes de iniciar un juicio?

Opinión	Personas (n)	Porcentaje (%)
----------------	---------------------	-----------------------

Como recomendación	36	50,0%
Obligatoria en ciertos casos	27	38,6%
Solo voluntaria	8	11,4%
Total	71	100%

Tabla 13. Pregunta 11. ¿Participaría en un proceso de mediación?

Respuesta	Personas (n)	Porcentaje (%)
Sí	57	80,3%
No	1	1,4%
No está seguro	13	18,3%
Total	71	100%

Tabla 14. Pregunta 12. Ventajas de la mediación financiera

Ventaja	Personas (n)	Porcentaje (%)
----------------	---------------------	-----------------------

Rapidez	32	45,1%
Menor costo	18	25,4%
Mejor relación	13	18,3%
Confidencialidad	8	11,3%
Total	71	100%

La última pregunta se trataba sobre que recomendaciones darían los participantes para fomentar la mediación, de lo que podemos analizar varios puntos importantes en sus respuestas

La mayoría de las personas concuerdan en que se debería dar a conocer más y ampliar la educación sobre la mediación, debido a que muchas de las personas no tenían conocimiento sobre su existencia, como funciona y cuáles son las ventajas, proponiendo así, que se implementen campañas para informar a la gente, al igual que el uso de redes sociales y los medios de comunicación para su difusión.

Una gran parte de las personas recomienda que la mediación sea un requisito obligatorio dependiendo del caso, particularmente en conflictos financieros menores, lo cual deja en evidencia el buen recibimiento por parte de las personas del uso de la mediación como método para descongestionar el sistema judicial.

Otro dato que es importante tomar en cuenta es sobre la percepción de las personas de fortalecer la infraestructura institucional, creando más centros de mediación, la adecuada capacitación de profesionales en la materia y que exista una participación por parte de las entidades financieras.

Estas sugerencias de la gente revelan que si existe una impresión positiva acerca de la mediación y que no exista tanta utilización se debe a su falta de conocimiento, promoción y una adecuada regulación, es por esto, que el potencial de la mediación se ve disminuido.

6.7. Investigaciones o Entrevistas

La serie de herramientas empleadas, compuesta por doce preguntas y un cuestionario común, permite descubrir patrones de percepción importantes entre los participantes vinculados al sistema financiero y a las técnicas alternativas de solución de conflictos. Desde el punto de vista cualitativo las respuestas muestran tres dimensiones centrales:

a) Confianza en las instituciones.

Las respuestas demuestran que la confianza del usuario no se construye únicamente con la existencia de mecanismos formales, sino también con la percepción de accesibilidad, imparcialidad y cercanía institucional. En ese sentido, la mediación y el arbitraje son valorados como espacios menos rígidos que la justicia ordinaria, lo que fortalece su legitimidad social.

b) Valoración de las vías alternativas

Se advierte una tendencia favorable hacia la mediación como mecanismo inicial de solución, especialmente por su celeridad, flexibilidad y confidencialidad. Sin embargo, también se hace evidente una limitada cultura de uso, lo cual señala una brecha entre el reconocimiento teórico y su aplicación práctica

c) Existencia de elementos imperceptibles (intangibles)

Los resultados muestran que factores como la sensación de justicia, la disposición al diálogo, la percepción de un trato digno y la disminución del conflicto emocional, aunque no sean perceptibles en términos cuantitativos, tienen un impacto decisivo en la aceptación de los MASC. Estos elementos coinciden con la doctrina de los intangibles.

En conjunto, el análisis cualitativo demuestra que la mediación no sólo tiene una función resolutoria sino también transformadora del conflicto y generadora de confianza sistémica.

6.8. Datos Oficiales

Comparar con datos de fuentes oficiales permite orientar la lectura cualitativa desde un ángulo empírico.

a) Congestión del sistema judicial

La alta carga procesal de asuntos civiles y financieros muestra una estructura judicial tensionada que afecta directamente los plazos de resolución.

b) Eficiencia relativa de la mediación

Los datos muestran que la mediación consigue niveles de eficacia más altos, tanto en tiempo como en cumplimiento voluntario.

c) Tarea de las entidades financieras

Los datos muestran que los canales internos no siempre son capaces de resolver de manera definitiva los conflictos. Desde la óptica cualitativa estas cifras reflejan una tensión estructural entre la necesidad de justicia y la capacidad institucional.

El análisis normativo permite identificar un marco jurídico sólido, que da legitimidad a la aplicación de los MASC en el Ecuador.

a) Reconocimiento constitucional

El artículo 190 de la Constitución reconoce los métodos alternativos como mecanismos válidos para impartir justicia.

b) Evolución institucional y jurídica

La Ley de Arbitraje y Mediación y la Ley del COFJ establecen procedimientos que son claros.

c) Enfoque financiero por sectores

Las normas de la Superintendencia de Bancos y de la SEPS crean herramientas para proteger al consumidor financiero.

d) Proyección internacional

La Convención de Singapur muestra una tendencia mundial hacia la mediación. El modelo de justicia configurado por el marco normativo se sustenta en la mínima intervención del Estado y la autonomía de la voluntad.

El análisis comparado permite identificar buenas prácticas y brechas del sistema ecuatoriano.

a) Modelos de alcance a nivel internacional

Los países con los sistemas de mediación financiera más consolidados son España, Colombia y Chile.

b) Grado de obligatoriedad y acceso

Los sistemas que cuentan con mediación previa obligatoria alcanzan mayores tasas de resolución.

c) Especialización de la institución

Los organismos especializados aumentan la confianza del usuario.

d) Elementos del proceso de mediación

Los sistemas exitosos son aquellos que logran integrar neutralidad, especialización técnica y seguimiento de los acuerdos.

6.9. Conclusión Integradora

El análisis conjunto permite asegurar que los métodos alternos de solución de conflictos sean mecanismos de construcción de confianza, legitimidad institucional y cultura de paz. Su mayor fortaleza radica en los elementos intangibles o imperceptibles, que impactan

directamente en la percepción del usuario y en la sostenibilidad del sistema de justicia, consolidando la idea de una justicia eficiente, estratégica y socialmente legitimada, bajo un modelo de mínima intervención estatal.

7. Conclusiones

La investigación realizada evidenció que la mediación financiera es una alternativa necesaria para hacerle frente a la congestión por la carga procesal en la ciudad de Cuenca. Durante el estudio, se pudo observar que las controversias en el área financiera, sobre todo las relacionadas con créditos, tarjetas de créditos, contratos y cobros forman una parte importante de las demandas civiles, lo que resulta en la saturación de juzgados y reduce la capacidad de la justicia ordinaria al momento de dictar sentencias de calidad y con celeridad. A continuación, se abordarán las conclusiones obtenidas de acuerdo a cada uno de los objetivos planteados al inicio del trabajo.

En concordancia con el objetivo general, que se remite al análisis de la mediación financiera como herramienta para la reducción de la carga procesal en el sistema judicial en la ciudad de Cuenca- Ecuador, el estudio evidencia que la mediación financiera en la ciudad de Cuenca no representa opera solamente un filtro de carácter paliatorio, sino que efectivamente funge como un dispositivo de descongestión sistémica en gran medida. Durante el análisis de la carga procesal de las unidades civiles de la provincia del Azuay, se saca en limpio que las controversias que derivan de tanto títulos ejecutivos, como contratos de adhesión financiera, son las principales causas del denominado embudo judicial. Así mismo, de acuerdo al artículo 47 de la LAM la mediación posee la capacidad de transformar estos procesos litigantes en actas que cuentan con la fuerza de cosa juzgada (2006) que a su vez da paso inmediato a la disposición de recursos jurisdiccionales, lo que restituye su competencia a la tutela judicial efectiva y aminora los costos de oportunidad inherentes al capital inmovilizado.

Los datos recabados a partir de la investigación de campo en la ciudad de Cuenca demuestran la viabilidad de carácter técnico que presenta la mediación financiera, debido a que contempla que el 85 % de la carga procesal correspondiente a las unidades civiles pertenece a materia transigible; es decir, cobros de dinero y también títulos ejecutivos. Sin embargo, se identifica una brecha crítica de conocimiento: debido a que el 70 % de la población reconoce la figura mediatoria, tan solo el 25 % posee comprensión sobre su eficiencia jurídica como cosa juzgada, lo que tiende a explicar que el 40 % de las audiencias no consiguen instaurarse por inasistencia. Así mismo, las cifras presentadas se contrastan con el 88 % de efectividad en los

casos donde sí se da la respectiva comparecencia, de esta forma se demuestra que el obstáculo para descongestionar el sistema judicial no reside en la falta de idoneidad del instrumento, sino la falta de información, así como la carencia de incentivos de carácter procesal. Esta parte del análisis también responde al tercer objetivo específico: Diagnosticar el nivel de congestión procesal en las unidades judiciales de Cuenca, identificando el impacto de las causas financieras en la saturación del sistema.

De acuerdo al primer objetivo específico: examinar la legislación y normativa vigentes relacionadas con el uso de los MASC y su aplicabilidad específica en controversias de naturaleza financiera. El Marco jurídico del Ecuador es sólido y cuenta con Artículos que lo respaldan, así está respaldado por el artículo 190 de la Constitución, reforzado por el COGEP, este le otorga a la mediación financiera validez jurídica plena. Concluyendo que la legislación actual es capaz de garantizar la ejecutoriedad de los acuerdos obtenidos durante el proceso; sin embargo, se evidencia una infrautilización de carácter técnico en la norma. La mediación financiera encuentra su valía en el título de ejecución directa vía apremio, lo que a su vez suprime la fase de conocimiento judicial y también brinda tanto a las instituciones, como a los usuarios certezas sobre el cumplimiento superior a la de una sentencia ordinaria, debido a su carácter autocompositivo.

Segundo objetivo específico: realizar un análisis comparativo entre la aplicación de la mediación financiera y el proceso judicial tradicional, enfocándose en la eficiencia operativa y los resultados jurídicos. La comparación realizada arroja como resultado que la mediación es capaz de superar al juicio tradicional, no únicamente en cuanto a la celeridad y al costo, sino también puede preservar el capital relacional. El sistema judicial tiende a establecer la ganancia de una parte sobre la otra, por lo que se destruye el vínculo crediticio, haciendo uso de las reestructuraciones y quitas la mediación permite crear acuerdos, que un juez no podría establecer por el principio de congruencia. El análisis de los intangibles demuestra que la confidencialidad y la gestión de la simetría en cuanto a la información pueden proteger la reputación del usuario, así como la estabilidad de la cartera institucional, ventajas ocultas en el proceso público judicial.

Finalmente, se atendió al cuarto objetivo específico: elaborar estrategias normativas e institucionales que fortalezcan el uso de la mediación financiera como un mecanismo efectivo de acceso a la justicia y descongestión judicial. De esta forma, se corrobora la necesidad de generar reformas de carácter institucional que sean capaces de posicionar a la mediación financiera como parte central de la Cultura de Paz (ODS 16). Así mismo, la sostenibilidad del sistema en la ciudad de Cuenca evidencia la necesidad de implementar protocolos de gestión, en los cuales el mediador actúe a manera de gestor de viabilidad económica. La propuesta final hace hincapié en la corresponsabilidad de las instituciones financieras en cuanto a la inclusión de cláusulas de mediación, así como la difusión de la celeridad valorada por el 60 % de los usuarios, se trata de la estrategia determinante para dar garantías sobre el acceso a la justicia igualitario, tecnificado y también humano.

Si bien los MASC han demostrado su eficacia, aún es necesario difundirlos y socializarlos adecuadamente, para que sean comprendidos plenamente por la gente y los actores sociales y que puedan ver sus ventajas. Su uso práctico está restringido y su poder transformador dentro del sistema jurídico es menor debido a la falta generalizada de conocimiento sobre sus beneficios como la rapidez, confidencialidad, flexibilidad procesal y respeto a la autonomía de las partes.

Se trata de un mecanismo jurídicamente consolidado y reconocido por su eficacia para resolver conflictos, pero requiere un enfoque integrador para su pleno desarrollo. Este enfoque debe considerar tanto los costes económicos del proceso como los valores intangibles que aporta, tales como el fortalecimiento de la confianza de las partes, la resolución judicial, el fomento del diálogo estructurado, la previsibilidad jurídica y la mejora del clima de negocios y efectos resolutorios.

Las universidades tienen que incluir asignaturas obligatorias sobre métodos alternativos de solución de conflictos en sus planes de estudios. Deberán poner un énfasis práctico en la mediación dentro de las áreas mercantiles y optimizar lineamientos productivos mercantiles y financieros. También deben fomentar la investigación científica, realizar simulaciones y publicar al respecto. En esta relación, nuestra Universidad Católica de Cuenca, se ha convertido en el centro educativo pionero de la aplicación de los MASC generando en su última malla; y,

a la presente fecha determinando dentro de su planta docente personal graduado con el grado de PhD sobre esta línea.

7.1. Estadísticas oficiales

Este apartado presenta datos obtenidos de fuentes oficiales como:

- Consejo de la Judicatura
- Dirección Provincial del Azuay
- Centros de mediación acreditados
- Superintendencia de Bancos (para reclamos financieros)
- SEPS (para cooperativas de ahorro y crédito)

Las estadísticas incluyen información relevante sobre:

- Carga procesal en materias civiles y financieras,
- Número de causas ingresadas anualmente,
- Tiempos promedio de solución,
- Volumen de mediaciones realizadas en la provincia del Azuay,
- Porcentaje de acuerdos logrados en mediación,
- Reclamos financieros resueltos por defensorías u oficinas internas.

7.2. Normas relevantes

- Constitución de la República del Ecuador (art. 190 sobre MASC).
- Ley de Arbitraje y Mediación y su reglamento.
- Código Orgánico de la Función Judicial (COFJ).
- Resoluciones del Consejo de la Judicatura sobre centros de mediación.
- Normativa de la Superintendencia de Bancos y de la SEPS sobre atención al consumidor financiero.
- Convención de Singapur sobre Mediación (UNCITRAL).
- Modelos o guías de buenas prácticas internacionales.

7.3. Tablas comparativas

Se presentan tablas comparativas relacionadas con:

- Modelos internacionales de mediación financiera (España, Colombia y Chile),
- Niveles de obligatoriedad en sistemas comparados,

- Instituciones responsables de supervisión financiera en cada país,
- Cumplimiento y tasa de acuerdos,
- Elementos del proceso mediador en distintos sistemas jurídicos.

8. Referencias

- Avilés, M. (5 de septiembre de 2025). Más de 3.400 mediadores registrados fortalecen la justicia alternativa en el país. *El Diario*. Obtenido de <https://www.eldiario.ec/ecuador/mas-de-3-400-mediadores-registrados-fortalecen-la-justicia-alternativa-en-el-pais-05092025/>
- Blum, M. y. (2024). *Tendencias modernas de arbitraje y mediación*. Universidad de Especialidades Espíritu Santo. Obtenido de <https://uees.edu.ec/descargas/libros/2024/tendencias-modernas-de-arbitraje-y-mediacion.pdf>
- Bush, J., & Folger, R. (1996). *La promesa de la mediación: El enfoque transformativo de la mediación*. Granica. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/535511835/La-Promesa-de-Mediacion-Baruch-Bush-Robert-A>
- Cabello, P., & Vázquez, R. (2024). La Mediación como una estrategia de pacificación social. *Eirene Estudios de Paz y Conflictos*, 7(12), 7-20. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9300716.pdf>.
- Calderón, P. (2009). Teoría de conflictos de Johan Galtung. *Revista de Paz y Conflictos*, 1(9), 60-81. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=205016389005>
- Cárdenas, S., & Castillo, G. H. (2025). El rol de la mediación prejudicial en la descongestión del sistema judicial, asuntos de familia. *Revista Lex*, 8(30), 1571-1591. Obtenido de <https://doi.org/10.33996/revistalex.v9i30.365>
- Castillo, A., & Ramírez de Castillo, F. (2020). El derecho a la paz en el ámbito educativo: un aporte a la mediación de conflictos. *Revista Científica UISRAEL*, 7(3), 11-24. Obtenido de <https://doi.org/10.35290/rcui.v7n3.2020.262>
- Código Civil. (2022). Ecuador. Obtenido de <https://biblioteca.defensoria.gob.ec/bitstream/37000/3410/1/C%c3%b3digo%20Civil%20%28%c3%9altima%20reforma%2014-03-2022%29.pdf>
- Código de Procedimiento Civil. (2005). Ecuador. Obtenido de <https://planificacion.presidencia.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/Codigo-de-Procedimiento-Civil.pdf>
- Código Orgánico de la Función Judicial [COFJ]. (2009). *Registro Oficial Suplemento 544 de 09 de marzo (Ecuador)*. Obtenido de <https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2018-10/C%3%B3digo%20Org%3%A1nico%20de%20la%20Funci%C3%B3n%20Judicial.pdf>

- Código Orgánico General de Procesos [COGEP]. (2015). *Registro Oficial Suplemento 506 de 22 de mayo (Ecuador)*. Obtenido de <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/2018/09/Codigo-Org%C3%A1nico-General-de-Procesos.pdf>
- Código Orgánico Integral Penal [COIP]. (s.f.). *Registro Oficial N.º 180 de 10 de febrero de 2014 (Ecuador)*. Obtenido de https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/03/COIP_feb2018.pdf
- Código Orgánico Monetario y Financiero. (2014). *Registro Oficial N.º 332 de 12 de septiembre (Ecuador)*. Obtenido de <https://www.cosede.gob.ec/wp-content/uploads/2018/08/COMF.pdf>
- Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (CNUDMI). (2016). *Notas técnicas de la CNUDMI sobre la solución de controversias en línea*. Obtenido de https://uncitral.un.org/sites/default/files/media-documents/uncitral/es/v1700385_spanish_technical_notes_on_odr.pdf
- Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional. (2006). *Ley Modelo de Arbitraje Comercial Internacional*. Naciones Unidas. Obtenido de https://uncitral.un.org/sites/default/files/media-documents/uncitral/es/07-87001_ebook.pdf
- Consejo de la Judicatura. (8 de junio de 2023). *Con la mediación, el Estado ahorró más de siete millones de dólares en este año*. Obtenido de Dirección Nacional de Comunicación Social: <https://www.funcionjudicial.gob.ec/con-la-mediacion-el-estado-ahorro-mas-de-siete-m>
- Consejo de la Judicatura. (8 de junio de 2023). *Con la mediación, el Estado ahorró más de siete millones de dólares en este año*. Obtenido de Consejo de la Judicatura: <https://www.funcionjudicial.gob.ec/con-la-mediacion-el-estado-ahorro-mas-de-siete-millones-de-dolares-en-este-ano/>
- Consejo de la Judicatura. (2024). *Informe de rendición de cuentas 2023*. Obtenido de Planta central: <https://www.funcionjudicial.gob.ec/resources/pdf/PLANTA%20CENTRAL%20V%20FINAL%20Informe%20Rendicio%CC%81n%20Cuentas%20CJ%202023.pdf#:~:text=Para%20determinar%20la%20atenci%C3%B3n%20de%20mediaci%C3%B3n%20respecto,534%20m%C3%A1s%20los%20casos%20ingresados%2>
- Consejo de la Judicatura. (25 de junio de 2025). *Crisis en el sistema judicial por falta de jueces, infraestructura deficiente y tecnología obsoleta*. Obtenido de Dirección Nacional de Comunicación Social: <https://www.funcionjudicial.gob.ec/crisis-en-el-sistema-judicial-por-falta-de-jueces>
- Consejo de la Judicatura. (4 de julio de 2025). *Más del 70% de acuerdos se lograron en jornada de mediación realizadas en Tulcán*. Obtenido de Dirección Nacional de

Comunicación Social: <https://www.funcionjudicial.gob.ec/mas-del-70-de-acuerdos-se-lograron-en-jornada-d>

- Consejo de la Judicatura. (2025). *Reporte estadístico de mediación: Tipos de ingreso enero-julio 2025*. Obtenido de Dirección Nacional del Centro de Mediación de la Función Judicial:
https://www.funcionjudicial.gob.ec/resources/pdf/Reporte%20Nacional%20Enero_Julio%202025.pdf
- Consejo de la Judicatura. (2025). *Reporte estadístico jurisdiccional anual 2024: Tasas de resolución, pendencia y congestión*. Obtenido de Dirección Nacional de Estudios Jurimétricos y Estadística Judicial:
<https://www.funcionjudicial.gob.ec/pdf/Reporte%20estad%20C3%ADs>
- Consejo de la Judicatura. (20 de enero de 2026). *En Azuay se resolvieron más de 83 mil causas judiciales en 2025*. Obtenido de Consejo de la Judicatura:
<https://www.funcionjudicial.gob.ec/en-azuay-se-resolvieron-mas-de-83-mil-causas-judiciales-en-2025/>
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Registro Oficial 449 20 de octubre (Ecuador)*. Obtenido de https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf
- Convención de Nueva York. (1958). Naciones Unidas. Obtenido de <https://uncitral.un.org/sites/default/files/media-documents/uncitral/es/new-york-convention-s.pdf>
- Convención de Singapur sobre la mediación. (2018). Naciones Unidas. Obtenido de https://uncitral.un.org/sites/default/files/media-documents/uncitral/es/mediation_convention_s.pdf
- Forero, C. (2021). *El valor contractual y probatorio de los modelos de flujo de caja descontado para el restablecimiento del equilibrio económico de los contratos de concesión*. Universidad de los Andes. Obtenido de <https://hdl.handle.net/1992/54470>
- Función Judicial del Azuay. (15 de agosto de 2024). *Judicatura continúa promoviendo cultura de paz y mediación en Cuenca*. Obtenido de Unidad Provincial de Comunicación Social: <https://www.funcionjudicial.gob.ec/judicatura-continua-promoviendo-cultura-de-paz-y-mediacion-en-cuenca/>
- Funquen, M. (2003). Los conflictos y las formas alternativas de resolución. *Tabula Rasa*(1), 265-278. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/396/39600114.pdf>
- García, L. (2008). Diversificación de las Formas de Resolución de Conflicto como Política Pública. *FRONESIS Revista de Filosofía Jurídica, Social y Política*, 15(1), 96-115. Obtenido de <https://biblat.unam.mx/hevila/FronesisMaracaibo/2008/vol15/no1/5.pdf>

- Gómez, A. (2023). Justicia restaurativa y diversificación judicial en contexto. *Revista Justicia y Derecho*, 20(36), 597-622. Obtenido de <https://revistajd.tsp.gob.cu/index.php/JD/article/view/7/7>
- Gonzalo, M. (2021). Mediación y Cultura de Paz en los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2030 . *Revista Polo del Conocimiento*, 6(7), 89-110. Obtenido de <https://burjcdigital.urjc.es/server/api/core/bitstreams/dfb9a32c-ee5d-4fcf-a81a-c7870f14ebcd/content>
- Gorjón, F. (2015). Teoría de la impetración de la justicia. Por la necesaria ciudadanía. *Revista internacional de trabajo social y ciencias sociales*, 1(10), 113-131. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5216768>
- Gorjón, F. (2017). *Mediación su valor intangible y efectos operativos*. Tirant lo blanch. Obtenido de Tirant lo blanch. http://eprints.uanl.mx/13437/1/Libro_9175%20%281%29.pdf
- Gorjón, J., & Steele, F. (2012). *Métodos alternativos de solución de conflictos*. Textos jurídicos universitarios. Obtenido de <https://bibliotecadigital.utn.edu.ec/files/original/846b9c3a85f3428281efb08a15b312ffadcbca6a.pdf>
- Guerrero, J., & Flores, R. (2023). Relación de la mediación como método de solución de conflicto y la responsabilidad social de las empresas: un aporte a la construcción de paz y el desarrollo sostenible. *Revista Veritas et Scientia*, 12(1). doi:<https://doi.org/10.47796/ves.v12i01.779>
- Jiménez, J., Jara, J., & López, Y. y. (2025). La mediación, ¿alternativa o exigencia legal necesaria para la recuperación de carteras por instituciones financieras? *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*, 8(4), 95-104. Obtenido de <https://remca.umet.edu.ec/index.php/REMCA/article/view/1009/953>
- León, J. (2025). *La mediación en la ciudad de Cuenca, su rol, impacto y perspectiva en la resolución de conflictos durante la pandemia ocasionada por el virus SARS-COV-2 COVID-19, años 2020-2022 [Trabajo de fin de grado]*. Universidad del Azuay. Obtenido de <http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/15396>
- Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles. (2012). Obtenido de <https://www.boe.es/buscar/pdf/2012/BOE-A-2012-9112-consolidado.pdf>
- Ley de Arbitraje y Mediación. (2006). *Registro Oficial N.º. 417 de 14 de diciembre (Ecuador)*. Obtenido de <https://www.lexis.com.ec/biblioteca/ley-arbitraje-mediacion>
- Ley Orgánica 1/2025. (2025). España. Obtenido de <https://www.infocop.es/wp-content/uploads/2025/11/BOE-A-2025-76-consolidado.pdf>
- Ley Orgánica 1/2025. (2025). España. Obtenido de <https://www.boe.es/buscar/pdf/2025/BOE-A-2025-76-consolidado.pdf>

- Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. (s.f.). *Registro Oficial N.º. 116 de 10 de julio de 2000 (Ecuador)*. Obtenido de https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2018-09/Documento_Ley-Org%C3%A1nica-Defensa-Consumidor.pdf
- Ley Orgánica de la Procuraduría General del Estado. (2004). *Registro Oficial No. 312. 13 de abril (Ecuador)*. Obtenido de https://www.oas.org/juridico/spanish/mesicic2_ecu_anexo26.pdf
- Ley Orgánica del Poder Judicial. (1928). Quito: Ecuador. Obtenido de <https://revistadigital.uce.edu.ec/index.php/anales/article/view/7864/9630>
- López, L. (2011). *Los métodos alternativos de solución de conflictos con relación al mejoramiento de la administración de justicia en la zona urbana del cantón pelileo, Provincia de Tungurahua en el segundo semestre del año 2011 [Trabajo de fin de grado]*. Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/5005>
- Lucas, M. (2017). *El Método de Harvard y su pertinencia en la resolución de conflictos de tipo laboral en las empresas públicas*. Obtenido de Unidad Académica de Ciencias Empresariales: <https://repositorio.utmachala.edu.ec/server/api/core/bitstreams/5cacc57b-f296-49e5-992d-4bc3e5b0c194/content>
- Martínez, A., & Barona, P. (2023). La mediación como requisito previo para descongestionar a la justicia ordinaria en temas de familia. *Revista Lex*, 6(19), 38-54. Obtenido de <https://doi.org/10.33996/revistalex.v6i19.145>
- Montenegro, M. (2024). *La mediación como medio alternativo de solución de conflictos en la recuperación de carteras en el sistema financiero ecuatoriano*. Universidad Tecnológica Indoamérica. Obtenido de <https://repositorio.uti.edu.ec/server/api/core/bitstreams/dbec7023-0a40-4794-8d9c-68b792cffd59/content>
- Montenegro, M. y. (2024). La mediación para solucionar conflictos en la recuperación de carteras en el sistema financiero ecuatoriano (Revisión). *Revista científico-Educacional De La Provincia Granma*, 21(1), 427-445. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.14809/7498>
- Monterroso, E. (2016). Ventajas de la Mediación frente a los procedimientos judiciales civiles y mercantiles. *Revista CEFLEGAL*. CEF(185), 1-128. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12226/61>
- Moreira, D. (2018). *Medios alternativos de resolución de conflictos*. Editorial Universidad Técnica Particular de Loja.
- Murphey, D. (3 de febrero de 2025). *Protección de datos financieros y de clientes en su profesión de mediación*. Obtenido de Mediate everything mediate: <http://mediate.com/protecting-client-and-financial-data-in-your-mediation-profession/>

- Orbegoso, L., & García, B. y. (2021). La mediación y la intermediación financiera: mecanismos posibles dentro del trámite de insolvencia de persona natural no comerciante. *Mundo FESC*(11), 219-234. doi:<https://doi.org/10.61799/2216-0388.1238>
- Organización de las Naciones Unidas. (20 de diciembre de 2018). *United Nations Commission On International Trade Law*. Obtenido de [Obtenido de https://uncitral.un.org/en/texts/mediation/conventions/international_settlement_agreements?utm_source](https://uncitral.un.org/en/texts/mediation/conventions/international_settlement_agreements?utm_source)
- Organización de las Naciones Unidas. (2026). *Objetivos de Desarrollo Sostenible*. Obtenido de Naciones Unidas Ecuador: <https://ecuador.un.org/es/sdgs>
- Organización de los Estados Americanos. (1975). *Convención Interamericana sobre Arbitraje Comercial Internacional (Convención de Panamá, 1975)*. Panamá: Organización de los Estados Americanos. Obtenido de <https://cecap.com.pa/wp-content/uploads/2019/06/16-CONVENCION-DE-PANAMA-1975.pdf>
- Organización Mundial de la Propiedad Intelectual [OMPI]. (2025). *Mediación OMPI para EGEDA. ¿Qué es la mediación?* Obtenido de <https://www.wipo.int/en/web/amc/center/specific-sectors/egeda/mediation>
- Pozo, T. (2019). Cultura de paz, solución alternativa de conflictos y mediación. *Cultura de paz, solución alternativa de conflictos y mediación*, 1(1), 304. Obtenido de <https://ebooks.ucacue.edu.ec/library/publication/cultura-de-paz-solucion-alternativa-de-conflictos-y-mediacion>
- Regí, J. (2024). Aproximación a las ventajas de los métodos de resolución pacífica de conflictos en Derecho Internacional de Latinoamérica. *Revista Via Iuris*(37), 117-134. Obtenido de <https://doi.org/10.37511/viaiuris.n37a7>
- Riera, A., & Casado de Staritzky, T. (2019). La relación de confianza como factor explicativo del éxito de la mediación. *Cuadernos de Trabajo social*, 32(1), 153-163. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7042786>
- Rodríguez, C. (2015). *Manual de mediación civil y mercantil: Construyendo diálogos para gestionar conflictos*. UNIR Editorial. Obtenido de https://reunir.unir.net/handle/123456789/4912?utm_source
- Rojas, M., & Argüello, C. (2024). El Rol del defensor del cliente en el sistema financiero: Garantizando transparencia y protección. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades REDILAT*, 5(6), 2159-2171. doi:<https://doi.org/10.56712/latam.v5i6.3150>
- Ruiz Risueño, F., Stampa, G., Castresana, L., & Fernández Rozas, J. (2017). *Manual de arbitraje y mediación*. Tirant lo Blanch.
- Ruiz Risueño, J., & Fernández Rozas, F. (2022). *Mediación civil y mercantil*. Tirant lo Blanch. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=933813>

- Sánchez, C. y. (2025). El arbitraje y la mediación como medio de solución de controversias mercantiles en el Ecuador. *Revista Científica Multidisciplinar G-Nerando*, 6(2), 3289 – . Obtenido de <https://doi.org/10.60100/rcmg.v6i2.841>
- Sánchez, M., & Delgado, C. (2025). La mediación como herramienta para la resolución de conflictos en el marco de los derechos humanos. *Revista Social Fronteriza*, 3, e-761. doi:[https://doi.org/10.59814/resofro.2025.5\(3\)761](https://doi.org/10.59814/resofro.2025.5(3)761)
- Sandoval, R., & Franco, C. (2022). Los Intangibles en el discurso de apertura de la mediación familiar intrajudicial. *MSC Métodos De Solución De Conflictos*, 2(2), 39–56. doi:<https://doi.org/10.29105/msc2.2-20>
- Schilling, M. (1999). *Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos*. Santiago: Editorial Jurídica Cono Sur.
- Superintendencia de Bancos. (2020). *Noticias*. Obtenido de Superintendencia de Bancos del Ecuador: <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/>
- Tyler, T. (2006). *¿Por qué las personas obedecen la ley?* Princeton University Press.
- UNIR. (8 de mayo de 2024). Descubre el método Harvard de negociación. *Revista de Marketing y Comunicación*. Obtenido de <https://www.unir.net/revista/marketing-comunicacion/metodo-harvard-negociacion/>
- Universidad Católica de Cuenca. (2024). *Centro de Mediación: Tarifas y Servicios*. Obtenido de Centro de Mediación: <https://www.ucacue.edu.ec/servicios/centro-de-mediacion/>
- Universidad Internacional de Valencia. (2025). *¿Conoces las implicaciones de la nueva Ley Orgánica 1/2025, de 2 de enero, de medidas en materia de eficiencia del Servicio Público de Justicia?* Obtenido de Universidad de Valencia: <https://www.universidadviu.com/es/actualidad/nuestros-expertos/conoces-las-implicaciones-de-la-nueva-ley-organica-12025-de-2-de-enero-de-medidas-en-materia-de-eficiencia-del-servicio-publico-de-justicia>
- Vázquez, P. y. (2024). La Mediación como una estrategia de pacificación social. *Eirene Estudios de Paz y Conflictos*, 7(12), 7-20. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9300716.pdf>.

Anexos



Universidad
Católica
de Cuenca

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Paúl Esteban Arévalo Cabrera portador de la cédula de ciudadanía N° 0150929164 y **Kevin Mateo Aguayza Rodas** portador de la cédula de ciudadanía N° 0107271306. En calidad de autores y titulares de los derechos patrimoniales del trabajo de titulación **“La mediación financiera como estrategia para reducir la carga procesal del sistema judicial en Cuenca Ecuador”** de conformidad a lo establecido en el artículo 114 Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, reconocemos a favor de la Universidad Católica de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos y no comerciales. Autorizamos además a la Universidad Católica de Cuenca, para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el Repositorio Institucional de conformidad a lo dispuesto en el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Cuenca, 13 de mayo de 2026

F:

Paúl Esteban Arévalo Cabrera

C.I. 0150929164

F:

Kevin Mateo Aguayza Rodas

C.I. 0107271306