

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES

CENTRO DE ESTUDIOS DE POSGRADO

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

TEMA

**LA MEDIACIÓN EN EL PROCESO DE RECUPERACIÓN DE LA
CARTERA VENCIDA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
INDÍGENA SAC-PELILEO PROVINCIA DE TUNGURAHUA.**

Trabajo de Investigación

Previa a la obtención del Grado Académico de Magister en

Mediación Arbitraje y Solución de Conflictos

Autor: Abg. Roberto Altamirano Correa

Director: Dr. Mg. Tarquino Tipantasig Cando

Ambato - Ecuador

2013

Al Consejo de Posgrado de la UTA.

El tribunal receptor de la defensa del trabajo de investigación con el tema: “LA MEDIACIÓN EN EL PROCESO DE RECUPERACIÓN DE LA CARTERA VENCIDA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC-PELILO PROVINCIA DE TUNGURAHUA”, presentado por: *Abg. Roberto Carlos Altamirano Correa* y conformado por: *Dr. Mg. Borman Vargas Villacrés, Dr. Mg. Eduardo Mayorga Naranjo, Dr. Mg. Oswaldo González Ojeda*, Miembros del Tribunal, *Dr. Mg. Tarquino Tipantasig Cando*, Director del trabajo de investigación y presidido por: *Dr. Mg. Franklin Medina Guerra*, Presidente del Tribunal: *Ing. Mg. Juan Garcés Chávez* Director del CEPOS– UTA, una vez escuchada la defensa oral el Tribunal aprueba y remite el trabajo de investigación para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.

Dr. Mg. Franklin Medina Guerra
Presidente del Tribunal de Defensa

Ing. Mg. Juan Garcés Chávez
DIRECTOR CEPOS

Dr. Mg. Tarquino Tipantasig Cando
Director de Trabajo de Investigación

Dr. Mg. Eduardo Mayorga Naranjo
Miembro del Tribunal

Dr. Mg. Oswaldo González Ojeda
Miembro del Tribunal

Dr. Mg. Borman Vargas Villacrés
Miembro del Tribunal

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en el trabajo de investigación con el tema: “LA MEDIACIÓN EN EL PROCESO DE RECUPERACIÓN DE LA CARTERA VENCIDA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC-PELILO PROVINCIA DE TUNGURAHUA”, nos corresponde exclusivamente a: *Abg. Roberto Carlos Altamirano Correa*, Autor y del *Dr. Mg. Tarquino Tipantasig Cando*, Director del trabajo de investigación; y el patrimonio intelectual del mismo a la Universidad Técnica de Ambato.

Abg. Roberto Altamirano Correa

Autor

Dr. Mg. Tarquino Tipantasig Cando

Director

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de investigación o parte de él un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los Derechos de mi trabajo de investigación, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de esta, dentro de las regulaciones de la Universidad.

Abg. Roberto Carlos Altamirano Correa.

C.C. 1803223195

DEDICATORIA

A mi familia, amigos y maestros.

AGRADECIMIENTO

Al personal administrativo y socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC-Pelileo y a la Ing. María Belén Pacheco Granja por su profesionalismo y valiosa colaboración.

INDICE GENERAL

Al Consejo de Posgrado de la UTA.	ii
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN	iii
DERECHOS DE AUTOR	iv
DEDICATORIA	v
INDICE GENERAL	vii
RESUMEN EJECUTIVO.....	xv
EXECUTIVE SUMMARY	xvi
INTRODUCCIÓN.....	1

CAPÍTULO EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema	3
Contextualización.....	3
Contexto macro.	3
Contexto meso	5
Contexto micro	7
ÁRBOL DE PROBLEMAS	8
Análisis Crítico.....	9
Prognosis.....	9
Formulación del Problema	10
Interrogantes de Investigación.....	10
Delimitación de la Investigación	10
Delimitación de Contenidos	10
Delimitación Temporal.....	10
Delimitación Espacial	10
Unidades de Observación:	11
Justificación.....	11
Objetivos	12

Objetivo General	12
Objetivos Específicos.....	12

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

Antecedentes	13
Fundamentaciones.....	14
Fundamentación Filosófica	14
Fundamentación Sociológica	14
Fundamentación Axiológica	15
Fundamentación Legal	15
Categorización de Variables.....	18
Constelación de Ideas de la Variable Independiente	19
Constelación de Ideas de la Variable Dependiente	20
Fundamentación Teórica	21
Variable Independiente.....	21
Jurisprudencia.....	21
Estrategia Jurídica	22
Negociación	25
El Arbitraje	26
Aspectos generales del Arbitraje.....	26
La Mediación.....	27
Conceptualización	27
Los Principios de la Mediación	29
Funciones de la Mediación.....	30
Habilidades para la Mediación.	34
Las Ventajas de la Mediación	36
Persona que puede ser Mediador	38
El Proceso de Mediación	39
Administración Financiera.....	40
Definición de Administración Financiera.....	40

Funciones de un Administrativo Financiero:	40
Gestión de Control	41
Financiamiento	42
Fuentes de Financiación.....	42
Según su plazo de vencimiento	42
Según su procedencia	42
Según los propietarios.....	43
Cartera Vencida.....	43
Definición	43
Recuperación de cartera vencida	43
Registro de antecedentes crediticios.	45
Recuperación de Cartera Vencida	46
Análisis de la Cartera Vencida en las Cooperativas de Ahorro y Crédito	46
Cartera Vencida Excesiva	47
El Proceso Judicial de Cobro.....	49
Los procesos de ejecución.....	49
Los Títulos Ejecutivos.	50
Intervinientes en la letra de cambio:	53
El Pagaré a la orden.....	55
HIPÓTESIS.....	59
Señalamiento de Variables.....	59
Variable Independiente.....	59
Variable Dependiente	59

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Enfoque de la Investigación	60
Modalidad Básica de la Investigación.....	60
Niveles o Tipos de Investigación	61
Exploratorio	61
Descriptivo	61

Correlacional	61
Población y Muestra	62
Población	62
Muestra.....	62
SIMBOLOGÍA:	63
Técnicas e Instrumentos de Recolección de la Información.....	63
Procesamiento de la Información	63
Validez y Confiabilidad	63
Validez.....	63
Confiabilidad	64
Plan para el Procesamiento de la Información.....	65
Análisis e Interpretación de resultados.....	65

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Verificación de la hipótesis	86
Combinación de frecuencias	86
Combinación de frecuencias	87
Modelo Lógico.....	87
Nivel de Significación	87
Nivel de Significación y Regla de Decisión.....	88
Grado de Libertad	88
Grado de significación.....	88
FRECUENCIAS ESPERADAS	88
Conclusión.....	89

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones	90
Recomendaciones	91

CAPÍTULO VI
LA PROPUESTA

Título de la Propuesta	92
Antecedentes de la Propuesta	92
Justificación de la Propuesta	93
Objetivos de la Propuesta	93
Análisis de Factibilidad de la Propuesta	93
Políticas a Implementarse	93
Aspecto Socio- Culturales.....	94
Aspectos Tecnológicos	95
Modelos Organizacionales	96
Participaciones de los Actores con Equidad de Género	97
Aspecto Ambiental	97
Presupuesto de la Economía Financiera.....	97
Marco Legal para la Implementación de la Propuesta	98
Fundamentación Teórica-Científica	98
Manual de Cartera	98
ADMINISTRACION DE LA CARTERA	98
OBJETIVO	98
Clasificación de La cartera de crédito.....	99
Criterios de calificación de la cartera	100
Niveles de Calificación.....	100
Recalificación de créditos reestructurados	101
Suspensión de la causación de intereses	101
Provisiones.....	102
Plan Operativo	103
MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE COBRO DE CARTERA VENCIDA VIA MEDIACIÓN EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC - PELILEO	104
Matriz del Plan de Operativo	110
Administración de la Propuesta	111

Previsión de la Evaluación de la Propuesta	112
Bibliografía	113
Webgrafía	116
Anexos	117

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1 Causa-Efecto	8
Cuadro N° 2: Población	62
Cuadro N° 3: Variable independiente	64
Cuadro N° 4: Variable Independiente	65
Cuadro N° 5: Plan para la Recolección de la Información	64
Cuadro N° 6: Pregunta 1 Socios C. A. C. Indígena SAC-Pelileo	66
Cuadro N° 7: Pregunta 2 C. A. C. Indígena SAC-Pelileo.....	67
Cuadro N° 8: Pregunta 2 C. A. C. Indígena SAC-Pelileo.....	67
Cuadro N° 9: Pregunta 3 C. A. C. Indígena SAC-Pelileo.....	68
Cuadro N° 10: Pregunta 4 C. A. C. Indígena SAC-Pelileo.....	69
Cuadro N° 11: Pregunta 5 C. A. C. Indígena SAC-Pelileo.....	70
Cuadro N° 12: Pregunta 6 C. A. C. Indígena SAC-Pelileo.....	71
Cuadro N° 13: Pregunta 7 C. A. C. Indígena SAC-Pelileo.....	72
Cuadro N° 14: Pregunta 8 C. A. C. Indígena SAC-Pelileo.....	73
Cuadro N° 15: Pregunta 9 C. A. C. Indígena SAC-Pelileo.....	74
Cuadro N° 16: Pregunta 10 C. A. C. Indígena SAC-Pelileo.....	75
Cuadro N° 17: Pregunta 1 Autoridades C.A.C. Indigena Sac Pelileo	77
Cuadro N° 18: Pregunta 3 Autoridades C.A.C. Indigena Sac Pelileo	78
Cuadro N° 19: Pregunta 4 Autoridades C.A.C. Indigena Sac Pelileo	79
Cuadro N° 20: Pregunta 5 Autoridades C.A.C. Indigena Sac Pelileo	80
Cuadro N° 21: Pregunta 6 Autoridades C.A.C. Indigena Sac Pelileo	81
Cuadro N° 22: Pregunta 7 Autoridades C.A.C. Indigena Sac Pelileo	82
Cuadro N° 23: Pregunta 8 Autoridades C.A.C. Indigena Sac Pelileo	83
Cuadro N° 24: Pregunta 9 Autoridades C.A.C. Indigena Sac Pelileo	84

Cuadro N° 25: Pregunta 10 Autoridades C.A.C. Indígena Sac Pelileo	85
Cuadro N° 26: Combinación de frecuencias	86
Cuadro N° 27: Combinación de frecuencias	86
Cuadro N° 28: Combinación de Frecuencias	87
Cuadro N° 29: Frecuencias Esperadas	88
Cuadro N° 30: TABLA DE VERIFICACIÓN DEL CHI-CUADRADO	89
Cuadro N° 31: Plan Operativo	110
Cuadro N° 32: Administración de la Propuesta	111
Cuadro N° 33: Previsión de la Evaluación.....	112

INDICE DE TABLAS

Gráfico N° 1: Constelación de ideas	18
Gráfico N° 2: Constelación de ideas V.I.	19
Gráfico N° 3: Constelación de ideas V.D.	20
Gráfico N° 4: Pregunta 1	66
Gráfico N° 5: Pregunta 3 C. A. C. Indígena SAC-Pelileo	68
Gráfico N° 6: Pregunta 4 C. A. C. Indígena SAC-Pelileo	69
Gráfico N° 7: Pregunta 5 C. A. C. Indígena SAC-Pelileo	70
Gráfico N° 8: Pregunta 6 C. A. C. Indígena SAC-Pelileo	71
Gráfico N° 9: Pregunta 7 C. A. C. Indígena SAC-Pelileo	72
Gráfico N° 10: Pregunta 8 C. A. C. Indígena SAC-Pelileo	73
Gráfico N° 11: Pregunta 9 C. A. C. Indígena SAC-Pelileo	74
Gráfico N° 12: Pregunta 10 C. A. C. Indígena SAC-Pelileo	75
Gráfico N° 13: Pregunta 1 Autoridades C.A.C. Indígena Sac Pelileo	76
Gráfico N° 14: Pregunta 2 Autoridades C.A.C. Indígena Sac Pelileo	77
Gráfico N° 15: Pregunta 3 Autoridades C.A.C. Indígena Sac Pelileo	78
Gráfico N° 16: Pregunta 4 Autoridades C.A.C. Indígena Sac Pelileo	79
Gráfico N° 17: Pregunta 5 Autoridades C.A.C. Indígena Sac Pelileo	80
Gráfico N° 18: Pregunta 6 Autoridades C.A.C. Indígena Sac Pelileo	81
Gráfico N° 19: Pregunta 7 Autoridades C.A.C. Indígena Sac Pelileo	82
Gráfico N° 20: Pregunta 8 Autoridades C.A.C. Indígena Sac Pelileo	83

Gráfico N° 21: Pregunta 9 Autoridades C.A.C. Indigena Sac Pelileo	84
Gráfico N° 22: Pregunta 10 Autoridades C.A.C. Indigena Sac Pelileo	85
Gráfico N° 23: Gráfico de Verificación	89

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
CENTRO DE ESTUDIOS DE POSGRADO
MAESTRIA EN MEDIACIÓN ARBITRAJE Y SOLUCION DE CONFLICTOS

**“LA MEDIACIÓN EN EL PROCESO DE RECUPERACIÓN DE LA
CARTERA VENCIDA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO INDÍGENA SAC – PELILEO PROVINCIA DE
TUNGURAHUA”**

Autor: Abg. Roberto Altamirano Correa

Director: Dr. Mg. Tarquino Tipantasig Cando

Fecha: 4 de enero de 2013

RESUMEN EJECUTIVO

El siguiente tiene por objetivo analizar la importancia de la mediación en la recuperación de la cartera vencida, la investigación aplicada en este trabajo es de tipo Exploratorio, permite familiarizarse al investigador con el fenómeno u objeto de estudio, es descriptiva y posee un nivel de medición precisa, se procedió a la elaboración del marco teórico, con la investigación bibliográfica en los libros, revistas, folletos, e internet que sirvieron de soporte técnico y académico en la formulación de las categorías fundamentales para luego desglosarse de las constelaciones de ideas constituyéndose en un verdadero soporte bibliográfico. Siendo necesario conocimientos suficientes acerca de la morosidad en la Institución financiera y su incidencia en el comportamiento de la Cooperativa según ciertos criterios; caracteriza a una comunidad y distribuye datos de variables consideradas aisladamente. La metodología utilizada para alcanzar los objetivos es la estadística que toma como universo de estudio a los socios de la cooperativa, así como también a los directivos, con la ayuda de las técnicas y herramientas estadísticas como son las encuestas. Realizadas todas estas actividades se vio la necesidad de aplicar la propuesta de la Elaboración de un Manual de Procedimiento de cobro de cartera vencida vía mediación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC – Pelileo.

Descriptores: conflicto, mediación, arbitraje, solución, alternativa, cartera, morosidad, recuperación, vencimiento, socio.

THE TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO
CENTER OF POSTGRADUATE STUDIES
MASTERS IN MEDIATION ARBITRATION AND CONFLICT RESOLUTION

**“MEDIATION IN THE RECOVERY PROCESS OF OVERDUE LOAN
PAYMENTS IN SAC INDIGENOUS SAVINGS AND LOAN
COOPERATIVE - PELILEO TUNGURAHUA”**

Author: Roberto Altamirano Correa

Director: Dr. Mg. Tarquino Tipantasig Cando

Date: January 4, 2013

EXECUTIVE SUMMARY

This research project has as its objective to analyze the importance of mediation in the recovery of past-due loan portfolios. The research applied in this project is exploratory which allows the researcher to become familiar with the phenomenon or object of study. It is descriptive and has a level of precise measurement. The theoretic framework was elaborated with bibliographic research in books, magazines, brochures and on the Internet. These helped with technical and academic support in the formation of fundamental categories and later to break down the constellation of ideas building a true bibliographic support. It was necessary to have sufficient knowledge about the delay in payment in the financial institution and its impact on the behavior of the cooperative according to certain criteria. It characterizes a community and distributes facts of considered variables in isolation. The methodology used to reach the objectives is statistics which take the members as well as the managers of the cooperative as the study population and uses statistical techniques and tools such as questionnaires. When all of these activities were done the need was seen to apply the proposal of the elaboration manual of procedures for collecting overdue loan payments through mediation in SAC Indigenous Savings and Loan Cooperative – Pelileo.

Descriptors: conflict, mediation, arbitration, solution, alternative, loan payments, delay in payment, recovery, due date, member.

INTRODUCCIÓN

Si uno de los fines de las instituciones financieras es la socialización, y los conflictos y las diferencias entre las personas forman parte de las relaciones sociales, el sistema financiero debe asumir que ese proceso de socialización incluya el hacer frente a los problemas de convivencia, y el aprender a resolver los conflictos, de forma pacífica y cooperativa. Se debe promover, por tanto, no sólo el desarrollo de competencias laborales, sino también socio-afectivas y emocionales, en el proceso del cobro de la cartera vencida.

Es incuestionable la importancia que el clima cooperativo tiene para la calidad de atención. Enseñar a los socios a comportarse de manera constructiva y solidaria y a organizarse en las actividades crediticias, constituye un requisito para poder caminar juntos hacia el cumplimiento de las necesidades personales.

La confluencia en las entidades financieras de una mayor diversidad de intereses, de posturas, de puntos de vista, entre otros, genera nuevos conflictos, lo que plantea a los directivos la necesidad de conocer nuevas técnicas para la resolución de los mismos. Ante una realidad socio-económica cada vez más compleja, las técnicas de cobro tradicionales son a menudo insuficientes. Una de las posibles formas de abordar esta creciente conflictividad es la mediación.

Otro importante foco de conflictos es el de los socios que se enredan en las sucesivas cuestiones legales, pero no se incorporan al sistema por más conflictos que tengan, en cambio no cumplen los requisitos para integrarse en grupos de diversificación crediticia con responsabilidad. Se entiende que las medidas de atención a la diversidad crediticia, tanto ordinarias como extraordinarias, son también recursos al servicio de la prevención de conflictos en los centros financieros y, por tanto, contribuyen a la mejora de la convivencia en los mismos.

Los problemas de convivencia en los centros financieros requieren una forma global de tratamiento. Para conseguirlo es precisa la complicidad de toda la comunidad de socios y el apoyo de las Instituciones. Los socios aprenden lo que ven y viven, y

gran parte de este aprendizaje tiene lugar en la sociedad. Por ello es necesario, a través de la formación, mejorar el repertorio de habilidades y valores que permitan ser sujetos de confianza por sus honradez y honorabilidad.

El trabajo de investigación se encuentra estructurado de la siguiente manera:

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA, contiene el Planteamiento del Problema, las Contextualizaciones Macro, Meso y Micro, el Árbol de Problemas, el Análisis Crítico, la Prognosis, la Formulación del Problema, los Interrogantes de la Investigación, las Delimitaciones, la Justificación y los Objetivos Generales y Específicos

CAPÍTULO II: EL MARCO TEÓRICO, comprende los Antecedente de la investigación, las Fundamentaciones, la Red de Inclusiones, las Constelaciones de ideas, las Categorías de las Variables Independiente y de la Variable Dependiente, la formulación de la Hipótesis y el señalamiento de Variables.

CAPÍTULO III: LA METODOLOGÍA abarca el Enfoque, la Modalidad de la investigación, los Niveles o tipos, la Población y Muestra, la Operacionalización de las dos Variables independiente y dependiente, Las Técnicas e Instrumentos de investigación, el Plan de Recolección de la Información, la Validez y Confiabilidad, el Plan de Procesamiento de la información y el Análisis e Interpretación de los resultados.

CAPÍTULO IV lo integra el análisis e interpretación de resultados y la Comprobación de hipótesis

En el **CAPÍTULO V**. Las Conclusiones y Recomendaciones

En el **CAPÍTULO VI** se encuentra la Propuesta, con los antecedentes, objetivos, fundamentación, plan de acción, administración y evaluación.

Finalmente se encontrará la bibliografía y los anexos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Tema

La mediación en el proceso de recuperación de la cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC – Pelileo, Provincia de Tungurahua.

Planteamiento del Problema

Contextualización

Contexto macro.

En México, para evitar el acoso del que muchas veces son presa los ciudadanos de parte de despachos de juristas que compran carteras vencidas, es necesario se regule por ley sus operaciones y se les obligue a la aplicación de la mediación.

Así, el Colegio de Mediadores de Nuevo León, destaca que una de las tareas más importantes para muchas de las empresas e instituciones crediticias, sobre todo en estas fechas, es la recuperación de sus carteras vencidas; es decir resolver la falta de pago de sus clientes, desafortunadamente la crisis económica entre otros factores, ha acrecentado el número de consumidores insolventes, ocasionando que existan miles de compradores en mora y con ello la preocupación de igual número de familias que no saben qué hacer para salir del atolladero económico que padecen y como enfrentar las acciones de cobranza extrajudicial o judicial en su contra.

Sabemos de las innumerables prácticas amenazantes por parte de quienes se nombran cobradores y que mediante actos denigrantes y con insultos están exigiendo a muchas personas, el pago inmediato de sus adeudos, intimidando con embargarles bienes e incluso han llegado al extremo de amagarlos con meterlos a la cárcel.

Estas prácticas, a todas luces ilegales, han sido hechas por “burós” seguramente no regulados para el ejercicio profesional de la cobranza extralegal; pues quienes practican debidamente esta actividad lo hacen cumpliendo los requisitos exigidos

para tal fin, con la posibilidad de prestar sus servicios a empresas, personas físicas o instituciones crediticias dentro de un marco legal; debiendo actuar con respeto y decoro, sin faltar a la dignidad de quienes por distintas circunstancias tienen el carácter de deudores.

Es importante señalar que en nuestro país existen diversas agrupaciones legalmente constituidas, que congregan a oficinas y despachos especializados en la gestión de cobranza, por lo que no podemos incluir en esta mala práctica, a quienes se dedican a esta labor con legalidad y consideración.

Ahora bien, nuestra legislación es clara al señalar que para exigir el cobro judicial de un adeudo, es necesario iniciar un juicio ante los tribunales civiles o mercantiles, y que cualquier otro cobro realizado con antelación, se considera extrajudicial, es decir sin que medie un procedimiento jurídico y sin el respaldo de una autoridad judicial; situación que muchos gestores se pasan por alto, incurriendo en violaciones a la ley, causando molestias a las personas, al hacerles llamadas telefónicas en altas horas de la noche y amenazándoles con practicar cateos y desalojos en sus viviendas; vale la pena reiterar, que ninguna legislación permite ejercer algún tipo de violencia física, psicológica o verbal para exigir el pago de una deuda.

Por lo cual, los procedimientos judiciales para reclamar adeudos, se seguirán dando, pues están previstos en nuestro Derecho y para ello, acreedores y deudores estarán sujetos a la celebración de un litigio, que iniciará con la presentación de una demanda, pasando por el emplazamiento y embargo, concluyendo con la sentencia, requisito indispensable para exigir el cobro judicial.

Se sabe que los juicios mercantiles llevan su tiempo, con el consabido desgaste personal y profesional de las partes, además de generar gastos, costas, honorarios y la pérdida de mucho tiempo; todo ello típico, del desarrollo de un proceso legal.

Hoy en día y para evitar lo anterior, empresas, instituciones de crédito, hipotecarias, despachos de abogados, de cobranza y personas físicas, han decidido dirimir sus disputas y recuperar su cartera vencida a través de la Mediación , al considerarla

una extraordinaria alternativa para solucionar conflictos sin litigio; destacando entre los asuntos que pueden mediar, la cobranza mercantil.

Recordemos que la Mediación es un proceso cuyo objetivo, es la resolución de controversias, con la participación profesional de un tercero neutral llamado Mediador que ayuda a quienes enfrentan un conflicto, a buscar y crear soluciones de beneficio mutuo.

En los años recientes, la Mediación es utilizada en países como Estados Unidos, Canadá, España y en muchos otros de Latinoamérica; mientras que en México cada día son más, quienes la adoptan como la mejor forma de zanjar problemas; con la Mediación miles de desavenencias se transformaron en acuerdos dignos y apegados a derecho, en lugar de haber formado parte de la estadística judicial.

Reconocemos, la sabia decisión de quienes han resuelto someter sus conflictos a esta nueva alternativa de justicia, y a los mediadores públicos y privados, por su promoción y observancia.

Al usar la Mediación en asuntos mercantiles y en la recuperación de cartera vencida, se logran mutuos beneficios, como por ejemplo; evitar los trámites judiciales largos y onerosos y tener la posibilidad de alcanzar acuerdos ad-hoc a las posibilidades de los deudores; la Mediación en materia mercantil constituye una excelente opción de conquistar arreglos favorables; evitando las molestas e indignantes cobranzas acosadoras y el alto costo y la frustrante lentitud de un litigio.

La cultura de la legalidad y la justicia nos exigen mayor respeto a los derechos humanos y a la dignidad de las personas, ya no es posible que una controversia, llámese mercantil, nos lleve a ser víctimas de las “advertencias” de los cobradores o a, ocuparnos en una fórmula procesal dilatada y gravosa; la Mediación es la forma moderna, efectiva y eficaz para dirimir pleitos o diferencias.

Contexto meso

En el Ecuador, en virtud de lo que establece el artículo 191, inciso 3 de la actual Constitución Política de la República del Ecuador que reconoce el arbitraje, la

mediación y otros procedimientos alternativos para la resolución de conflictos, con sujeción a la Ley, que someten las partes de mutuo acuerdo, sobre una materia transigible, de carácter extra judicial y definitivo, que ponga fin a un conflicto. La Ley de Mediación y Arbitraje fue expedida a raíz del impulso general que tuvieron los programas de reforma judicial por parte de los Organismos Multilaterales de Crédito como el Banco Mundial (BIRF) y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) que contemplan segmentos orientados a difundir el empleo de medios alternativos de solución de conflictos. A partir de esa fecha, uno de los casos más relevantes que fue sometido al procedimiento de la mediación fueron los afectados por el accidente de una nave de Cubana de Aviación en 1998, que tuvo magníficos resultados, luego que los perjudicados consideraron que este medio era el más aconsejable (a excepción de ciertos perjudicados que recurrieron a la justicia ordinaria).

A partir de la vigencia del mencionado precepto constitucional, particularmente en la contratación pública, la Procuraduría General del Estado ha impulsado la inclusión de una cláusula contractual de solución de divergencias o controversias que se deriven entre las partes a través de los mecanismos alternativos de arbitraje y mediación, esto con el objetivo de descongestionar a la función judicial e impulsar la cultura del diálogo, y para que las entidades del sector público, de manera previa a concurrir a los juzgados y tribunales de justicia, concurran a hacer valer sus derechos a los centros de Mediación y Arbitraje para precautelarlos intereses del Estado. En este contexto, el 11 de octubre de 2002, el Gobierno del Ecuador y el Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento, BIRF suscribieron el Convenio de Donación para el “Fortalecimiento Institucional de la Oficina del Procurador General del Estado”, entre los objetivos planteados se propone la reapertura de los Centros de Mediación en la Procuraduría, así en el año 2005 se reabrieron los Centros de Mediación de Quito y Guayaquil y en octubre de ese año se dictó los Cursos para la Formación de Mediadores. En cumplimiento de las recomendaciones dadas por la Consultoría mediante Resolución No.096, el señor Procurador General del Estado creó el Centro Nacional de Mediación inscrito en el Consejo Nacional de la Judicatura con el Registro No.- 004, unidad especializada para la solución de

conflictos entre personas naturales y jurídicas que tengan vínculos con el Estado, o actores del sector público

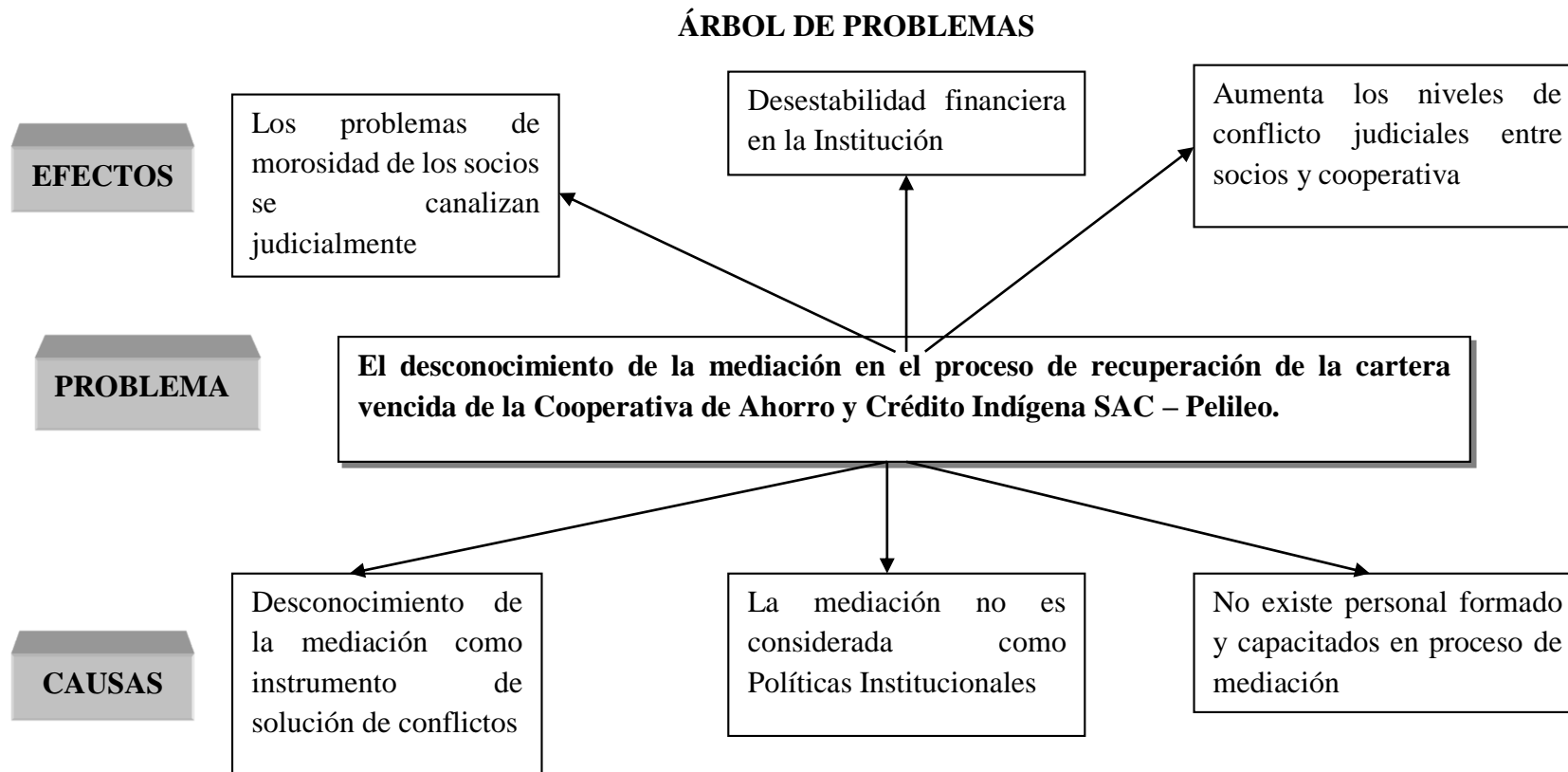
Contexto micro

El lugar donde se desarrollará ésta investigación será la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC – Pelileo, la que se encuentra ubicada en la cabecera cantonal del cantón Pelileo, en las calles Padre Chacón y Calicuchima, junto al mercado de dicho cantón siendo éste el lugar más céntrico del mismo. La Cooperativa a partir del mes de Octubre de 2008, entra a formar parte de las Instituciones del Sistema Financiero Nacional, ya que durante los años anteriores dependía netamente de las actividades financieras y formaba parte de su entonces matriz la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena “SAC”, ubicada en las calles Castillo 07 – 27 y Juan Benigno Vela del cantón Ambato.

La Cooperativa ha mantenido su visión y misión con la que fue creada a través del tiempo, facilitando así créditos y microcréditos, no solamente a la población indígena sino a todo el público en general. Su constitución y fundamentos netamente cristianos hacen que simultáneamente a su labor financiera mantenga y financie varios proyectos de carácter social. Actualmente la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC – Pelileo, mantiene a alrededor de 3000 socios, manejando así aproximadamente 1'500.000 dólares en activos.

Los montos de los créditos fluctúan desde cero (0) a los 1000 (mil) una sola firma de garante, de los 1000 (mil) hasta los 5000 (cinco mil) con firmas de dos garantes, desde los 5000 (cinco mil) dólares en adelante con créditos hipotecarios, los intereses que se manejan en ésta Institución van desde el interés legal del 13,5% anual y el 1.1 de interés por mora, cantidades y valores que son expresamente determinados tanto en las letras de cambio o pagarés que los clientes suscriben.

Árbol de Problemas



Cuadro N° 1 Causa-Efecto

Elaborado por: Abg. Roberto Altamirano

Fuente: Contextualización

Análisis Crítico

El Desconocimiento de la mediación como instrumento de solución de conflictos en la cooperativa permite que los problemas de morosidad de los socios se canalicen siempre judicialmente, esto quiere cuando un socio incumple con sus obligaciones crediticias pasando enseguida al Departamento Jurídico, el mismo que realiza la acción legal correspondiente para el cobro del dinero prestado, ocasionado gastos económicos y de tiempo en las dos partes, produciéndose conflicto emocionales en las personas involucradas.

La mediación no es considerada como Políticas Institucionales, por lo que se ocasiona una desestabilidad financiera en la Institución debido a que los conflictos que se generan con los socios en relación a problemas de morosidad y cartera vencida y otras obligaciones financieras son tratados en su totalidad judicialmente, perdiendo tiempo y estancamiento en la liquidez del capital de la cooperativa, por cuanto hasta empezar y culminar con un juicio civil o penal debe pasar meses y años, por lo que la institución sale perdiendo en sus procesos de capital, aunque sean recuperados bienes y materiales que poseen los socios.

No existe personal formado y capacitados en proceso de mediación por lo que aumenta los niveles de conflicto judiciales entre socios y cooperativa, al contar con un departamento jurídico con personas especializadas en Leyes, ellos se encargan de seguir la acción legal y judicial para hacer cumplir las obligaciones de los socios con la cooperativa, más no tienen o no conocen otra herramienta como la mediación, que mediante un proceso extrajudicial se ventilen y se solucionen este tipo de problemas en la institución.

Prognosis

De continuar aplicando los procesos judiciales como única herramienta para el cobro de la cartera vencida a los socios, seguirán pasos engorrosos y burocráticos dentro del Sistema Judicial Ecuatoriano, la cooperativa tendrá más gastos en estos cobros que al final serán en algunos casos en vano, y perderá o disminuirá su capital, los socios seguirán siendo personas que no prestan garantías para un crédito, y la

institución perderá su identidad o misión para la cual fue creada como Cooperativa de Ahorro y Crédito, con fines de servicio a la Comunidad.

Formulación del Problema

¿Cómo incide la mediación en el proceso de recuperación de la cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC - Pelileo Provincia de Tungurahua?

Interrogantes de Investigación

¿Se realiza proceso de mediación con los socios y la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC - Pelileo?

¿Cómo se realiza la recuperación de la Cartera Vencida en la Cooperativa?

¿Existe una propuesta de solución alternativa al problema planteado?

Delimitación de la Investigación

Delimitación de Contenidos

CAMPO: Derecho Civil.

ÁREA: Derecho Financiero

ASPECTO: Mediación – Cartera Vencida

Delimitación Temporal

La investigación se lo realizó en el año 2011.

Delimitación Espacial

El proceso investigativo se llevó a cabo en La Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC – Pelileo, se encuentra ubicada en las calles padre Chacón y Calicuchima. Provincia de Tungurahua

Unidades de Observación:

Socios, Directivos de la Cooperativa.

Justificación

Mucho se ha hablado en los últimos años sobre la saturación y hasta del colapso de la justicia en nuestro país, poco se ha hecho para mejorar o superar este contexto, limitado no sólo por la limitación presupuestaria y tecnológica de la Función Judicial sino además por el crecimiento de las causas que ésta ha tenido en los últimos años.

Sin duda resulta bastante original la propuesta de optar por caminos alternativos a la típica reclamación judicial para solventar o tramitar los inconvenientes que las Instituciones que conforman el área de Economía Popular y Solidaria originados por las préstamos que se han concedido a sus socios.

Este tema genera gran interés no solamente entre las partes en conflicto sino en la sociedad entera, la que sin duda resulta altamente beneficiada al descongestionarse los juzgados y cortes provinciales de justicia de trámites que por su naturaleza serían resueltos en otras esferas y bajo una óptica diferente. Además de la ya mencionada economía procesal que representaría para la justicia ordinaria, se puede sumar el del ahorro de tiempo y dinero del que gozarían las partes.

Pero la factibilidad de la aplicación de métodos y técnicas de mediación en la gestión de la recuperación de la cartera vencida de la Cooperativa es innegable, ya que no es objetivo de la Institución el de perder un socio cuando éste haya tenido un inconveniente financiero en el cumplimiento de su obligación, sino el de mantenerlo, hecho que resultante bastante difícil sobretodo en la aplicación de viejos métodos coercitivos que se aplican todavía en este tipo de casos, métodos que van desde la amenaza verbal hasta la coerción vía secuestro extrajudicial de bienes. Sin embargo la posibilidad de utilizar vías alternativas a la judicial, resulta altamente beneficiosa especialmente porque la relación cliente – cooperativa no se vería afectada, sino que encontraría en la mediación una vía que mantenga intacta

sus relaciones comerciales pudiendo incluso iniciar nuevas operaciones en un futuro próximo.

Objetivos

Objetivo General

- Analizar la mediación en el proceso de recuperación de la cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC - Pelileo Provincia de Tungurahua. Año 2011

Objetivos Específicos

- Establecer la mediación entre socios y la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC – Pelileo.
- Comprobar cómo se realiza la recuperación de la Cartera Vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC – Pelileo.
- Elaborar una propuesta de solución al problema planteado

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes

En la página del Internet se pudo encontrar un trabajo enviado por Ezequiel Dassie, con el título: La Mediación de Conflictos, quien llega a las siguientes conclusiones: **“La Mediación es un procedimiento no adversarial, pacífico y cooperativo de resolución de conflictos. Su propósito es lograr un acuerdo rápido y sin los costos en tiempo, dinero y esfuerzo que llevaría un proceso judicial.**

Es una instancia voluntaria a la que se puede acudir solo o con sus abogados. El objetivo es impulsar un acercamiento entre las personas envueltas en un conflicto, ayudarlas a clarificar e identificar los intereses, y a que desemboquen en un acuerdo satisfactorio sin necesidad de recurrir a los Tribunales de Justicia” “la mediación no produce ganadores ni perdedores ya que todas las partes deben ser favorecidas con el acuerdo que se logre”.(p.125)

En la Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Administrativas, se encontró una tesis de pregrado, previo a la obtención del título de ingeniería en empresa, del autor Paredes Vega Vicente, con el tema: “Recuperación de cartera vencida para mejorar la liquidez de la empresa: lavandería y tintorería lavaclassic en la ciudad de Pelileo”, quien llega a las siguientes conclusiones:

- **Aplicando las encuestas se determina que la mayoría desconoce la gestión de cobros que la empresa realiza a sus clientes y estiman que el periodo de tiempo que la empresa LAVACLASSIC debe aplicar en el otorgamiento de crédito es de 7-15 y 30 días plazo.**
- **Se determina que la mayoría de los encuestados desconocen lo que la empresa LAVACLASSIC aplica para la recuperación de cartera y están de acuerdo que una de las maneras o formas más eficaces para la recuperación de cartera son las visitas a los clientes.**
- **Que la mayoría de los encuestados desconocen los tipos de garantías de crédito que la empresa ofrece a sus clientes y consideran que la**

organización debe implementar a sus clientes las garantías de crédito en prioridad las garantías de prenda.

- **Se determina que todos los clientes externos en conjunto con el gerente propietario consideran necesario aplicar un Manual de Procedimientos y un Reglamento Interno para Recuperación de Cartera y para Crédito en la empresa LAVACLASSIC|| de la ciudad de Pelileo. (p. 84)**

Fundamentaciones

Fundamentación Filosófica

El Paradigma Crítico-Propositivo es la base del trabajo, porque es a través de este que se logra formar personas integras que cumplen con sus obligaciones dentro del círculo en el cual se desenvuelven, esto quiere decir formando personas para que sea capaz de resolver sus propios problemas, pero lo que es más importante resolver los problemas de los demás.

Dentro del pensamiento filosófico, no existe verdad absoluta, el conocimiento es relativo, la realidad está en constante cambio. El papel fundamental de las instituciones financieras es de servicio a la comunidad, en donde el cada uno juega un papel fundamental en la construcción de un clima de paz con ética y moral.

Entonces aquí donde la ética que es una disciplina filosófica, que reflexiona sobre el obrar humano, que es un saber práctico, que tiene por objeto las acciones de los hombres en tanto requieren ser fundamentadas con sensatez, nace como producto de la preocupación por realizar el bien.

Fundamentación Sociológica

HUBERT (1999) maneja la hipótesis de que la magnitud de la oposición entre generaciones **“es directamente proporcional a la inestabilidad de la sociedad y a la inseguridad con que ve el porvenir”**. (Pág. 267)

La actividad humana y la comunicación tienen el carácter social dentro del proceso de las relaciones interpersonales. De ahí la importancia de profundizar en las regularidades del componente comunicacional en la mediación como una herramienta de paz y tranquilidad entre las personas y las instituciones.

La práctica histórico-social ha demostrado que la formación de las nuevas generaciones depende fundamentalmente de las aspiraciones de la comunidad, encomendando esta actividad al sector financiero, a través del servicio a la comunidad.

Según PÉREZ, R y GALLEGO, R. (2005): **“La adopción del constructivismo socio-crítico por parte de las personas, contribuye significativamente, a la construcción de una sociedad pluralista, tolerante y fundada en reconocimiento del otro, de las ideas alternativas y de la aceptación de las diferencias de pensamiento”**. (Pág.11).

Fundamentación Axiológica

Partiendo de la ciencia como el estudio de los valores, se establece que el Constructivismo Social busca la formación integral de las personas con valores, con capacidad crítica, reflexiva, libertad, autonomía, y sobre todo con la capacidad de satisfacer sus necesidades, pero también con la sabiduría de saber resolver los problemas de los demás con proposiciones valederas y reales.

Partiendo de esta premisa se busca formar personas responsables, honestas y solidarias que cumplan a cabalidad con los compromisos adquiridos dentro de su colectividad, sin llegar a conflictos de ninguna índole, sean estos civiles o jurídicos.

Fundamentación Legal

Constitución Política de la República del Ecuador, Registro Oficial 449, de 20 de Octubre de 2008. En el Título II Derechos, Capítulo Segundo Derechos de Buen Vivir, Arts. 190 y 235.

Código Orgánico de la Función Judicial, Registro Oficial No. 544 de lunes 9 de marzo de 2009. Título I, Capítulos II Principios Rectores y Disposiciones Fundamentales, Art. 17.

Ley de Arbitraje y Mediación, publicada en el Registro Oficial 417 de 14 de diciembre de 2006. Título II, De la Mediación, Art. 43 y 44.

Código de Procedimiento Civil, publicado en el Registro Oficial de 12 de Julio de 2005, Título III Disposiciones Comunes, Art. 1012.

Reformas al Código de Procedimiento Penal, publicada en el Registro Oficial N. 555 de 24 de Marzo de 2009. Art. 37-A.

Categorización de Variables

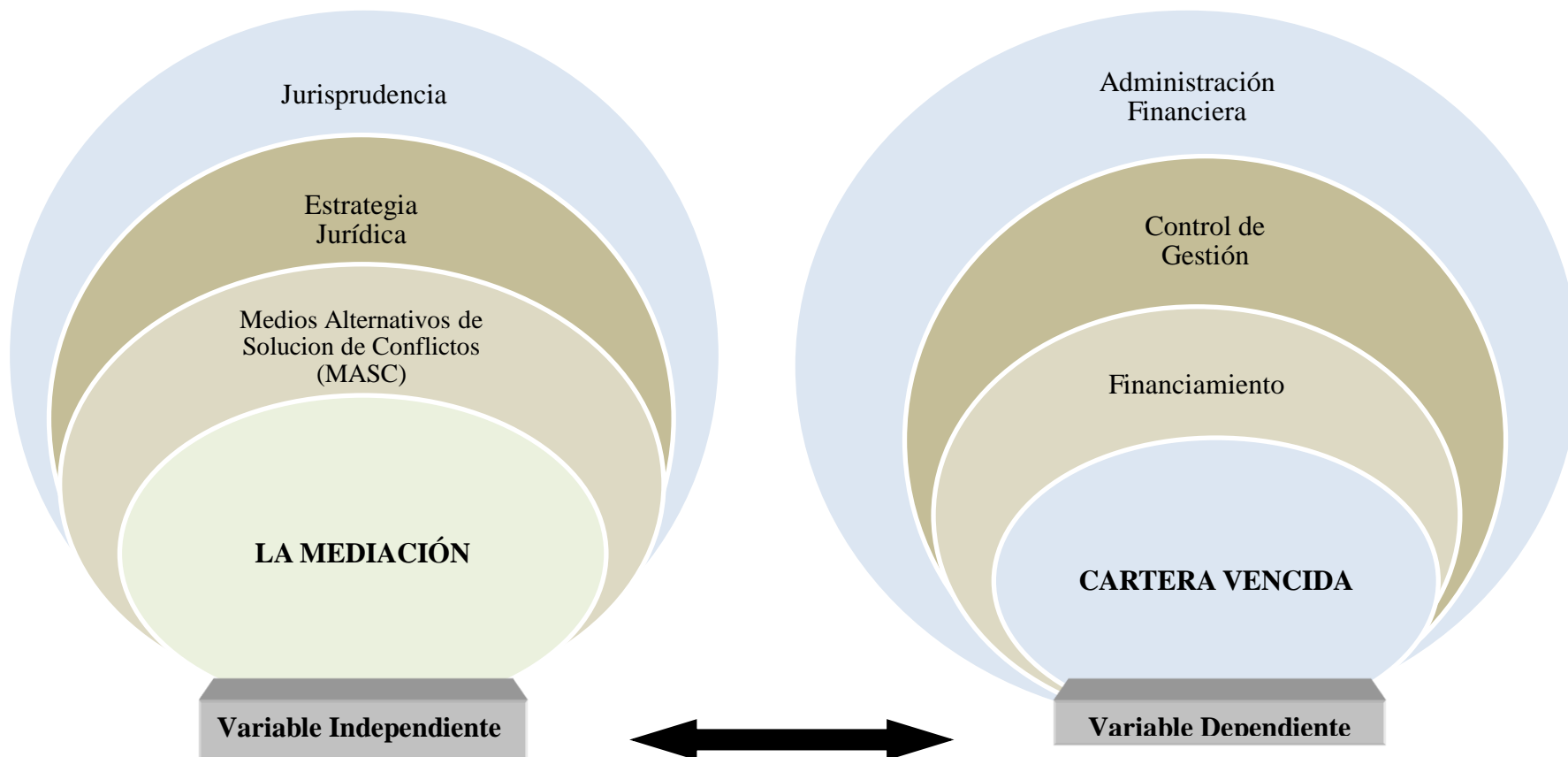


Gráfico N° 1: Constelación de ideas

Elaborado por: Abg. Roberto Altamirano

Fuente: Marco Teórico

Constelación de Ideas de la Variable Independiente

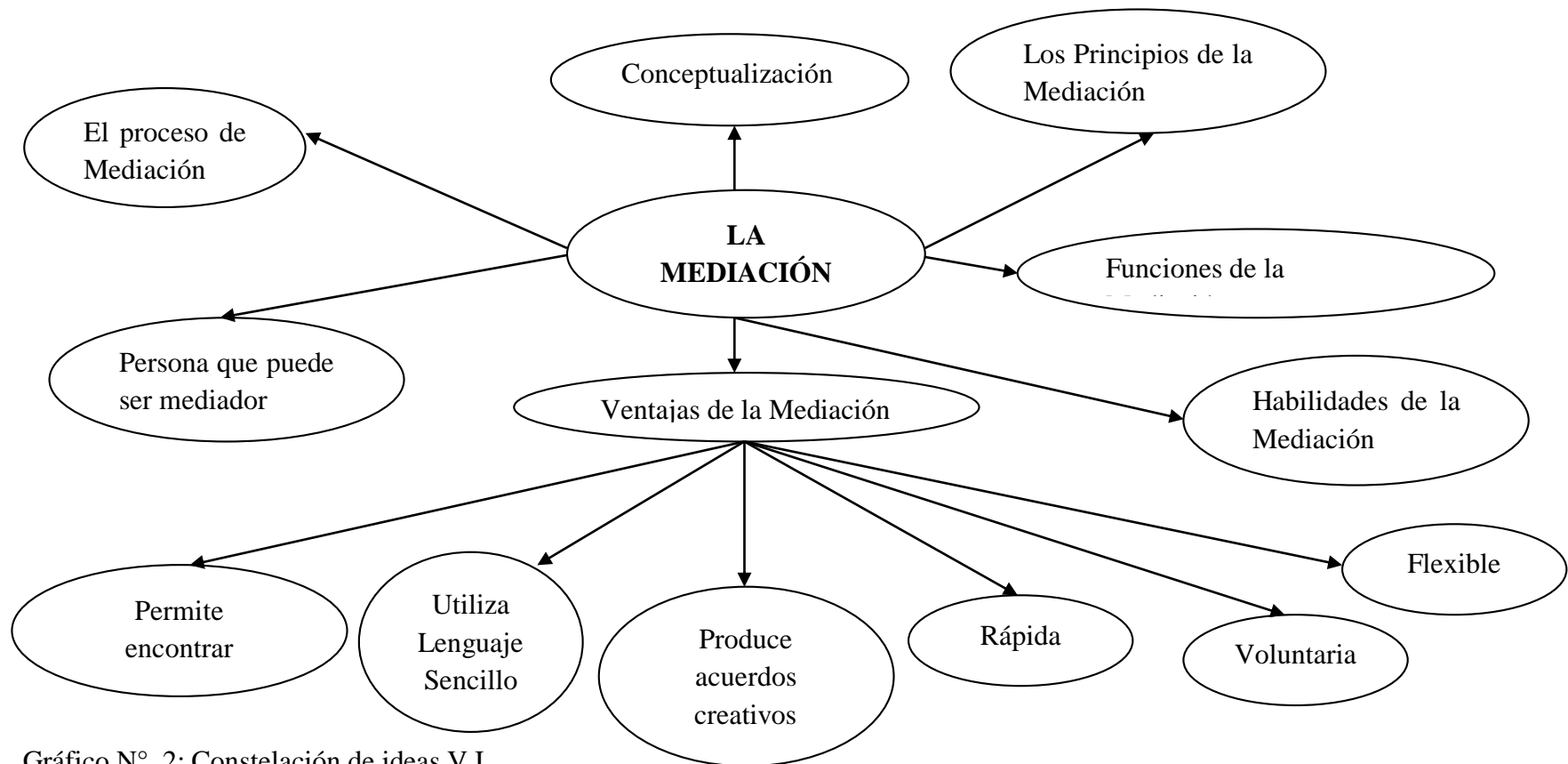


Gráfico N° 2: Constelación de ideas V.I.

Elaborado por: Abg. Roberto Altamirano

Fuente: Marco Teórico

Constelación de Ideas de la Variable Dependiente

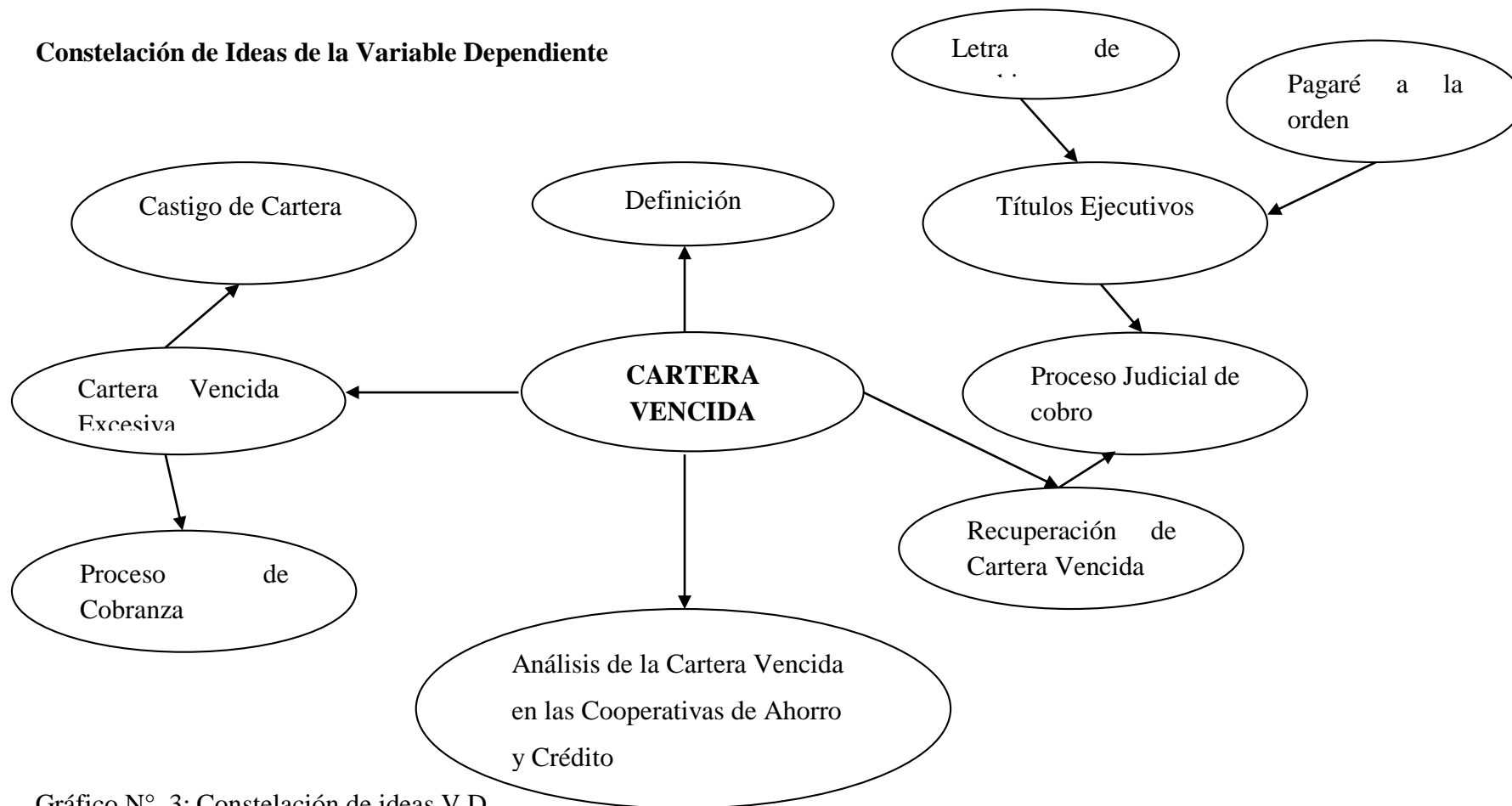


Gráfico N° 3: Constelación de ideas V.D.

Elaborado por: Abg. Roberto Altamirano

Fuente: Marco Teórico

Fundamentación Teórica

Variable Independiente

Jurisprudencia

Se entiende por jurisprudencia a los informes dictados por los órganos jurisdiccionales del Estado. Esto significa que para conocer el contenido completo de las normas vigentes, hay que considerar cómo han sido aplicadas en el pasado. En otras palabras, la jurisprudencia es el conjunto de sentencias que han resuelto casos iguales o similares de la misma manera o en el mismo sentido.

El estudio de las variaciones de la jurisprudencia a lo largo del tiempo es la mejor manera de conocer las evoluciones en la aplicación de las leyes, quizá con mayor exactitud que el mero repaso de las distintas reformas del Derecho positivo que en algunos casos no llegan a aplicarse realmente a pesar de su promulgación oficial.

En el Derecho anglosajón es una fuente de importante magnitud, debido a que los jueces deben fundamentar sus decisiones o sentencias judiciales mediante un estudio minucioso de los precedentes, hechos o pruebas que incriminen al detenido sin violar o vulnerar sus principales derechos.

En el Derecho continental, la jurisprudencia es también una fuente formal, aunque varía sustancialmente su valor y fuerza vinculante de acuerdo a las legislaciones locales de cada país. Es así que en algunos casos, los fallos de cierto tipo de tribunales superiores son de aplicación obligatoria para supuestos equivalentes en tribunales inferiores; en otros, las decisiones de instancias jurisdiccionales similares no son por lo regular vinculantes para jueces inferiores, excepto que se den ciertas circunstancias específicas a la hora de unificar criterios interpretativos uniformes sobre cuestiones determinadas en materia de derecho (como en el caso de las sentencias plenarias en el derecho argentino). Finalmente, y como alternativa más extendida en los Estados que ostentan estos sistemas jurídicos, puede que los fallos de nivel superior, en ningún supuesto resulten obligatorios para el resto de los tribunales, aunque sí suelen ostentar importante fuerza dogmática a la hora de

predecir futuras decisiones y establecer los fundamentos de una petición determinada frente a los tribunales inferiores.

En todo caso, tampoco el estudio de las sentencias nos da la medida exacta de la realidad del Derecho porque ocurre que en ocasiones y por diversas razones las sentencias dejan de cumplirse o aplicarse.

Esto es así especialmente cuando el poder judicial entra en colisión con otros poderes del Estado moderno como el ejecutivo y el legislativo, y aunque compromete el principio de separación de poderes es un fenómeno que no puede desconocerse completamente al elaborar una teoría del Derecho, a riesgo de que aparezca como totalmente separada de la realidad jurídica y social.

La jurisprudencia se inspira en el propósito de obtener una interpretación uniforme del derecho en los casos que la realidad presenta a los jueces.

Vicente Barretto. Diccionario de Filosofía do Direito. São Leopoldo, Unisinos, 2007. ISBN 85-7431-266-5

Estrategia Jurídica

La noción de Cultura Jurídica se ha desarrollado como herramienta conceptual para la comprensión del Derecho como fenómeno social, esto es, como proceso actualmente operante en el interior de la sociedad.

Dentro de Cultura Jurídica, se entiende el Derecho como un fenómeno cultural, no como un conjunto de prescripciones o reglas de conducta particulares. El Derecho es un conjunto de creencias y presupuestos acerca de la forma y carácter de cada comunidad en particular. Éste opera como marco de significación desde el que interpretar nuestro mundo social y a nosotros mismos dentro de él.

Entre las diferentes comunidades jurídicas operan varias concepciones sobre el Derecho. Por ejemplo, puede existir una concepción en la aplicación judicial del Derecho y otra en las relaciones del Ordenamiento Jurídico con otras instituciones políticas y con otros ordenamientos normativos.

Es principalmente a través de los debates jurídicos y su retórica que podemos entender la cultura jurídica, ya que éstos la reflejan, reproducen y en ocasiones, la regeneran.^{1**ab**}**MADRAZO, 2005 «Estado de derecho y cultura jurídica en México».** Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes.

Medios Alternativos de Solución de Conflictos MASC

Varias han sido las definiciones que se pueden dar sobre los MASC., así en la página <http://www.monografias.com/trabajos33/medios-de-solucion/medios-de-solucion.shtml>, se dice: “Los medios alternativos de solución de conflictos-**MASC**, pueden definirse todo en sentido amplio como en sentido restringido. En sentido amplio, los **MASC**, son aquellas atribuciones, alternativas al sistema judicial oficial, que permite la solución privada de los conflictos. En sentido restringido, los **MASC**, son aquellos procedimientos que buscan la solución a los conflictos entre las partes, ya sea de manera directa entre ellas (o con el nombramiento de agentes negociadores, como es el caso de la negociación) o mediante la intervención de un tercero imparcial (como son los casos de la mediación, la conciliación y el arbitraje)”

La gran cantidad de procesos acumulados en los juzgados y tribunales del país han obligado a los usuarios de la justicia tradicional a buscar alternativas para solucionar sus problemas, en forma más ágil y oportuna.

Así en la Constitución de la República del Ecuador consagra en su Art. 97.-“Todas las organizaciones podrán desarrollar formas alternativas de mediación y solución de conflictos, en los casos que permita la ley; actuar por delegación de la autoridad competente, con asunción de la debida responsabilidad compartida con esta autoridad; demandar la reparación de daños ocasionados por entes públicos o privados; formular propuestas y reivindicaciones económicas, políticas, ambientales, sociales y culturales; y las demás iniciativas que contribuyan al buen vivir”

Por otra parte y más adelante en el mismo cuerpo legal, se establece lo siguiente: **Art. 190.-**“Se reconoce el arbitraje, la mediación y otros procedimientos

alternativos para la solución de conflictos. Estos procedimientos se aplicarán con sujeción a la ley, en materias en las que por su naturaleza se pueda transigir”

La normativa constitucional vigente intenta desterrar de la administración de justicia ese adagio que reza “la justicia que tarda no es justicia”, y se pretende conducir a los usuarios hacia nuevas o poco usadas prácticas las que en la realidad resultan más efectivas y humanizadas, que las largas filas y eternas esperas de la justicia ordinaria.

Una de las características implícitas de los métodos alternativos de solución de conflictos sin duda es la multiplicidad de los miembros activos que en ella pueden intervenir, así no siempre va a formar parte como mediadores o tribunales abogados, sino que pueden formar parte personas ajenas a las actividades jurídicas pero formadas en el área de su especialidad.

Al hablar de MASC, tenemos que hablar necesariamente de lo que es un conflicto, así para el Doctor Francisco Javier Gorgón Gómez, en su obra Métodos Alternos de Solución de Controversias, quien al referirse al conflicto dice lo siguiente: “El conflicto está cargado de intencionalidades, las cuales dependen de la disciplina o ciencia que lo enfoque”. Y más adelante dice: “Desde el punto de vista de los métodos alternos de solución de controversias, lo que se pretende es la solución del conflicto; ahora bien, la connotación implica que hay que eliminarlo o corregirlo de la mejor forma dentro de una cultura de paz”

Uno de los fines de la justicia se ha hablado que es mantener o preservar la paz en la sociedad, y ésta tesis se encuentra sustentado suficientemente con la aplicación de los MASC. Al evitarse la confrontación directa, e intentar solucionar los problemas alejándolos de las personas y atacando las raíces de los mismos se gana mucho en la sociedad en los que se refiere al concepto de cultura de paz.

El mismo autor determina las clases, formas o tipos más comúnmente usados como medios alternativos de solución de conflictos, así se ha determinados los siguientes:

- Negociación.

- Mediación y,
- Arbitraje

Negociación

Es fundamental identificar las prioridades con anticipación, para lograr arreglos convenientes, haciendo concesiones en los temas que menos interesan para ganar en los más esenciales.

Max Bazerman y Margaret Neale, ambos profesores de la Northwestern University's Kellogg School of Management, acaban de publicar un libro sobre cómo negociar racionalmente (*Negotiating Rationally*, The Free Press, MacMillan Inc.). En el trabajo afirma que el factor que frecuentemente impide una buena negociación es la falta de información sobre qué es lo que motiva a la otra parte.

Por eso, para poder crear un intercambio de beneficios mutuos, que termine en buenos acuerdos, es imprescindible, ante todo, conocer las preferencias de la otra parte. Ciertas estrategias ayudan a reunir esa información, a tolerar distintas percepciones en la otra parte, a utilizarlas en beneficio de ambas y a inventar acuerdos realmente creativos.

Es preciso, en primer lugar, crear confianza y compartir información. Luego hay que formular muchas preguntas. Se puede aprender, incluso, cuando no se obtiene una respuesta.

Negociar con inteligencia significa aprender a evitar los prejuicios y errores más comunes. Esas equivocaciones inducen a la gente a actuar en forma irracional, aun saboteando sus propios intereses. Un error común es el deseo de "ganar" a toda costa, que a su vez es alimentado por factores psicológicos. Al comenzar la conversación con una posición previamente tomada, uno tiende a buscar pruebas que refuercen esa posición e ignorar toda información en contrario. Para evitar caer en esto, uno debe hacer el esfuerzo de refutar su propia posición.

www.ucu.edu.uy/.../ETICA%20Y%20NEGOCIACION

El Arbitraje

Definición.- Para el Dr. Andrés Márquez Cordero en su obra Análisis del Arbitraje y ventajas con respecto al juicio ordinario, al hablar del Arbitraje lo define de la siguiente manera “que se trata de un sistema procesal que funciona de forma paralela a la Justicia Ordinaria, juzgados y tribunales que conforma la función judicial, al que puede acceder cualquier persona, sea natural o jurídica, nacional o extranjera, siempre y cuando, la controversia objeto de solución sea susceptible a transacción”

Así mismo el Art. 1 de la Ley de Arbitraje y Mediación dispone lo siguiente: “El sistema arbitral es un mecanismo alternativo de solución de conflictos al cual las partes pueden someter de mutuo acuerdo, las controversias susceptibles de transacción, existentes o futuras para que sean resueltas por los tribunales de arbitraje administrado o por árbitros independientes que se conformaren para conocer dichas controversias”

Aspectos generales del Arbitraje

En los contratos que en la actualidad se suscriben con Instituciones públicas se establece en la cláusula de controversias, ya una cláusula arbitral. Esto es sin duda un gran avance y reconocimiento de los MASC en la legislación ecuatoriana.

Como todos los MASC, se convierte en un aspecto fundamental el hecho de la voluntariedad, así el Dr. Ernesto Salcedo Verduga en su obra: El Arbitraje. La Justicia Alternativa., al respecto menciona lo siguiente: “Si las parte han escogido el arbitraje institucional, normalmente aceptan y someten a las reglas de procedimiento establecidas por el centro de arbitraje que, hoy en día, deben adecuarse a las normas procedimentales previstas en la Ley de Arbitraje y Mediación. En tratándose de Arbitrajes independiente son las mismas partes las que formulan o escojan las normas que regirán el procedimiento arbitral, pudiendo seguir las reglas que establece la misma ley de Arbitraje o someterse al reglamento de algún centro de arbitraje, aunque el proceso no se desarrolle en su ámbito.

La ventaja que presenta el arbitraje es sin duda muy apetecido por las partes contratantes, por una parte por el hecho de que en el mismo documento contractual las partes puede convenir las normas procesales que regirán el procedimiento arbitral de éste requerirse.

Aspectos como si se da o no una mediación previa, la posesión de los peritos, el hecho de que el arbitraje sea en derecho o equidad, pueden ser acordadas por las partes en un mismo momento, lo que a futuro y de suscitarse una controversia resulta conveniente entre los suscribientes, por el consabido ahorro en tiempos y oportunidades.

Clases de Arbitraje

D manera general la existencia de dos tipos de arbitraje, así tenemos:

- Arbitraje en derecho.- Que son aquellos en el que el convenioarbitral especifica la aplicación de una norma conforme a u coas concreto
- Arbitraje en equidad.- Sólo se basa en la experiencia de las partes.

La Mediación

Conceptualización

Para VINYAMATA CAMPOS EDUARD (2003) en su libro Aprender Mediación, define a la mediación de la siguiente manera: “Mediación es el proceso de comunicación entre partes en conflicto con la ayuda de un mediador imparcial, que procurará que las personas implicadas en una disputa, puedan llegar por ellas mismas, a establecer un a acuerdo que permita recomponer la buena relación y dar por acabada, o al menos mitigado, el conflicto, que actúe preventivamente o de cara a mejorar las relaciones con los demás”.(p.17)

La mediación es un método para resolver conflictos y disputas. Es un proceso voluntario en el que se ofrece la oportunidad a dos personas en conflicto que se reúnancon una tercera persona neutral, que es el mediador, para hablar de su problema e intentar llegar a un acuerdo.

Es un servicio educativo para intervenir en conflictos interpersonales que suceden en la escuela ayudando a que las partes lleguen ellas mismas a un acuerdo.

Desde esta perspectiva, entendemos que el conflicto forma parte natural de nuestras relaciones cotidianas. Somos individuos con necesidades, preferencias, puntos de vista y valores diferentes, por lo que es inevitable que entremos en conflicto; lo importante es cómo lo afrontamos.

Si se parte de la idea de que los conflictos son oportunidades de transformación si se crean alternativas de solución pacíficas y equitativas para mejorar las relaciones y por tanto la convivencia. **(Basado en Caja Herramientas de GernikaGogoratuz)**

Transformar ese conflicto en elemento enriquecedor para las partes requiere la utilización de ciertas habilidades y procedimientos, uno de ellos es la mediación.

El autor define de manera muy completa los alcances y fines de la mediación, denotando un elemento esencial en la mediación, como es el “mediador imparcial”, siendo precisamente la labor de éste aparente tercero ajeno a las circunstancias, esencial para la mediación y sobre todo considerando que es precisamente la actuación del mediador lo que diferencia a éste medio de otros y en especial de la negociación.

Este tercero imparcial, no tiene como función la de intervenir en el desarrollo u formulación de las alternativas que puedan barajar las partes, sino más bien su labor está dirigida a encaminar las intervenciones de las partes en la sesión, gestionar el de escalada que pueda tener el conflicto así como de procurar la desescalada del mismo.

Así para el autor EduardVinyamata Campos, ya mencionado, resume la función que cumple el mediador en las siguientes:

Reducir la tensión

Facilitar la comunicación de las partes

Ayudar a la formulación de acuerdos y propuestas positivas

Escuchar para promover la reflexión de las personas

Generar confianza en las propuestas de las personas intervinientes.

Derivar hacia otros profesionales cuando él o la mediadora resulten insuficientes:
médicos o abogados

Muchos autores sostienen que la labor del mediador no debe perder su característica esencial dentro del proceso de mediación es decir su “imparcialidad” mientras que otros expositores y mediadores practicantes mencionan que en un proceso tan complejo como éste, el mediador no puede perder la oportunidad de formular o sugerir soterradamente fórmulas u opciones sobre puntos que quizá las partes tengan en común y que por su misma ofuscación no hayan podido madurar.

Las Instituciones Financieras requieren que los procesos que vayan a proponer para la recuperación de cartera sean eficientes, y sobre todo muy ágiles, ya que el paso de tiempo lo único que hace es agravar la situación económica del deudor, ya que si consideramos que al capital que adeuda se suman otros varios rubros como gastos judiciales, interés por mora, interés corriente, la deuda en un determinado punto se puede convertir en impagable. Hecho que tampoco conviene a la Cooperativa ya que si bien es cierto tiene una provisión de fondos precisamente destinada para este tipo de casos la acumulación de los mismos podría desestabilizar en un principio el mismo presupuesto anual de la Cooperativa.

Los Principios de la Mediación

Se trata de un acto cooperativo NO competitivo

Está más orientado hacia el futuro que hacia el pasado, ya que su fin es mejorar las relaciones

No se da el "yo gano / tú pierdes" sino que hay dos posibles ganadores

Exige honestidad y franqueza

Es un proceso voluntario, requiere que ambas partes estén motivadas

Se preocupa por las necesidades e intereses en vez de las posiciones

Intenta homogeneizar el poder

No es amenazante, no es punitivo

Es un proceso totalmente confidencial

Es creativo, requiere la aportación de nuevas ideas y nuevos enfoques para la transformación del conflicto y la mejora de las relaciones

Funciones de la Mediación.

La mediación, como alternativa a la controversia entre adversarios, aspira a cumplir diversas funciones, como manejar y/o resolver conflictos, negociar contratos, y/o prevenir futuras situaciones de conflicto.

Al margen de la resolución y/o el manejo de los conflictos, a los que seguidamente me referiré, la mediación puede tener como función la de conseguir que los participantes se centren en sus intereses en lugar de sus posiciones.¹² La actuación del mediador se dirige aquí a evitar que las partes se sitúen en posturas intransigentes que paralicen la negociación, poniendo para ello especial énfasis en sus necesidades e intereses, fomentando la creación de valor, y proponiendo opciones creativas para conseguir acuerdos. Según Folberg y Taylor (2003) "**la mediación puede instruir a los participantes acerca de sus necesidades mutuas, y ofrecer un modelo personalizado para conciliar desavenencias futuras entre ellos. Por lo tanto, puede ayudarlos a aprender la forma de trabajar juntos, aislar los problemas que requieren decisiones y darse cuenta que, con cooperación, todos pueden obtener beneficios**".(p.125)

La primera conclusión que se extrae aquí es que, a diferencia de los procesos judiciales, lo importante no es quién gana o pierde, sino en establecer una solución práctica que satisfaga las necesidades de cada participante. Muchas personas

suponen que la negociación consiste únicamente en la presentación de "su solución", seguida de la defensa de "su posición" y el ataque a la otra parte.

En este juego cada participante busca "ganar", logrando un acuerdo que refleje su posición inicial. Sin embargo, el problema básico en la negociación no radica en las posiciones conflictivas, sino en el conflicto existente entre las necesidades, deseos, inquietudes y temores de cada una de las partes. En muchas negociaciones, un examen detenido de los intereses fundamentales revela la existencia de muchos más intereses compartidos que opuestos.

La resolución y el manejo del conflicto son dos funciones básicas de la mediación. Pero, ¿cuál es la diferencia entre una y otra? Para responder a esta pregunta es necesario conocer previamente la naturaleza del conflicto. Rummel ofrece un extenso análisis del conflicto, considerando que el ciclo de vida de un conflicto se divide en cinco fases: (1) el conflicto latente; (2) la iniciación del conflicto; (3) la búsqueda de equilibrio de poder; (4) el equilibrio de poder; y (5) la ruptura del equilibrio. Ofrece una definición del conflicto que parece ser la más generalizada: "el proceso de poderes que se encuentran y se equilibran.

Para Folberg y Taylor, la mediación constituye precisamente uno de los procesos de búsqueda de equilibrio de poder en las formas no coercitivas, que conduce a ajustes y desemboca en el convenio. El proceso de mediación puede utilizarse en dos momentos distintos del ciclo del conflicto: cuando un acontecimiento ha impulsado al conflicto hacia el terreno de la manifestación; o cuando los participantes son conscientes de la escalada del conflicto y desean eliminar la incertidumbre y la consiguiente necesidad de adoptar una conducta de conflicto manifiesto, como amenazas, negación de derechos.

Morton Deutsch ofrece un concepto de la naturaleza del conflicto de especial interés para la mediación. Distingue entre conflicto manifiesto, que es abierto y explícito, y conflicto oculto, que es implícito u oculto.¹⁵ Los mediadores deben definir cuáles son los problemas manifiestos y cuáles los ocultos a fin de desarrollar opciones y obtener resultados efectivos. Si no se sacan a la luz y se analizan los conflictos ocultos difícilmente se alcanzará entre las partes un convenio que sea duradero,

pues en cualquier momento podrían surgir de nuevo las desavenencias. Como contraposición al conflicto, como conjunto de propósitos, métodos o conductas divergentes, menciona la convergencia, como una serie de objetivos, procesos y métodos que crean orden, estabilidad y uniformidad de propósitos.

Sentadas las anteriores premisas, podemos afirmar que mientras la resolución de conflictos crea una convergencia de propósitos o medios, destinada a conseguir que los participantes alcancen un compromiso, el manejo de conflictos se plantea como objetivo reconciliar a las partes, alinear y reducir sus divergencias, controlar los aspectos emocionales del conflicto y aminorar el daño que los participantes pueden inferirse mutuamente.

Además de la mediación, existen otros modelos de resolución de conflictos que se utilizan habitualmente en las relaciones sociales, interpersonales, comerciales e institucionales, entre los que se destacan:

Litigio. Las partes en conflicto expresan sus puntos de vista, y el juez adopta la resolución con base a criterios predeterminados (legislación, precedentes, práctica.

Arbitraje. Su elemento característico es que la cuestión litigiosa se resuelve por un tercero no juez, cuya decisión tiene la misma eficacia que la sentencia judicial, aunque precisa de la protestas de los órganos judiciales para su ejecución.

Conciliación. Es un proceso similar a la mediación, pero que se encuentra regulado por estatuto, en el que el conciliador juega un papel relativamente "intervencionista", y en el que un tribunal resolverá el asunto si con la conciliación no se alcanza un acuerdo.

Negociación. Proceso bilateral o multilateral en el que las partes y/o sus representantes intentan resolver las disputas a través de la discusión, persuasión y transacción, y que tiene lugar sin la ayuda imparcial de un tercero.

Asesoramiento. Puede utilizarse como un proceso de manejo de conflictos o resolución de conflictos, y cuyos objetivos básicos son conseguir armonía entre las partes, evaluar los problemas y aplicar la intervención adecuada.

Facilitación. Es un proceso utilizado para disputas con múltiples partes, en el que un tercero ayuda a las partes en disputa a comunicarse, aislar las causas de conflictos pasados, planificar cambios en las organizaciones, prevenir conflictos futuros, etc.

Después de esa enumeración quizás nos preguntaremos, ¿en qué se distingue la mediación de esos procesos?:

La mediación difiere de otras formas de acuerdos negociados, incluidos aquellos que pueden producirse durante el litigio, en que proporciona un proceso y un escenario que, con intervención de un tercero, conduce a las partes a comunicarse de forma constructiva, colaborar para resolver el problema, crear opciones y evitar el deterioro de sus relaciones.

La mediación es similar a la conciliación, aunque la diferencia radica en que algunas formas de conciliación suponen una intervención más activa e intrusista del conciliador, que asume deben aplicarse ciertas normas; no obstante, para muchos autores no existen diferencias esenciales entre ellas.

La mediación difiere básicamente del arbitraje y del litigio o proceso judicial en que el mediador no se forma un juicio previo o adopta una decisión sobre la cuestión litigiosa, aunque puede sugerir opciones e incluso recomendar soluciones que las partes son libres de aceptar o rechazar.

En el arbitraje *ad hoc* son las partes quienes eligen al árbitro - en el arbitraje institucional, la Corte o Tribunal propone su nombramiento a las partes -, la confidencialidad está garantizada, la flexibilidad del proceso es elevada, el control que se ejerce sobre las partes es moderado, las decisiones son obligatorias y su nivel de cumplimiento satisfactorio, y los costes del proceso lo abonan las partes por mitades. En la mediación, si bien existen coincidencias con el arbitraje respecto a los niveles de confidencialidad y flexibilidad, se observan tres diferencias esenciales: (1) la decisión final la adoptan las propias partes y no el árbitro; (2) el cumplimiento de lo acordado depende de la voluntad de las partes; (3) los costes de la mediación son muy inferiores a los del arbitraje o el litigio.

En los procesos judiciales no puede escogerse a la persona que ha de adoptar la decisión, no existe confidencialidad, la flexibilidad del proceso y la susceptibilidad a emplear tácticas es moderada, el control que ejerce el tribunal sobre las partes es elevado, las resoluciones son obligatorias y con un nivel de cumplimiento satisfactorio, y por último los costes del tribunal son gratuitos. Por el contrario, la mediación ofrece la ventaja de no estar sujeta a las reglas y principios que rigen la controversia judicial. Son los participantes en la mediación quienes poseen autoridad para diseñar y aprobar la solución que les parezca más idónea a sus necesidades, expectativas e intereses, sin estar sujetos a precedentes anteriores.

Habilidades para la Mediación.

Los estudios realizados por el "Dispute Resolution Centre " de la prestigiosa universidad australiana Bond University, indican que una de las tareas básicas de los mediadores es asistir a las partes para que negocien mejor y más eficazmente.¹⁶ Se requiere para ello que los mediadores conozcan el arte y ciencia de la negociación, y que además transmitan su experiencia a las partes negociadoras en diferentes momentos: antes de la sesión de mediación, durante las sesiones conjuntas, o en las reuniones por separado con cada una de las partes. Los mediadores pueden educar, aconsejar y entrenar a las partes en las buenas prácticas de la negociación, y asistirles básicamente en las siguientes materias:

Planificar y prepararse para negociar en el marco de la mediación.

No moverse demasiado rápido hacia cuestiones de detalle, o hacia ofertas incondicionales de las que sea difícil retractarse.

Advertir a las partes para que no negocien en primer lugar los temas más difíciles, o se aferren en discutir cuestiones complejas.

Alentar la creatividad y la originalidad de ideas, impidiendo que las partes adopten posturas rígidas e inflexibles.

Reaccionar ante ofertas y contra-ofertas que sean prematuras o simplemente provocativas.

Plantear opciones realistas y prácticas en términos de viabilidad y duración del acuerdo.

Ayudar a las partes a generar múltiples cuestiones, para evitar que se centren en un único problema o tema de negociación.

"Salvar la cara", cuando las partes hacen concesiones o cambian sus posiciones originales.

Una de las instituciones académicas más prestigiosas de Estados Unidos en la enseñanza de ADR, el "Institute for Dispute Resolution", Pepperdine University, California, 17 en su programa de capacitación en mediación establece como tareas básicas del mediador:

Controlar el proceso, y emplear para ello tácticas adecuadas Registrar los antecedentes de las negociaciones de cada caso. Asegurarse de que las partes estén autorizadas para negociar y adoptar acuerdos. Verificar la realidad de los hechos alegados por las partes. Determinar un espacio o área en la que el acuerdo sería posible.

Revisar las ventajas del acuerdo, en cuanto a su certeza, inmediatez, economía, privacidad y control de su ejecución.

Asimismo, dicha institución establece una clara distinción entre lo que "debe" y lo que "no debe" hacer el mediador. Entre los "debe" del mediador destaca los siguientes:

Desarrollar una exposición inicial.

Tomar notas de las explicaciones y/o alegatos de las partes.

Escuchar atentamente.

Formular preguntas para identificar los temas, teniendo la precaución de no aparecer como parcial.

Asumir la buena fe e intención de las partes en sus preguntas y comentarios.

Permitir que las partes presenten todos sus argumentos.

Evaluar el caso sólo durante la reunión con las partes por separado o "caucus", y bajo términos que limiten la apariencia de parcialidad.

Expresar empatía.

Apuntar soluciones, alentar la creatividad y sugerir opciones que satisfagan los intereses de ambas partes.

Ser paciente, pues en muchas ocasiones las partes están atrincherado en sus posiciones y necesitan tiempo para replantear su pensamiento.

Observar los estilos de negociación, señalando a las partes como superar estilos agresivos.

Las Ventajas de la Mediación

Las ventajas que ofrece la mediación varían generalmente en función de las necesidades e intereses de las partes. Citaré no obstante las ventajas más comunes:

Las partes se comprometen a negociar y a alcanzar su propio acuerdo.

El mediador observa la disputa de forma objetiva, y ayuda a crear y evaluar opciones distintas a las consideradas por las partes con anterioridad.

Como la mediación puede programarse en la fase inicial del conflicto, el acuerdo puede alcanzarse mucho más rápido que en un litigio judicial.

Las partes se ahorran dinero, al reducirse los costes legales y administrativos.

La probabilidad de que las partes mantengan sus relaciones aumenta considerablemente.

En el acuerdo final se incluyen las soluciones creativas y/o la satisfacción de determinadas necesidades y expectativas de las partes.

El autor anglosajón Andrew FloyerAcland, Director de seminarios de la IDR Ltd (Europa) la primera compañía británica de mediaciones comerciales, destaca las siguientes ventajas de la mediación:

Flexible. La mediación, según dicho autor, admite diversos grados de formalidad en función de la situación de las partes implicadas: formal, por ejemplo, para resolver una disputa entre dos hombres de negocios, o una compleja disputa sobre construcción; menos formal, como un método para discutir problemas conflictivos dentro de una organización; o incluso informal, como un medio cotidiano de afrontar los problemas de la gente.

Voluntaria. Las partes de una disputa entran en el proceso de mediación por propia decisión, determinan qué información revelan u ocultan, deciden si llegan a un acuerdo o no, y pueden retirarse en cualquier momento. Es decir, nadie tiene que aceptar una solución impuesta, y las partes son libres de no llegar a un acuerdo si creen que existe otra alternativa mejor.

Rápida. La mediación es un proceso mucho más rápido que un litigio judicial, pues el conflicto puede llegar a resolverse en cuestión de días y, en algunos casos, incluso de horas. Puede comenzar en cualquier momento, cuando los participantes acepten la mediación, y fijarse un calendario de sesiones a conveniencia de las partes.

Produce acuerdos creativos. Es absolutamente cierto, como expresa el autor, que mientras un tribunal decide quién gana y quién pierde, o un árbitro impone un acuerdo, la mediación cambia las reglas del juego. El mediador trabaja con las partes para generar todas las soluciones posibles, buscando arreglos creativos no sólo para solucionar el problema planteado, sino para que se mejoren las relaciones entre ellas.

Utiliza un lenguaje sencillo. No menos cierto que el mediador emplea un lenguaje simple que la gente puede entender y que les permite comunicarse. Una de las circunstancias que favorecen la mediación es precisamente cuando se debaten cuestiones técnicas muy complejas. Dejar momentáneamente de lado los papeles y pedir a las partes que explican lo que realmente desean favorece en muchas

ocasiones el acuerdo, como en mi propia experiencia he tenido la oportunidad de comprobar.

Permite encontrar soluciones de sentido común. La mediación no se limita a los precedentes legales, lo cual no quiere decir que no se tengan en cuenta. Permite que las partes ajusten sus distintas percepciones y sus reclamaciones de modo que resulten más realistas. En definitiva, la mediación trata de encontrar una solución que sea satisfactoria para ambas partes, evitando en todo caso que exista un perdedor.

Por último, como acertadamente señala Acland, como en cualquier otro proceso, se puede abusar del proceso de mediación. No obstante, según dicho autor, existen unos mecanismos de garantía:

Los participantes retienen el control de sus propios intereses y tienen libertad de retirarse sin conceder nada ni acordar nada, o sin menoscabar las alternativas con las que cuentan (arbitraje, proceso judicial,).

Los participantes pueden asesorarse legalmente antes de la mediación y durante el proceso.

Es fundamental que los participantes en la mediación lleguen preparados y con autoridad suficiente para concertar un acuerdo inmediato.

El mediador es libre de retirarse del proceso si, por ejemplo, advierte que una de las partes no está actuando de buena fe.

En definitiva, las ventajas de la mediación son innumerables, y su utilización en nada menoscaba otras alternativas a las que las partes pueden acudir si así lo deciden.

Persona que puede ser Mediador

Cualquier miembro de la comunidad puede actuar como mediador. Estas son algunas de las cualidades que debe reunir:

Ser neutral. Debe tratar de no favorecer a ninguna parte

No enjuiciar. No debe permitir que sus opiniones afecten su trato con los participantes

Ser buen oyente. Empatizar con las partes y usar técnicas de escucha activa

Crear y mantener la confianza para que las partes se sientan a gusto y comprendidas

Ser paciente y estar dispuesto a ayudar a las partes

El Proceso de Mediación

Hay dos clases de mediación: formal e informal.

La mediación formal es reglada, tiene que contar con estructuras, la realiza el equipo de mediadores y está orientada hacia el acuerdo.

La mediación informal puede darse espontáneamente y practicarla cualquiera, no necesita estructuras y no persigue necesariamente el acuerdo.

En el proceso de mediación formal hay dos mediadores (preferiblemente que representen a ambas partes). En la primera parte, o premediación, se actúa con las partes por separado para crear las condiciones que faciliten el acceso a la mediación.

Ya en el proceso de mediación se hace una presentación en la que se expone quienes son los mediadores y cómo va a ser el proceso, dejando muy claras las reglas de juego.

Se procede a contar por separado cómo ha sido el "problema" y cómo se habían sentido, a expresar cada uno sus posiciones e intereses. Las partes se han de escuchar mutuamente y proponer soluciones.

Posteriormente se han de acordar aquellas soluciones que sean satisfactorias y justas para las dos partes e incluso se recogen en un registro firmado en el que quedan claramente expresados los compromisos a los que cada uno ha llegado.

La mediación permite sacar a la luz problemas que no sabríamos cómo resolver, siempre que las dos partes, voluntariamente, accedan a intentar encontrar una solución conjunta.

Administración Financiera

Definición de Administración Financiera

“Se encarga de ciertos aspectos específicos de una organización que varían de acuerdo con la naturaleza de acuerdo con la naturaleza de cada una de estas funciones, las funciones más básicas que desarrolla la Administración Financiera son: La Inversión, El Financiamiento y las decisiones sobre los dividendos de una organización”

“La Administración financiera es el área de la Administración que cuida de los recursos financieros de la empresa. La Administración Financiera se centra en dos aspectos importantes de los recursos financieros como lo son la rentabilidad y la liquidez. Esto significa que la Administración Financiera busca hacer que los recursos financieros sean lucrativos y líquidos al mismo tiempo”

Funciones de un Administrativo Financiero:

- El Administrador interactúa con otros Administradores para que la empresa funcione de manera eficiente. Este a su vez trata de crear planes financieros para que la empresa obtenga los recursos financieros y lograr así que la empresa pueda funcionar y a largo expandir todas sus actividades.
- Debe saber Administrar los recursos financieros de la empresa para realizar operaciones como: compra de materia prima, adquisiciones de maquinas y equipos, pago de salarios entre otros.
- Debe saber invertir los recursos financieros excedentes en operaciones como: inversiones en el mercado de capitales, adquisición de inmuebles, terrenos u otros bienes para la empresa.
- Manejar de forma adecuada la elección de productos y de los mercados de la empresa.
- La responsabilidad de la obtención de calidad a bajo costo y de manera eficiente.

- Y por último la meta de un Administrador Financiero consiste en planear, obtener y usar los fondos para maximizar el valor de la organización.

www.monografias.com/trabajos12/.../finanzas.shtml

Gestión de Control

El control de gestión es un proceso que sirve para guiar la gestión empresarial hacia los objetivos de la organización y un instrumento para evaluarla.

Existen diferencias importantes entre las concepciones clásica y moderna de control de gestión. La primera es aquella que incluye únicamente al control operativo y que lo desarrolla a través de un sistema de información relacionado con la contabilidad de costos, mientras que la segunda integra muchos más elementos y contempla una continua interacción entre todos ellos. El nuevo concepto de control de gestión centra su atención por igual en la planificación y en el control, y precisa de una orientación estratégica que dote de sentido sus aspectos más operativos.

El SCG cuenta con el diagnóstico o análisis para entender las causas raíces que condicionan el comportamiento de los sistemas físicos, permite establecer los vínculos funcionales que ligan las variables técnicas-organizativas-sociales con el resultado económico de la empresa y es el punto de partida para la mejora de los estándares; mediante la planificación orienta las acciones en correspondencia con las estrategias trazadas, hacia mejores resultados; y, finalmente, cuenta con el control para saber si los resultados satisfacen los objetivos trazados. El control de gestión, considera como elementos a evaluar, no solo aspectos cuantitativos sino también cualitativos, además, utiliza la visión interna y externa de la organización, para lo cual asigna un valor agregado a la cultura organizacional según AMATT.

Se puede señalar como diferencia principal entre Control de Gestión y Control Interno que el primero evalúa los tres niveles de las organizaciones: NIVEL ESTRATEGICO, NIVEL TACTICO Y NIVEL OPERATIVO, y el segundo, se limita solo a los dos últimos niveles.

es.wikipedia.org/wiki/Control_de_gestión

Financiamiento

Financiar es el acto de dotar de dinero y de crédito a una empresa, organización o individuo, es decir, conseguir recursos y medios de pago para destinarlos a la adquisición de bienes y servicios, necesarios para el desarrollo de las correspondientes actividades económicas.

Fuentes de Financiación

Existen varias fuentes de financiación en las empresas. Se pueden categorizar de la siguiente forma:

Según su plazo de vencimiento

- **Financiación a corto plazo:** Es aquella cuyo vencimiento o el plazo de devolución es inferior a un año. Algunos ejemplos son el crédito bancario, el Línea de descuento, financiación espontánea, etc.
- **Financiación a largo plazo:** Es aquella cuyo vencimiento (el plazo de devolución) es superior a un año, o no existe obligación de devolución (fondos propios). Algunos ejemplos son las ampliaciones de capital, autofinanciación, fondos de amortización, préstamos bancarios, emisión de obligaciones, etc.

Según su procedencia

- **Financiación interna:** reservas, amortizaciones, etc. Son aquellos fondos que la empresa produce a través de su actividad (beneficios reinvertidos en la propia empresa).
- **Financiación externa:** financiación bancaria, emisión de obligaciones, ampliaciones de capital, etc. Se caracterizan porque proceden de inversores (socios o acreedores).

Según los propietarios

- Medios de financiación ajenos: créditos, emisión de obligaciones, etc. Forman parte del pasivo exigible, porque en algún momento deben devolverse (tienen vencimiento).
- Medios de financiación propia: no tienen vencimiento a corto plazo.

es.wikipedia.org/wiki/Financiación

Cartera Vencida

Definición

La cartera vencida generalmente es calificada de acuerdo a la sensibilidad del retraso en el cumplimiento de las obligaciones de pago, desde la menos riesgosa una o dos parcialidades generalmente mensualidades vencidas, pasando por la cartera ya litigiosa que se encuentra en pleito ante los tribunales para intentar recuperar lo adeudado o ejecutar las garantías, hasta la que se considera prácticamente incobrable aquella que a pesar de gestiones judiciales, no pudo obtenerse la recuperación del adeudo y se la considera un quebranto.

Recuperación de cartera vencida

Para iniciar el tema debemos entender previamente que es lo que se entiende como CARTERA VIGENTE, para lo que es necesario remitirnos a lo que establece el Manual de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC-Pelileo, numeral 5.1., que establece que: “La cartera vigente, es aquella que la cooperativa ha otorgado a sus socios y se encuentran al día en sus pagos”

Definición.- El mismo Manual de Crédito arriba aludido define a la cartera vencida de la siguiente manera: “Se denomina cartera vencida a la sumatoria de los valores vencidos en un período de tiempo determinado”

Hay que diferenciar entre cartera vencida y cartera que no devenga intereses. La cartera vencida solo es la porción del crédito que ha quedado vencido, es decir, si de un crédito de cinco mil dólares, tenemos un saldo de crédito de 4800 dólares, de

los cuales tiene un saldo de la cuota vencida por 10 dólares y la diferencia 4790. Para este efecto, llamaremos cartera vencida a los diez dólares y cartera que no devenga intereses a los 4790.

Origen de la Cartera Vencida.- La cartera vencida se origina por el pago impuntual de la o las cuotas de crédito de los socios. Como se dijo anteriormente, la cartera vencida es la porción de la cuota pendiente de pago después de vencimiento de la misma.

Recuperación de la cartera Vencida.- Una vez que la cartera pase a estado de vencida, es necesario establecer la manera de cobranza que se va a realizar; en concordancia con el orgánico funcional de la Cooperativa y en virtud del tamaño de la institución, la cobranza es responsabilidad de las Unidades operativas de la misma, desde la Unidad de Crédito hasta la Gerencia General, con la finalidad de involucrar al personal en este proceso de vital importancia para la institución.

Proceso de cobro de la cartera vencida.- Éste proceso se da de la siguiente manera:

1. **Cobranza Administrativa:** La cobranza administrativa en la cooperativa, la realizará la Unidad de Crédito con colaboración del personal de cajas (cajeros), esta cobranza se generará en operaciones vencidas entre 1 y 15 días, sin excepción. Se notificará al deudor y al garante vía telefónica sobre el vencimiento de la letra al día siguiente de vencida.
2. **Cobranza Extrajudicial.-** Esta etapa, se refiere a créditos vencidos más de 30 días, pero se realiza según bandas y con las respectivas responsabilidades, en esta se entrega una primera notificación escrita al deudor dando un plazo de 4 días, una segunda notificación al deudor y al garante dando un plazo de 3 días, y una tercera notificación dando un plazo de 24 horas. En caso de ser omitidas se entregará al departamento jurídico para la recuperación mediante un proceso legal.
3. **Cobranza Judicial.-** La recuperación vía judicial, será como vemos en el cuadro anterior, todos los créditos que tienen más de 90 días de vencido, bajo una salvedad y es que en caso de que un cliente se detecte una imposibilidad de

pago sea por viaje, pérdida del negocio o algún motivo justificado de no pago, pasará inmediatamente a no pago con la finalidad de recuperar la operación a través de las garantías, sean estas reales o personales

El tema de la recuperación de la cartera vencida dentro de todas las Instituciones del Sistema Financiero Popular y Solidario es sin lugar a dudas de vital importancia. Ya una vez que los procesos de cobro sean administrativos o prejudiciales han fallado en su generalidad aparecen nuevas formas de recuperación que vienen a constituirse en vías muchas forzosas a las utilizadas por los encargados de la recuperación prejudicial, apareciendo bajo este tenor el juicio ejecutivo como última alternativa a la recuperación.

El Castigo de Cartera.- En el caso de operaciones que se contratan bajo la modalidad de cuotas o dividendos, si un dividendo se encuentre en mora por el lapso de tres años, la totalidad de la operación deberá ser castigada debiendo notificar del particular a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Tenemos que considerar que todas las recuperaciones que se realicen dentro de ésta cartera castigada se consideran como un ingreso en la cuenta de recuperaciones.

Sin embargo hay varias interpretaciones erradas acerca del tratamiento de ésta cartera ya que en momento alguno tiene que considerarse como extinguida la deuda, así como tampoco enerva las acciones judiciales de cobro a las que por ley tiene derecho las Instituciones Financiero del Sistema Popular y Solidario

Registro de antecedentes crediticios.

Es menester indicar además, la publicación en el Registro Oficial 2d. S. 843 de fecha 3 de diciembre de 2012, de la Ley Orgánica Derogatoria a la Ley De Burós de Información Crediticia, una reforma al Art 32 de la ley de Registro de Datos Públicos, según la cual se agrega un Art. Innumerado, que textualmente dice lo siguiente: “Este capítulo tiene por objeto regular la organización y el funcionamiento de la información crediticia de las personas naturales y jurídicas, mediante la creación del Registro de Datos Crediticios”

La evolución normativa de nuestra legislación determina la creación de ésta nueva entidad la que se encuentra determinada por la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos. Y que será conforme a la ley antes indicada la responsable del manejo de datos y antecedentes crediticios, sean por operaciones de personas naturales o jurídicas en la Instituciones del Sistema Financiero Popular y Solidario, por operaciones hechas en la banca privada o en general por todas las operaciones que se realicen que impliquen el pago de dividendos.

Recuperación de Cartera Vencida

La Recuperación de Cartera Vencida, es uno de los factores en donde se ha centrado la preocupación de las Empresas, y en especial de las Instituciones del Sistema Financiero.

Para la página web **Banca Fácil (Internet: 2009)**, en su publicación digital Glosario de términos denomina como:

CARTERA VENCIDA: Categoría que agrupa a todos los créditos que han cumplido impagos el plazo aceptado por la SBIF (Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras de Chile), que es un máximo de 90 días, plazos que en el caso de la Cooperativa son fijados por el reglamento de Crédito. El traspaso de créditos desde la cartera normal a la vencida es automático, para evitar errores que signifiquen una sanción para la Institución.

Las políticas y estrategias de cobro están encaminadas a la recuperación total del adeudo o su garantía en plazos realmente cortos, o al menos esa es la propuesta inicial para lo cual se busca conocer desde un principio la situación general del Deudor y las acciones a seguir.

Análisis de la Cartera Vencida en las Cooperativas de Ahorro y Crédito

Cuando hablamos de manera general de Cooperativas de Ahorro y Crédito, necesariamente tenemos que hablar de microcréditos que son los que en éstas instituciones dan mayoritariamente.

Se diferencian estos microcréditos de los créditos bancarios esencialmente por sus montos, colocación y específicamente por sus niveles de riesgo, y alto índice de morosidad.

Para el autor **Edmundo Murrugarra (2010: 4)** considera que las entidades de microcrédito, pueden ejercer las siguientes operaciones: “Las principales operaciones permitidas a estas entidades son: conceder créditos en cualquier moneda, descontar y conceder adelantos sobre letras de cambio, pagarés y otros documentos comprobatorios de deuda; otorgar avales, fianzas y otras garantías; efectuar cobros, pagos y transferencias de fondos y actuar como fiduciarios en fideicomiso”

Precisamente porque los crédito de este tipo de instituciones se colocan en diversos sectores las posibilidades que surjan problemas de índole económica son más inminentes, PASO DE CREDITO A MOROSIDAD Y CARTERA VENCIDA

Cartera Vencida Excesiva

Otro problema muy común en las organizaciones es la cartera vencida, entendida como la parte de los documentos y créditos que no han sido pagados a la fecha de su vencimiento. Los datos de nuestra muestra indican que el 6% de las empresas tienen el problema de cartera vencida, siendo en su mayoría microempresas y en segundo término pequeñas y medianas empresas. Aunque en las organizaciones grandes también se presenta este problema, el efecto que tiene en la microempresa es mayor dado que no tiene el respaldo económico para resolver en el corto plazo la falta de liquidez.

Evidentemente el problema de cartera vencida surge principalmente cuando una empresa ofrece crédito a sus clientes sin el análisis adecuado de sus políticas de crédito y/o de la falta de control y vigilancia de la cartera. Sin embargo, también existe un riesgo independiente a la capacidad de la empresa para fijar sus políticas de crédito y cobranza representado por condiciones circunstanciales y particulares del cliente que resultan en el vencimiento del crédito. A pesar del riesgo que el otorgamiento de crédito representa en términos de costos, es una política necesaria

porque apoya y estimula las ventas y, logra el desarrollo de negocios en el mediano y largo plazo con el cliente.

En este sentido, el objetivo es lograr un manejo de cuentas por cobrar adecuado que permita mantener o incrementar las ventas de los clientes que se reflejen en la rentabilidad de la organización y lograr identificar y controlar el porcentaje de clientes que pueden representar un costo por insolvencia. No obstante, el establecimiento de las políticas de crédito en base a un análisis previo se lleva a cabo, en la mayoría de los casos, en las grandes organizaciones, mientras que en la micro y pequeña empresa es casi inexistente. Dificilmente el microempresario determina los flujos de efectivo en que debe incurrir para conceder el crédito, no calcula los costos de la administración de créditos, no analiza los costos de oportunidad derivados de la pérdida de ventas por negar el crédito, no considera el efecto de los ingresos por la posibilidad de cargar un precio más alto; deja de lado la probabilidad de no pago por parte de los clientes, entre otros. Es en este contexto donde se genera una cartera vencida excesiva que genera problemas financieros importantes para la organización.

La principal problemática a la que se enfrentan las empresas con cartera vencida es la falta de liquidez, entendida como la incapacidad de cumplir con sus obligaciones de corto plazo a medida que se vencen (Gitman, 1996). La relación entre cartera vencida y falta de liquidez se hace evidente cuando el ciclo de operación de la empresa no se lleva a cabo en los términos calculados o esperados debido a la falta de entrada de efectivo por concepto de cobranza de cuentas pendientes. En este sentido, la situación financiera de corto plazo se ve afectada debido a la falta de liquidez y a la premura de adquirir préstamos de corto plazo que le permitan mantenerse en operación. Evidentemente las empresas más pequeñas deben enfrentar el problema de liquidez de otras formas distintas a la adquisición de préstamos, dada su incapacidad de obtener financiamiento por parte de las instituciones financieras (Comisión Intersectorial de Política Industrial, 2003).

De acuerdo a un estudio realizado por el Observatorio PYME (INEGI), alrededor del 58% de las pymes tienen como fuente principal de financiamiento a los

proveedores. Esto implica, desde una perspectiva macroeconómica, que una desaceleración de la economía en términos de producción y consumo daría lugar al problema financiero de cartera vencida y por ende a un problema de liquidez, dada la dependencia e interrelación de los actores económicos sobre la disponibilidad de efectivo.

El Proceso Judicial de Cobro

Los procesos de ejecución.

Para abordar este tema debemos iniciar citando al Dr. Rubén Elías Morán Sarmiento que en su obra Derecho Procesal Práctico. Tomo II. Pág. 189. Editorial Edilex. Año 2009., dice acerca de los juicios de ejecución: “Acciones para HACER CUMPLIR las obligaciones previamente establecidas en los actos, contratos, títulos, documentos, una vez que las condiciones o exigencias se encuentran vencidas, y el obligado se encuentre en mora”.

Ahora lo que se busca en con juicio ejecutivo o de ejecución es que el juez que conoce de la causa, condene al aceptante y aval de haberlo, es decir a los deudores, al pago del capital constante en el título más los respectivos intereses.

La ley prevé una tramitación muy ágil en cuanto a la duración de éste tipo de juicios, términos que en muchos casos no llegan a cumplirse de una manera efectiva ya en el ámbito de la práctica cotidiana debido en mucho a la gran cantidad que de éstos se presentan en los juzgados.

Uno de los grandes maestros del procedimiento civil ecuatoriano, esto es el Dr. Emilio Velasco Celleri, en su obra Teoría y Práctica de los Juicios Ejecutivos, Tomo 3, Pudeleco Editores, Pág. 15 al referirse a los juicios ejecutivos escribe lo siguiente: “En definitiva el contenido de la acción en términos prácticos y aplicados al juicio ejecutivo es el que señala el Art. 1503(hoy 1476) del Código Civil, cuando establece que toda obligación consiste en hacer o no hacer alguna cosa y su desarrollo está previsto en el Título XII del Libro IV, denominado “Del efecto de las obligaciones”, especialmente en los Arts. 1591, 1596, 1598 de C. Civil (hoy 1564, 1569, 1571)

Para poder iniciar un juicio ejecutivo es necesario que el título en el que pretendamos fundamentarnos reúna ciertos presupuestos para que tenga el proceso plena validez.

Los Títulos Ejecutivos.

Definición: Sobre los títulos ejecutivos se han dado muchas definiciones, concordantes entre sí, así en el caso la página web <http://www.definicionabc.com/derecho/titulo-ejecutivo.php>, define así: **“El título ejecutivo es un importante documento que se utiliza para resolver casos de este estilo, cuando una persona, entidad o institución tiene deudas monetarias con otra parte que puede ser particular o que puede ser incluso el mismo Estado, una comunidad, un pueblo, entre otros.”**

Por su parte el ya antes mencionado Emilio Velasco Celleri, en la ya antes mencionada obra, pág.19, define al título ejecutivo de la siguiente manera: “Según la doctrina los títulos ejecutivos son instrumentos a los que la ley les reviste de una manera vehemente presunción de autenticidad, presunción que solamente puede ser destruida, mediante la prueba que debe rendir el que impugna en juicio, una letra de cambio o pagaré a la orden, por la vía de falsedad; y por ésta razón la ley enumera los títulos ejecutivos y determina las condiciones que deben reunir para que sean considerados como tales”

Para poder iniciar un proceso judicial ejecutivo es requisito fundamental la existencia de los títulos que la ley considera ejecutivos que en su orden son los que establece el Art. 413 antes invocado, ya que en base a ésta misma disposición solo la ley puede constituir títulos ejecutivos, por lo que está fuera de la potestad del común de los ciudadanos el hecho de celebrar un documento privado ajeno a los establecidos y considerarlo ejecutivo, así medie la voluntad de los contrayentes, estaría fuera de la ley.

Los títulos ejecutivos conforme a la norma antes invocada son los siguientes:

- Confesión de parte, o propiamente dicha confesión judicial que se haya realizado ante juez competente.

- La sentencia pasada en autoridad de cosa juzgada
- Copia y compulsa auténtica de escritura pública
- Documentos privados reconocidos antes jueza o juez, o ante notario público.
- Letras de cambio
- Pagarés a la orden
- Testamento
- Actas judiciales de remate
- Copias de los autos de adjudicación debidamente protocolizados.
- Actas de transacción u otras que contengan obligación de dar u hacer alguna cosa
- Demás instrumentos a los que la leyes especiales dan el carácter de ejecutivos.

Para que un título ejecutivo sea exigible judicialmente debe reunir los considerando establecidos en el Art. 415 del Código de Procedimiento Civil, enumera estos presupuestos a los que nos referimos anteriormente, así son los siguientes:

- Claras
- Determinadas
- Líquidas
- Puras
- Plazo vencido.

Para el caso que nos concreta nos referiremos en especial a la letra de cambio y al pagaré a la orden, que son los títulos más comúnmente utilizados por las instituciones crediticias; y los menos comunes y más auspiciosos como son el acta transaccional.

En lo que se refiere al caso de las actas de mediación no son propiamente considerados como títulos ejecutivos aunque para que sean utilizados judicialmente en caso de requerirse también debe contener las mismas características de cualquier título ejecutivo, es decir obligaciones exigibles, puras, líquidas de plazo vencido, como así se detallara más adelante.

En un inicio estos dos títulos ejecutivos: tanto la letra de cambio como el pagaré a la orden presentan diferencias de formas sustanciales, aunque tienen semejanzas que también resulta importante señalar.

La legislación propia que trata sobre estos dos títulos es el Código de Comercio.

La letra de cambio.

Definición: Acudiendo al mismo autor antes mencionado el Dr. Víctor Castrillón y Luna en su obra Títulos Mercantiles, Editorial Porrúa. México 2002. Pág. 175., quien al referirse a la Letra de Cambio, menciona a Vicente Toledo, en los siguientes términos: “como título valor la letra de cambio pertenece a una clase especial de documentos a los que se ha denominado constitutivos-dispositivos. Constitutivo en razón de que el documento se considera necesario o indispensable para dar nacimiento o para constituir un derecho; en éste caso, el derecho del beneficiario o poseedor legítimo para obtener el pago del importe de la letra a su vencimiento; dispositivo en razón de que el propio documento también es necesario para acreditar, transmitir, ejercitar; y en general, para disponer del derecho consignado en el documento”

El mismo autor antes mencionado define a su vez a la letra de cambio de la siguiente manera: “La podemos definir diciendo que es el título de crédito esencialmente endosable, formal y completo que contiene una orden incondicional que una persona denominada girador (que es el acreedor) da a otra denominada girado (vindicatorio directo) de pagar una determinada suma de dinero a otra persona denominada beneficiario, en la época y lugar señalados en el propio documento”

Por su parte la página Definición de letra de cambio - Qué es, Significado y Concepto <http://definicion.de/letr-de-cambio/#ixzz2TQZ9Bf2L> define a la letra de cambio de la siguiente manera: “Se conoce como **letra de cambio** al **documento mercantil** que posee relevancia e influencia ejecutiva. Por medio de su emisión, el **librador** (también conocido como girador) ordena al **librado** (girado) que abone un determinado monto de dinero al **tomador** (beneficiario) o a quien éste designe, siempre en el marco de un plazo específico.

A decir de William López Arévalo, en su obra Tratado De La Letra De Cambio, El Pagaré a la Orden y El Cheque., Editorial Jurídica del Ecuador., Tomo 1, pág. 13, menciona: “La cambial, es un título formal y abstracto de contenido crediticio, que envía una persona llamada emisor, librador o girador a otra llamada librado, girado o aceptante, ordenándole incondicionalmente que al vencimiento de la misma y en un lugar concreto, pague una suma determinada de dinero a una tercera persona tenedor, tomador o beneficiario.

Por su parte el reiteradamente mencionado Emilio Velasco Celleri, en la misma obra mencionada dice: “Según la doctrina los títulos ejecutivos son instrumento a los que la ley les reviste de una vehemente presunción de autenticidad, presunción que solamente puede ser destruida, mediante la prueba que debe rendir el que impugna en juicio, una letra de cambio o un pagaré a la orden, por vía de falsedad; y por ésta razón la ley enumera los títulos ejecutivos y determina las condiciones que deben reunir para que sean considerados como tales”

Intervinientes en la letra de cambio:

La letra de cambio es un título que en poco ha cambiado en cuanto a su forma y características desde su nacimiento, sin embargo citando al mismo Dr. Víctor Castrillón y Luna, en su mis obra antes mencionada dice: “Constituye como hemos visto, el más antiguo y completo de los títulos de crédito, con un desarrollo histórico que fue causa y motivo de la existencia del derecho cambiario universal”.

Legal y doctrinariamente se concluye que en la letra de cambio intervienen 3 personas, pudiendo confundirse en ocasiones y aparecer como dos, así: el emisor o girador, el girado o aceptante y el tomador o beneficiario.

El emisor.- Para el Dr. William López Arévalo en su obra ya mencionada, Pág. 46 y 47, lo define así: “Es el creador del título, es la persona que con su firma se obliga a responder por la aceptación y el pago. Por tanto es la persona que crea y pone en circulación el título valor. Al emisor se lo denomina también librador o girador”

El Aceptante.- La dirección electrónica que sigue a continuación: <http://www.gerencie.com/letra-de-cambio.html> define al aceptante así: “La

aceptación convierte al aceptante en principal obligado. El aceptante quedará obligado cambiariamente aún con el girado; y carecerá de acción cambiaria contra éste y contra los demás signatarios de la letra, salvo cuando una parte, a sabiendas, suscriba un título sin que exista contraprestación cambiaria a las obligaciones que adquiere, las partes en cuyo favor aquella prestó su firma quedarán obligadas para con el suscriptor por lo que éste pague y no podrán ejercitar contra él las acciones derivadas del título”

Al beneficiario.- En <http://iabogado.com/guia-legal/su-empresa/la-letra-de-cambio-el-cheque-y-el-pagare#09050102000000> define al beneficiario así: “El **tomador, portador, tenedor o beneficiario**: Es la persona que tiene en su poder la letra de cambio y a quien se le debe abonar”

Letra de Cambio en blanco.- Mucho se discute acerca de la legalidad o no sobre la suscripción de una letra de cambio como se la conoce “en blanco”, en ningún momento puede considerarse a la suscripción de una letra de cambio en blanco como ilegal, ilegítima o incluso inmoral, ya que la voluntad del aceptante se encuentra manifestada en la suscripción de la letra, el acto ilegal radicaría en llenarla por un monto superior al pactado originalmente.

De lo manifestado por autores anteriores, la letra aun estando en “blanco”, la firma del librador debe estamparse en el momento de ser creada ya que de comprobarse judicialmente que ésta firma es posterior a la aceptación de la cambial invalidaría a la letra como tal.

Los requisitos de la letra de cambio.- Conforme a lo que establece el Art. 410 del Código de Comercio los requisitos que debe reunir una letra de cambio son las siguientes:

1. La denominación de letra de cambio inserta en el texto mismo del documento y expresada en el idioma empleado para la redacción del mismo. Las letras de cambio que no lleven la referida denominación, serán, sin embargo, válidas, si contuvieren la indicación expresa de ser a la orden.
2. La orden incondicional de pagar una cantidad determinada.

3. El nombre de la persona que debe pagar (librado o girado)
4. La indicación del vencimiento.
5. La del lugar donde debe efectuarse el pago.
6. El nombre de la persona a quien o cuya orden debe efectuarse el pago
7. La indicación de la fecha y del lugar en que se gira la letra; y
8. La firma de la persona que la emita (librador o girador)

Anteriormente al tratar acerca de las personas que interviene en la creación de una letra de cambio y conforme a lo que se ha detallado son tres personas, pero sin embargo la ley franquea, además que en la práctica sucede el caso que se puede abreviar en la intervención de dos personas, que tampoco invalida a la letra de cambio en lo que respecta a su cobro por la vía ejecutiva.

Y lo aquí manifestado se corrobora por lo que dispone el Art. 412 del antes mencionado Código de Comercio, el mismo que así establece lo siguientes:

“Art. 412.- La letra de cambio puede girarse a la orden del propio librador. Puede girarse contra el librador mismo. Puede girarse por cuanta de un tercero.”

El Pagaré a la orden.

Definición.- Según la definición de la página que sigue <http://temasdederecho.wordpress.com/2012/05/27/el-pagare/>, el pagaré es un título de crédito a la orden mediante el cual el librado se obliga personalmente a pagar a otra persona (a su orden) la cantidad de dinero, estipulada y en la fecha prevista. Promesa que puede estar garantizada por los demás signatarios del título.

Para el Dr. Víctor Castrillón y Luna, en su antes citada obra Títulos Mercantiles, pág. 186., define al Pagaré a la Orden así: “El pagaré es un título de crédito, porque es instrumento del mismo, mediante el cual el suscriptor realiza un acto unilateral prometiendo pagar una determinada suma de dinero”

El mismo autor antes mencionado al citar a Rodríguez Rodríguez, sobre el pagaré a la orden menciona lo siguiente: “con la promesa incondicional de pago, se da la nota de diferencia de éste título con los demás títulos valores de contenido

crediticio” y más adelante señala: “es un título estrechamente emparentado con la letra de cambio y lo define como: “el título valor por el que el librador o suscriptor promete pagar al tenedor determinada cantidad de dinero en la fecha de vencimiento”.

Se puede considerar al pagaré a la orden como una evolución de la letra de cambio, incluso por la mayor facilidad que se da en la práctica de éste título.

Pero el criterio manifestado por Rodríguez Rodríguez citado por el Víctor Castrillón y Luna, sobre el parentesco entre la letra de cambio y el pagaré a la orden y mencionado anteriormente es mencionado por nuestro Código Comercio, en su Art. 488 que expresa lo siguiente:

“Art. 488.- Son aplicables al pagaré, en cuanto no sean incompatibles con la naturaleza de éste documento, las disposiciones relativas a la letra de cambio, que se refieren:

Al endoso (Arts. 419-428);

Al aval (Arts. 438-440);

Al vencimiento (Arts. 441-446), sin perjuicio de lo dispuesto en leyes especiales.

Al pago (Arts. 446-450);

A los recursos por falta de pago (Arts. 451-458, 460-462);

Al pago por intervención (Arts. 463, 467-471)”

Intervinientes en el Pagaré a la Orden.- En ocasiones la doctrina especializada en lo referente al pagaré a la orden es escasa, ya que la mayoría se dedica a hablar en general únicamente de la letra de cambio.

Se puede sin embargo establecer que son dos las personas o intervinientes en la creación de un pagaré a la orden, así el Dr. William López Arévalo, en su obra Tratado de la Letra de Cambio, el pagaré a la orden y el cheque, en su págs. 332 y

333 indica lo siguiente: “Cómo habíamos indicado en la definición, en el pagaré intervienen dos personas: suscriptor y beneficiario.

a) **El suscriptor.-** Llamado también emisor o deudor, es el creador del título, es la persona que con su firma se obliga a pagar una suma determinada de dinero.

No olvidemos que el libramiento constituye la declaración cambiaria originaria o fundamental, toda vez que es bastante por sí misma para dar lugar al nacimiento del título cambiario.

En el pagaré a la orden, el suscriptor es el principal y directo obligado, y aunque sin ser igual al aceptante en la letra de cambio, se obliga de la misma manera.

b) **El beneficiario.-** Denominado también tomador, es la persona a cuyo favor debe efectuarse el pago.”

Del mismo modo el Dr. Emilio Velasco Cellery en su obra Sistema de Práctica Procesal Civil. Teoría y Práctica del Juicio Ejecutivo, Pág. 109. Pudeleco Editores. Segunda Edición., en relación a lo anteriormente mencionado escribe: “En el pagaré intervienen generalmente dos personas, suscriptor y beneficiario, mientras que en la letra de cambio intervienen en muchas ocasiones tres personas, que son: el girador, aceptante y beneficiario, cuando se emite a favor de un tercero, mientras que cuando se la gira “a la orden de mí mismo”, intervienen dos personas, en cuyo caso, se confunden en el girador dos individuos en función del librado y del beneficiario; el pagaré es un título de crédito abstracto como lo es la letra de cambio, que circulan con independencia de la causa que los origina, aunque alguno de los autores le niega al pagaré ésta naturaleza”

Requisitos del Pagaré a la Orden.- Conforme a lo que establece el Art. 486 del Código de Comercio, el pagaré al orden para que tenga validez debe reunir los siguientes requisitos:

“El pagaré contendrá:

1. La denominación del documento inserta en el texto mismo y expresada en el idioma empleado en la redacción del documento.

Los pagarés que no llevaren la referida denominación, serán, sin embargo, válidos, si contuvieren la indicación expresada de ser a la orden;

2. La promesa incondicional de pagar una suma determinada;
3. La indicación del vencimiento;
4. La del lugar donde debe efectuarse el pago;
5. El nombre de la persona a quien o a cuya orden debe efectuarse el pago;
6. La indicación de la fecha y el lugar donde se suscribe el pagaré; y,
7. La firma del que emite el documento (suscriptor).

Diferencias entre Letra de Cambio y Pagaré a la Orden.- Varias son las diferencias que se pueden determinar entre lo que es pagaré a la orden y la letra de cambio, para mencionarlas aquí vamos a tomar como referencia a los mencionado por el Dr. William López Arévalo que en la obra antes mencionada, en las Págs. 341 y 342:

1. Intervinientes: en la letra de cambio intervienen 3 personas mientras que en el pagaré a la orden intervienen para su creación 2 personas.
2. Orden y promesa de pago: La letra de cambio es definida por la ley como una “orden incondicional de pago, mientras que el pagaré a la orden es definido como una “promesa de pago”
3. La aceptación: En una letra de cambio existe una aceptación debido a que existe un aceptante, en el pagaré a la orden al no haber aceptante hay un único aceptantes que es el obligado al pago, por lo que no es posible en ésta una aceptación.
4. Girador o beneficiario.- En la letra de cambio el girador puede ser beneficiario, en la letra de cambio no puede ser el suscriptor también beneficiario ya que esto haría imposible de cobro al título como tal.
5. Girado o librado.- Es quien acepta o repudia la orden del girador, en el pagaré a la orden ésta figura no existe.
6. El visto bueno.- En los pagarés a cierto plazo de vista existe ésta figura, necesario para que dicho plazo empiece a correr, en el caso de la letra de cambio

aunque ésta figura no es aplicable pero en puede ejercerse el protesto por falta de pago o aceptación

7. El cobro a liquidación.- En el caso de cobro o cuando se elabora la liquidación por los valores contenidos se considera que a la letra de cambio se canceló el importe de su capital más intereses en un solo pago, y de ésta manera en un solo pago se calculan estos valores. En el pagaré a la orden se considera que hubieron pagos parciales y para el caso de los valores pertinentes, el interés moratorio se calcula por las cuotas vencidas que se tengan.

HIPÓTESIS

La mediación en el proceso de recuperación ayuda a solucionar los problemas de la cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC- Pelileo Provincia de Tungurahua. Año 2011

Señalamiento de Variables

Variable Independiente

La Mediación

Variable Dependiente

Cartera Vencida

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Enfoque de la Investigación

El enfoque de la investigación es cuali-cuantitativo porque se emplean procesos cuidadosos, sistemáticos y empíricos para generar conocimientos. Los dos enfoques constituyen un proceso que a su vez, integra diversos procesos.

El cuantitativo utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento de una población.

El cualitativo por lo común, se utiliza primero para descubrir y refinar preguntas de investigación, se prueban hipótesis. Con frecuencia se basa en métodos de recolección de datos sin medición numérica, como las descripciones y las observaciones.

Modalidad Básica de la Investigación

Dentro de la modalidad de la investigación se emplearán la Investigación de Campo y la Investigación Bibliográfica.

La Investigación de Campo.- se apoya en informaciones que provienen entre otras, de entrevistas, encuestas y observaciones, permite poner en contacto con el

problema o fenómeno, en el presente caso la técnica que se empleará es la encuesta con cuestionario a los clientes y directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC - Pelileo.

La Investigación Bibliográfica-Documental, ya que permite sustentar las variables de una forma teórica – científica, mediante la consulta en libros, textos, folletos que se encuentran en las diferentes referencias bibliográficas, de tal manera que todo lo referente bibliográfico tenga un sustento, para realizar un trabajo de calidad.

Niveles o Tipos de Investigación

Exploratorio

Se examina minuciosamente el problema o fenómeno, en el presente caso la mediación para el cobro de la cartera vencida, es decir investiga el tema poco estudiado o explorado, a través del dialogo, la entrevista o la observación como instrumentos primarios de información.

Descriptivo

Permite ponerse en contacto con el problema planteado y determinar su comportamiento frente al contexto, tomando en cuenta a la mediación como herramienta para la cotanza de la cartera vencida de la cooperativa, este procedimiento se lo realiza valiéndose de instrumentos elaborados técnicamente, como en el presente caso la encuesta con un cuestionario establecido para los clientes y directivos.

Correlacional

Este tipo de investigación pretende medir el grado de relación de las variables de estudio, la medición y su incidencia en la recuperación de la cartera vencida, para de esta forma fundamentar teórica-científicamente cada una de las ellas.

Población y Muestra

Población

MUÑOZ (2006) señala: “ **que la población o universo como conjunto de unidades de investigación se refiere a personas, instituciones, documentos, hechos, entre otros, a los cuales hace referencia la investigación y para las que serán válidas las conclusiones que se obtengan**”.(Pág.184).

La Población o Universo con el cual se va a trabajar consta de 8 directivos y 200 socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC - Pelileo, detallados a continuación:

Cuadro N° 2: Población

Población	Frecuencia	%
Directivos	8	100
Socios	200	100
Total:	208	100

Elaborado por: Abg. Roberto Altamirano

Fuente: COAC Indígena SAC-Pelileo

Muestra

MURRIA R. SPIEGEL (2004): “**Se llama muestra a una parte de la población a estudiar qué sirve para representarla** (p.27)

Por ser la población de los socios más de cien personas, se procede a extraer una muestra real y confiable, aplicando la siguiente fórmula matemática:

Para el cálculo de la muestra que permita trabajar de una forma eficiente y confiable aplicamos la siguiente fórmula:

$$n = \frac{PQ.N}{(N-1) \frac{E^2}{K^2} + PQ}$$

$$n = \frac{0.25 \times 200}{(200-1) \frac{(0.05)^2}{2^2} + 0.25}$$

$$n = \frac{50}{(0.1243) + 0.25}$$

$$n = \frac{50}{0.3743}$$

$$n = 133.58 = 134 \text{ Socios}$$

SIMBOLOGÍA:

n = Muestra

PQ = Constante de probabilidad de ocurrencia y no ocurrencia

N = Población

E = Error de muestreo

K = Coeficiente de error.

Realizadas las respectivas operaciones matemáticas se determina que la muestra real es 8 directivos y 134 clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC - Pelileo.

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Cuadro N° 3: Variable independiente

Variable Independiente: La Mediación				
Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems	Técnicas e Instrumentos
La mediación es una forma de resolver conflictos entre dos o más personas, con la ayuda de una tercera persona imparcial, el mediador. Procedimiento que hace hincapié en la responsabilidad de los participantes de tomar decisiones que influyen en sus vidas.	Resolución de Conflictos Mediador	Económicos Temporales Jurídicos Escuchar Investigar Clarificar Resolver	¿Un asunto económico es un conflicto que puede ser resuelto con la mediación en la Cooperativa? ¿Un aspecto jurídico es un conflicto que se resuelve mediante la aplicación de los proceso de la mediación? ¿El escuchar, investigar, clarificar y resolver son las atribuciones que tienen el mediador dentro de la mediación en la institución?	Encuesta con cuestionario dirigido a los Directivos y clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC - Pelileo.

Elaborado por: Abg. Roberto Altamirano

Fuente: Marco Teórico

Cuadro N° 4: Variable Independiente

Variable Independiente: Cartera Vencida				
Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems	Técnicas e Instrumentos
Parte del activo constituida por valores o efectos comerciales que no han sido pagados a la fecha de su vencimiento.	Activos Valores Vencimiento	Tangibles Intangibles Bines Servicios Deuda	¿Las tangibles son activos que se pueden considerar dentro de la cartera vencida en la Cooperativa? ¿Los bienes y servicios son valores que se les puede incluir dentro de la cartera vencida en la institución? ¿Las deudas son obligaciones que pueden tener un vencimiento dentro de la Cartera vencida en la Cooperativa?	Encuesta con cuestionario dirigido a los Directivos y clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC-Pelileo.

Elaborado por: Elaborado por: Abg. Roberto Altamirano

Fuente: Marco Teórico

Técnicas e Instrumentos de Recolección de la Información

En la recolección de la información del presente trabajo se utilizó la técnica de la Encuesta.

Según GÁLTUN, Johan. (2006). La encuesta “**consiste en la obtención de datos de interés social mediante la interrogación a los miembros de la sociedad**”. (Pág. 200).

Cuestionario, no es otra cosa que un conjunto de preguntas, preparado cuidadosamente, sobre los hechos y aspectos que interesan en una investigación, para que sea contestado por la población o su muestra.

El cuestionario será dirigido a los directivos y clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC-Pelileo.

Procesamiento de la Información

Luego de recogidos los datos fueron transformados siguiendo los siguientes procedimientos:

- Se limpia la información de toda contradicción, que no sea incompleta, no pertinente.
- Si se detecta fallas se vuelve a repetir la recolección de la información
- Finalmente se tabuló según las variables, en este caso la variable independiente y la variable dependiente, luego se realizará los cuadros de cada variable y el cuadro con cruce de variables. Y se realizará un estudio estadístico de datos para la presentación de resultados.

Validez y Confiabilidad

Validez

En el desarrollo de la investigación al tratarse de un aspecto jurídico – financiero se determina la validez de las técnicas en el momento en que se demuestra

cuantitativamente la relación de las variables a través de su Operacionalización y la formulación de la hipótesis.

Confiabilidad

Para la aplicación definitiva de los instrumentos en la investigación, la confiabilidad se estipula, abordando, consultando y asesorándose con profesionales especialistas en el campo jurídico y financiero, de personas que ya han tratado temas similares al planteado.

Cuadro N° 5: Plan para la Recolección de la Información

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1 -¿Para qué?	Para alcanzar los objetivos de la investigación
2. ¿De qué personas u objeto	Directivos Clientes
3.- ¿Sobre qué aspectos?	Matriz de Operacionalización de objetivos específicos
4.- ¿Quién? ¿Quiénes?	El Investigador
5.- ¿Cuándo?	Año 2011
6.- ¿Dónde?	COAC.Indígena SAC – Pelileo
7.- ¿Cuántas veces?	Una
8.- ¿Qué técnicas de recolección	Encuesta
9.- ¿Con qué?	Cuestionario
10.- ¿En qué situación?	Oficinas

Elaborado por: Abg. Roberto Altamirano

Plan para el Procesamiento de la Información

- Revisión crítica de la información recogida; es decir, limpieza de información defectuosa, contradicción, incompleta, no pertinente.
- Repetición de la recolección, en ciertos casos individuales, para corregir fallas de contestación.
- Tabulación o cuadros según variables de cada objetivo específico: cuadros de una sola variable, cuadro con cruces de variables.
- Manejo de información (reajuste de cuadros con casillas vacías o con datos tan reducidos cuantitativamente, que no influyen significativamente en los análisis)
- Estudio estadístico de datos para presentación de resultados

Análisis e Interpretación de resultados

- Análisis de resultados estadísticos, destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos
- Interpretación de los resultados, con el apoyo del marco teórico, en el aspecto pertinente.
- Comprobación estadística de los objetivos específicos
- Establecimiento de conclusiones y recomendaciones
- Elaboración de una alternativa de solución-

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Encuesta dirigida a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC-Pelileo

1.- ¿Conoce si en la Cooperativa se emplea mediación cuando se ha caído en morosidad del socio o cliente?

Cuadro N° 6: Pregunta 1 Socios C. A. C. Indígena SAC-Pelileo

ALTERNATIVA	FECUENCIA	PORCENTAJE
SI	20	14,9
NO	114	85,1
TOTAL	134	100

Elaborado por: El Investigador

Fuente: COAC Indígena SAC-Pelileo

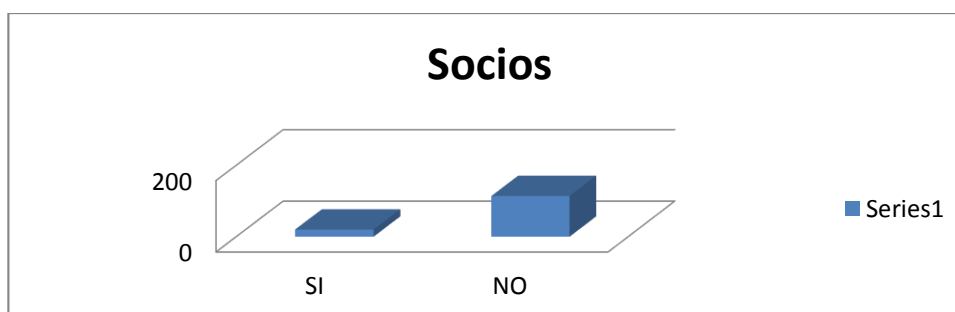


Gráfico N° 4: Pregunta 1

Análisis

El 14,9% de los encuestados respondieron que SI conocen que actividades de mediación, mientras que el 85,1% manifiestan que NO conocen dichas actividades.

Interpretación

La mayoría de los encuestados dicen que No conocen que en la cooperativa existe una mediación entre la cooperativa y el socio cuando las personas han caído en morosidad o no han alcanzado a pagar hasta la fecha establecida lo que no es bueno ya que a las personas no les dan la oportunidad de escuchar las causas de su mora y buscar soluciones adecuadas.

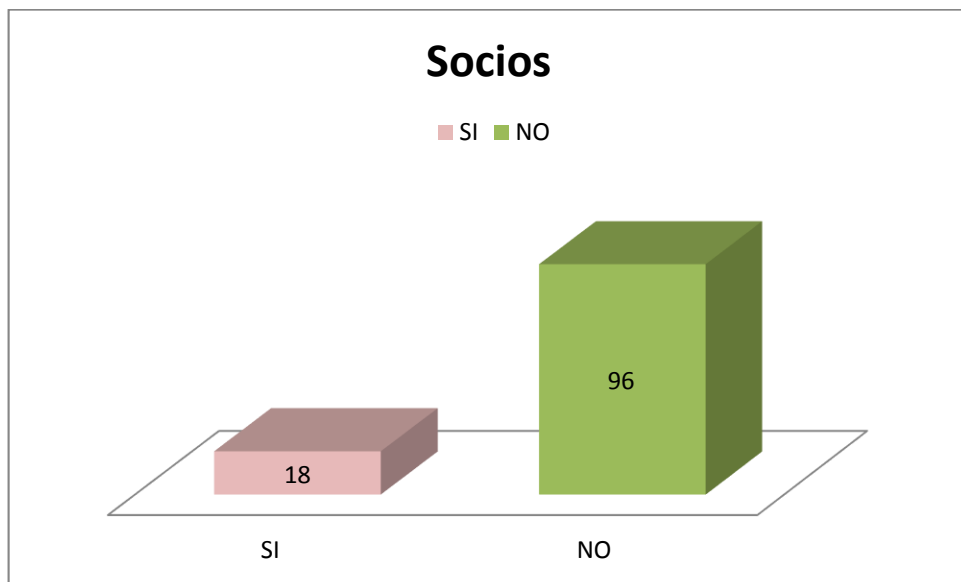
2.- ¿La cooperativa tiene como política institucional emplear proceso de mediación en los diferentes problemas con los socios y clientes?

Cuadro N° 7: Pregunta 2 C. A. C. Indígena SAC-Pelileo

ALTERNATIVA	FECUENCIA	PORCENTAJE
SI	18	15,8
NO	96	84,2
TOTAL	114	100

Elaborado por: El Investigador

Fuente: COAC Indígena SAC-Pelileo



Cuadro N° 8: Pregunta 2 C. A. C. Indígena SAC-Pelileo

Análisis e Interpretación

Del total de los encuestados, un 15,8% respondieron que la cooperativa SI tiene como política institucional emplear procesos de mediación, sobre el 84,2% que respondieron que NO.

Interpretación

De las personas encuestadas señalan que ellos No conocen sobre la política institucional a emplear proceso de mediación en los diferentes problemas con los socios y clientes, piensan que es un gran problema no conocer sobre las políticas institucionales ya que así ellos cuando tengan alguna dificultad con su cuenta o con sus pagos ellos puedan acudir a esta oficina y solucionar los problemas

3.- ¿Se utilizan procesos de mediación con los clientes y socios antes de pasar a los trámites judiciales?

Cuadro N° 9: Pregunta 3 C. A. C. Indígena SAC-Pelileo

ALTERNATIVA	FECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	18	13,4
Frecuentemente	20	14,9
Rara Vez	15	11,2
Nunca	81	60,4
Total:	134	100,0

Elaborado por: El Investigador

Fuente: COAC Indígena SAC-Pelileo

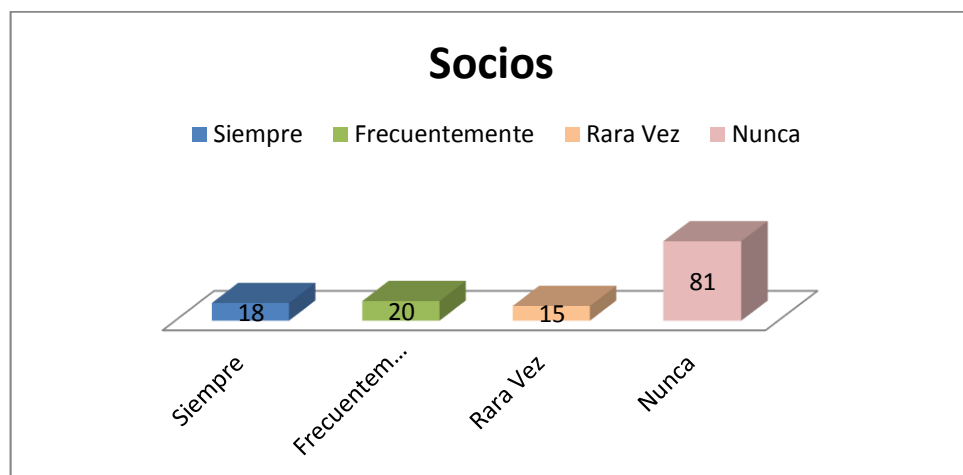


Gráfico N° 5: Pregunta 3 C. A. C. Indígena SAC-Pelileo

Análisis

El 13,4% de los encuestados consideran que SIEMPRE se utilizan procesos de mediación con los clientes y socios, un 14,9% manifiesta que FRECUENTEMENTE, el 11,2% respondieron que RARA VEZ, mientras que el 60,4% consideran que NUNCA

Interpretación

Los clientes de la cooperativa señalan que frecuentemente utilizan procesos de mediación con los clientes y socios antes de pasar a los trámites judiciales, la cual es una de las mejores opciones antes de llegar a otras instancias legales y evitar así problemas posteriores.

4.- ¿En la institución existe un departamento de mediación entre ésta y los socios?

Cuadro N° 10: Pregunta 4 C. A. C. Indígena SAC-Pelileo

ALTERNATIVA	FECUENCIA	PORCENTAJE
SI	10	7,5
NO	124	92,5
TOTAL	134	100

Elaborado por: El Investigador

Fuente: COAC Indígena SAC-Pelileo

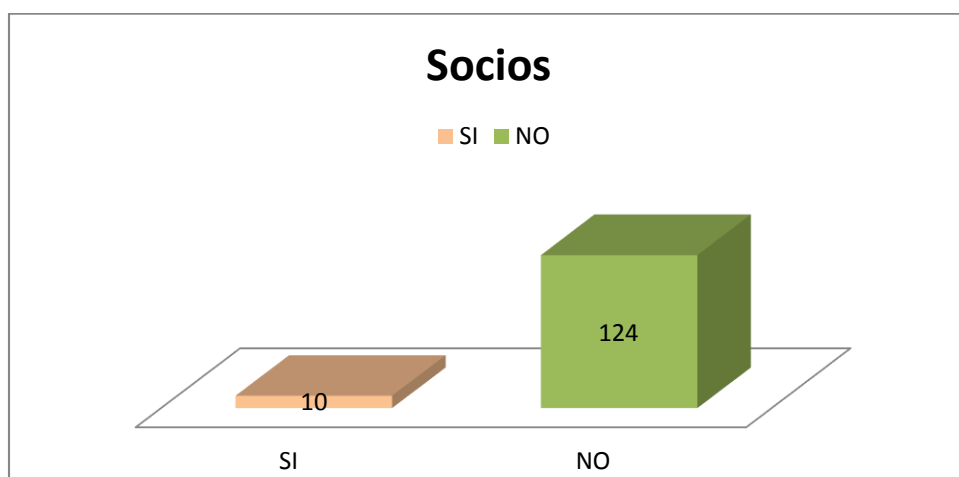


Gráfico N° 6: Pregunta 4 C. A. C. Indígena SAC-Pelileo

Análisis

Del total de los encuestados, el 7,5% respondieron que en la institución SI existe un departamento de mediación, sobre el 92,5% que respondieron que NO.

Interpretación

Las personas encuestadas manifiestan que en la institución No existe un departamento de mediación jurídica donde los clientes y socios no pueden requerir ayuda para los trámites legales, por lo que es necesario en la institución este departamento ya que cuando ellos tengan estos problemas no podrán arreglar inconvenientes entre la cooperativa y los socios o clientes.

5.- ¿Considera que en la cooperativa se debe primero mediar con los clientes antes de pasar al aspecto judicial?

Cuadro N° 11: Pregunta 5 C. A. C. Indígena SAC-Pelileo

ALTERNATIVA	FECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	80	59,7
Frecuentemente	29	21,6
Rara Vez	10	7,5
Nunca	15	11,2
Total:	134	100,0

Elaborado por: El Investigador

Fuente: COAC Indígena SAC-Pelileo

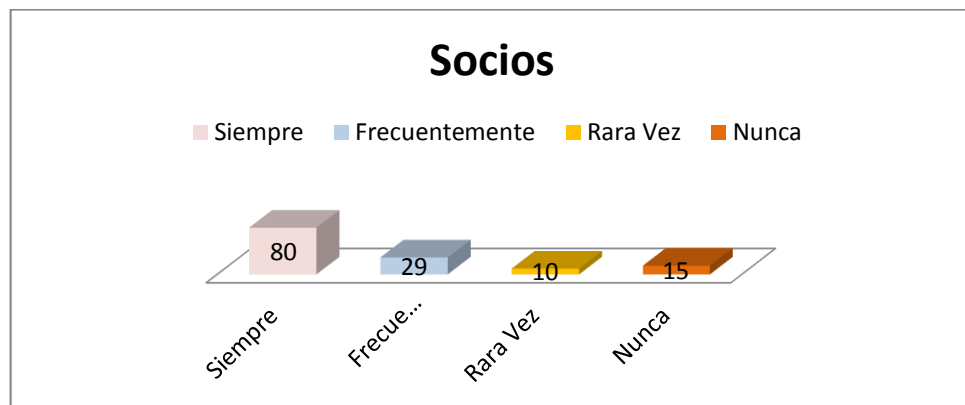


Gráfico N° 7: Pregunta 5 C. A. C. Indígena SAC-Pelileo

Análisis

El 59,7% de los encuestados considera que SIEMPRE se debe primero mediar con los clientes o socios antes de pasar al aspecto judicial, el 21,6% manifiesta que FRECUENTEMENTE, el 7,5% consideraron que RARA VEZ, mientras el 11,2% respondieron que NUNCA.

Interpretación

Los clientes de la cooperativa manifiestan que antes de pasar a cualquier proceso legal por causa de morosidad o deuda Siempre debe haber una mediación de parte y parte para así llegar a un acuerdo común y evitar procesos legales, que ocasionan pérdida de tiempo y dinero para las partes, sin tener la seguridad de cobrar enseguida la cartera vencida.

6.- ¿Considera que la cartera vencida de los socios y clientes en la cooperativa es?

Cuadro N° 12: Pregunta 6 C. A. C. Indígena SAC-Pelileo

ALTERNATIVA	FECUENCIA	PORCENTAJE
Alta	89	66,4
Media	32	23,9
Baja	13	9,7
Total:	134	100,0

Elaborado por: El Investigador

Fuente: COAC Indígena SAC-Pelileo

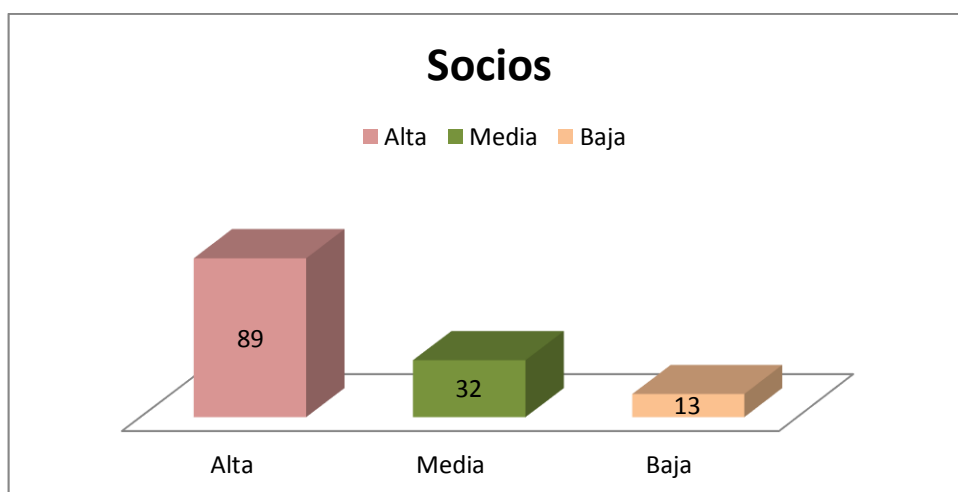


Gráfico N° 8: Pregunta 6 C. A. C. Indígena SAC-Pelileo

Análisis

Del total de los encuestados: el 66,4% de los encuestados consideran que la cartera vencida de los socios es ALTA, el 23,9% manifestaron que es MEDIA y el 9,7% respondieron que es BAJA.

Interpretación

Manifiestan las personas de la cooperativa que la cartera vencida es Alta por lo cual la cooperativa tiene razón en tener una oficina de procesos judiciales para poder recuperar el dinero perdido.

7.- ¿Existe en la cooperativa personal dedicado específicamente a mediar ante los problemas de cartera vencida de los socios?

Cuadro N° 13: Pregunta 7 C. A. C. Indígena SAC-Pelileo

ALTERNATIVA	FECUENCIA	PORCENTAJE
SI	26	19,4
NO	108	80,6
TOTAL	134	100

Elaborado por: El Investigador

Fuente: COAC Indígena SAC-Pelileo

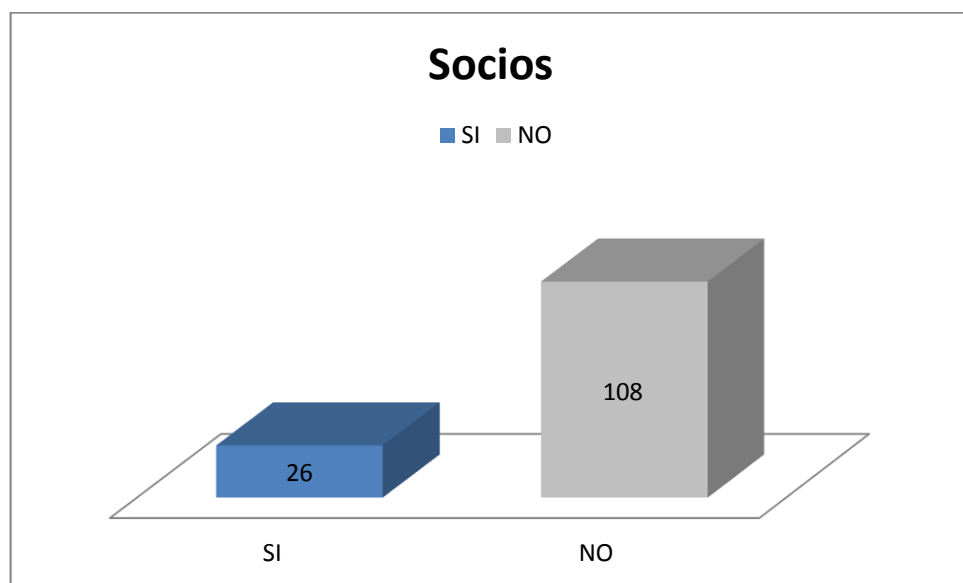


Gráfico N° 9: Pregunta 7 C. A. C. Indígena SAC-Pelileo

Análisis

Se puede distinguir que de los encuestados el 19,4% manifiestan que SI existe en la cooperativa personal dedicado a mediar ante los problemas de la cartera; mientras que el 80,6% manifiestan que NO.

Interpretación

Los clientes en su mayoría consideran que en la cooperativa No existen personas dedicadas específicamente a mediar ante los problemas de cartera vencida de los socios y clientes, para llegar a un acuerdo y que las personas tengan tiempo de pagar sus deudas, evitando llegar a procesos legales que en muchos casos dura mucho tiempo y se rompe las relaciones financieras cliente-institución

8.- ¿Qué tipo de procesos ha empleado la cooperativa para recuperar la cartera vencida de los socios y clientes?

Cuadro N° 14: Pregunta 8 C. A. C. Indígena SAC-Pelileo

ALTERNATIVA	FECUENCIA	PORCENTAJE
MEDIACIÓN	32	23,9
JUDICIALES	86	64,2
OTROS	16	11,9
Total:	134	100,0

Elaborado por: El Investigador

Fuente: COAC Indígena SAC-Pelileo

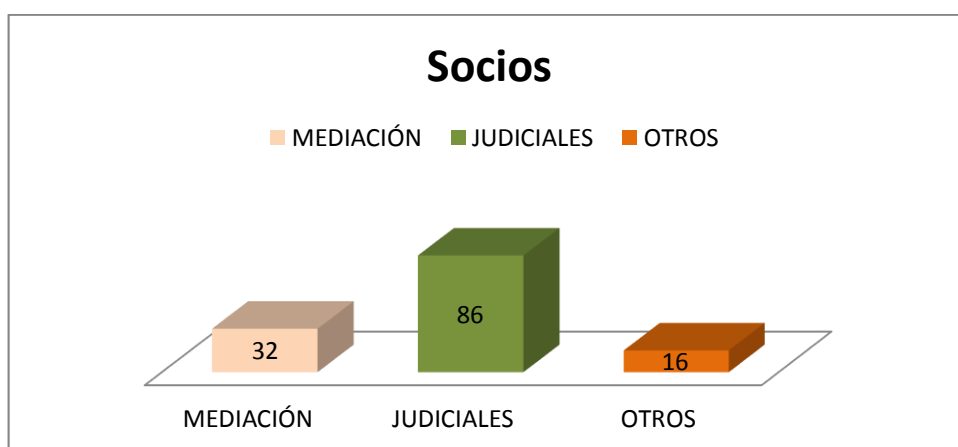


Gráfico N° 10: Pregunta 8 C. A. C. Indígena SAC-Pelileo

Análisis

El 23,9% de los encuestados consideran que la cooperativa ha empleado procesos de MEDIACIÓN para recuperar la cartera vencida de los socios y clientes, el 64,2% respondieron que JUDICIALES, mientras que el 11,9% manifestaron que se ha empleado OTROS procesos.

Interpretación

Los encuestados manifiestan que la cooperativa utiliza los procesos judiciales para recuperar la cartera vencida, esto es un valor agregado que la institución ofrece a los clientes y socios, para de esta forma llevar unas relaciones cordiales en beneficio de la colectividad y de la institución.

9.- ¿Existe en la cooperativa flexibilidad y confiabilidad para arreglar los problemas de vencimiento de los préstamos?

Cuadro N° 15: Pregunta 9 C. A. C. Indígena SAC-Pelileo

ALTERNATIVA	FECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	20	14,9
Frecuentemente	18	13,4
Rara Vez	10	7,5
Nunca	86	64,2
Total:	134	100,0

Elaborado por: El Investigador

Fuente: COAC Indígena SAC-Pelileo

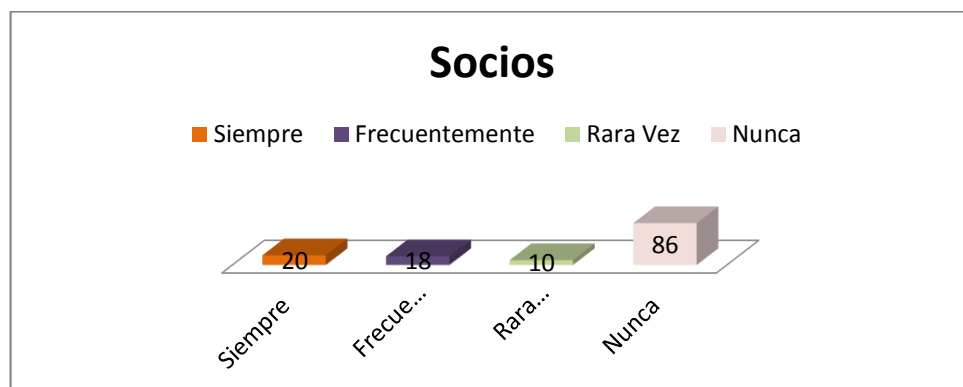


Gráfico N° 11: Pregunta 9 C. A. C. Indígena SAC-Pelileo

Análisis

Del total de los encuestados: el 14,9% consideran que SIEMPRE existe flexibilidad y confiabilidad para arreglar los problemas de vencimiento de los préstamos, el 13,4% respondieron que FRECUENTEMENTE, el 7.5% consideró que RARA VEZ, mientras que el 64.2% manifestó que NUNCA.

Interpretación

En la cooperativa Nunca existe flexibilidad y confiabilidad para arreglar los problemas de vencimiento de los préstamos responden la mayoría de los encuestados, lo cual es muy preocupante ya que la visión y misión de la institución es ganar más y más socios responsables de sus compromisos financieros para de esta forma engrandecer y cumplir las metas de la cooperativa.

10.- ¿Considera que en la cooperativa debe existir personal especializados en cobranzas de las deudas por medios extrajudiciales como la mediación?

Cuadro N° 16: Pregunta 10 C. A. C. Indígena SAC-Pelileo

ALTERNATIVA	FECUENCIA	PORCENTAJE
SI	130	97,0
NO	4	3,0
TOTAL	134	100

Elaborado por: El Investigador

Fuente: COAC Indígena SAC-Pelileo

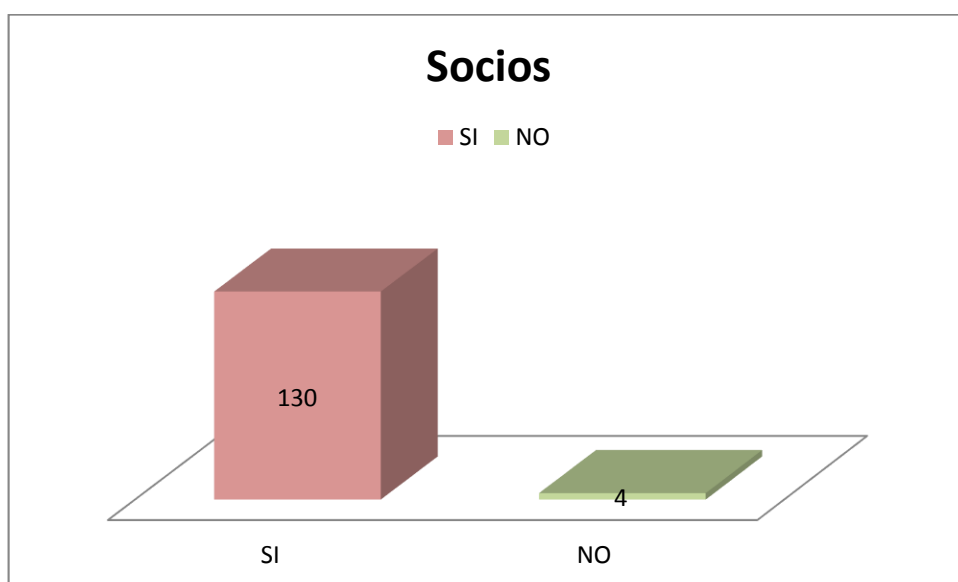


Gráfico N° 12: Pregunta 10 C. A. C. Indígena SAC-Pelileo

Análisis

Se puede distinguir que de los encuestados el 97% manifiestan que SI debe existir personal especializado en cobranza de las deudas; mientras que el 3% manifiestan que NO.

Interpretación

En su totalidad los clientes señalan que en la cooperativa debe existir personal especializados en cobranzas de las deudas por medios extrajudiciales como la mediación para así poder llegar a un mutuo acuerdo, evitando de esta forma los trámites tediosos como lo son los judiciales, a pesar que existe una contradicción en relación a la pregunta 7

Encuesta dirigida a las autoridades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC-Pelileo

1.- ¿En la Cooperativa se utilizan procesos de mediación para solucionar problemas de índole financiero?

Cuadro #16: Pregunta 1 Autoridades C.A.C. Indígena Sac Pelileo

ALTERNATIVA	FECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	25,0
NO	6	75,0
TOTAL	8	100

Elaborado por: El Investigador

Fuente: COAC Indígena SAC-Pelileo

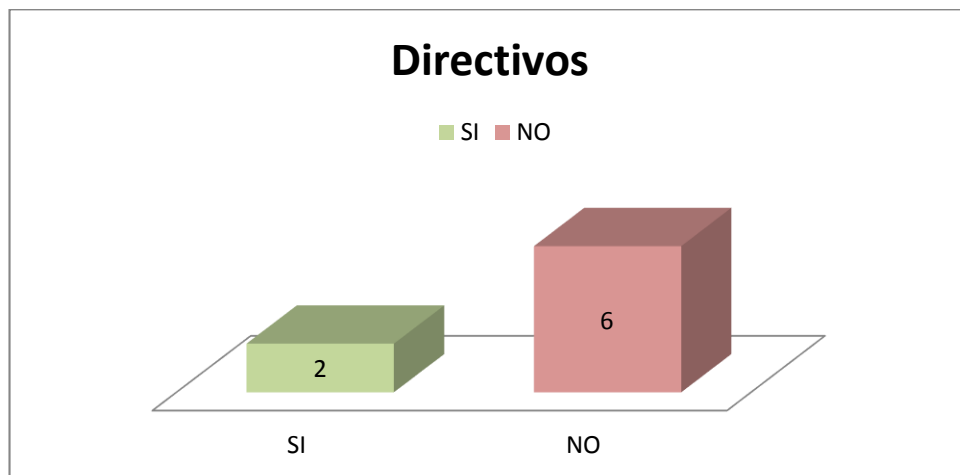


Gráfico N° 13: Pregunta 1 Autoridades C.A.C. Indígena Sac Pelileo

Análisis

Se puede distinguir que de los encuestados el 25% manifiestan que SI se utilizan procesos de mediación para solucionar problemas; mientras que el otro 75% manifiestan que NO.

Interpretación

Las autoridades de la institución dicen que en la Cooperativa No se utilizan procesos de mediación para solucionar problemas de índole financiero y así poder evitar problemas con los socios y clientes por cuestiones económicas y más aun legales.

2.- ¿La cooperativa tiene como política institucional emplear procesos de mediación en los diferentes conflictos institucionales?

Cuadro N° 17: Pregunta 1 Autoridades C.A.C. Indígena Sac Pelileo

ALTERNATIVA	FECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	25,0
NO	6	75,0
TOTAL	8	100

Elaborado por: El Investigador

Fuente: COAC Indígena SAC-Pelileo

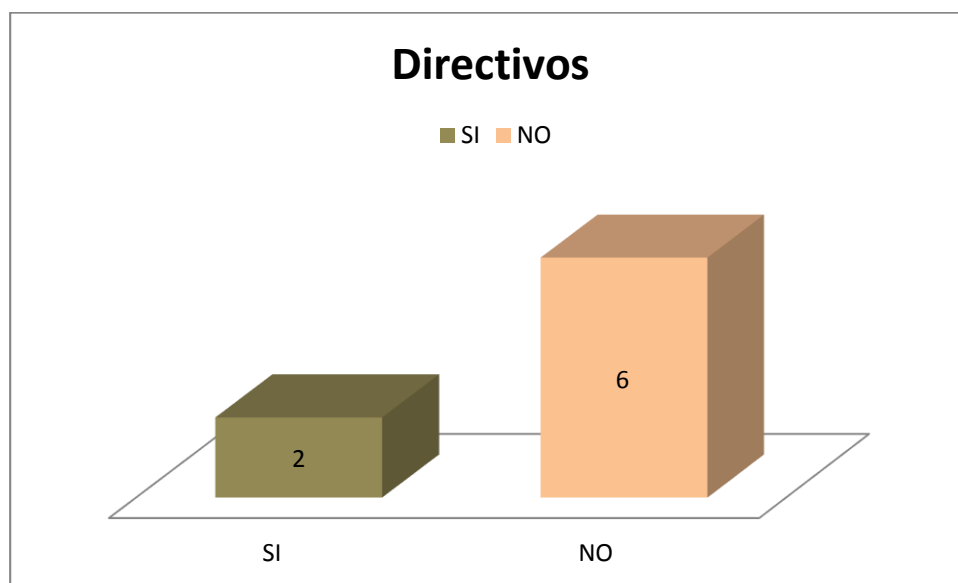


Gráfico N° 14: Pregunta 2 Autoridades C.A.C. Indígena Sac Pelileo

Análisis

Del total de los encuestados, el 25% respondieron que en la institución SI emplean procesos de mediación en los conflictos institucionales, sobre el 75% que respondieron que NO.

Interpretación

Las personas encuestadas señalan que la cooperativa No tiene como política institucional emplear procesos de mediación en los diferentes conflictos institucionales para mejor servicio y calidad en su atención al cliente.

3.- ¿Se utilizan procesos de mediación con los socios antes de pasar a procesos judiciales?

Cuadro N° 18: Pregunta 3 Autoridades C.A.C. Indígena Sac Pelileo

ALTERNATIVA	FECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	0	0,0
Frecuentemente	2	25,0
Rara Vez	2	25,0
Nunca	4	50,0
Total:	8	100,0

Elaborado por: El Investigador

Fuente: COAC Indígena SAC-Pelileo

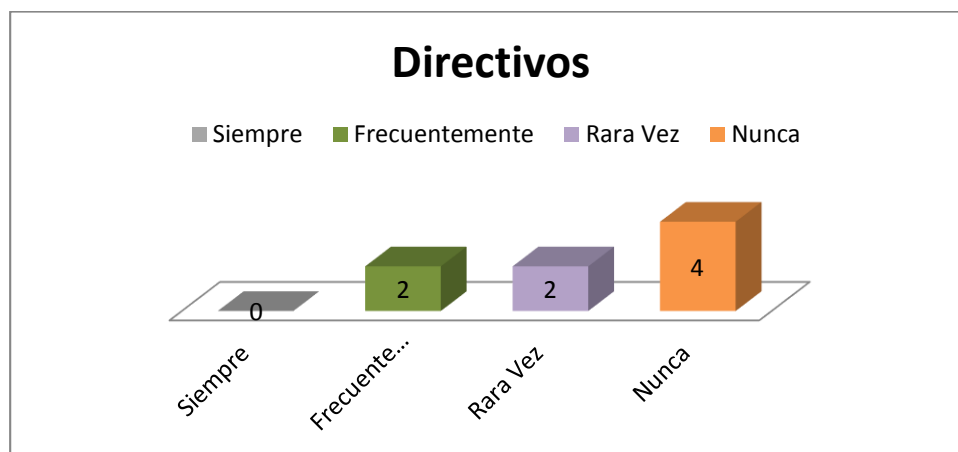


Gráfico N° 15: Pregunta 3 Autoridades C.A.C. Indígena Sac Pelileo

Análisis

Del total de los encuestados: el 0% consideran que SIEMPRE se utilizan procesos de mediación con los clientes antes de pasar a los procesos judiciales, el 25% respondieron que FRECUENTEMENTE, el 25% consideró que RARA VEZ, mientras que el 50% manifestó que NUNCA.

Interpretación

Las autoridades de la cooperativa manifiestan que antes de pasar a cualquier proceso legal por causa de morosidad o deuda Nunca existe una mediación de parte y parte para llegar a una solución para el bienestar de las dos partes.

4.- ¿En la institución existe un departamento de mediación de conflictos entre la cooperativa y los socios?

Cuadro N° 19: Pregunta 4 Autoridades C.A.C. Indígena Sac Pelileo

ALTERNATIVA	FECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0,0
NO	8	100,0
TOTAL	8	100

Elaborado por: El Investigador

Fuente: COAC Indígena SAC-Pelileo

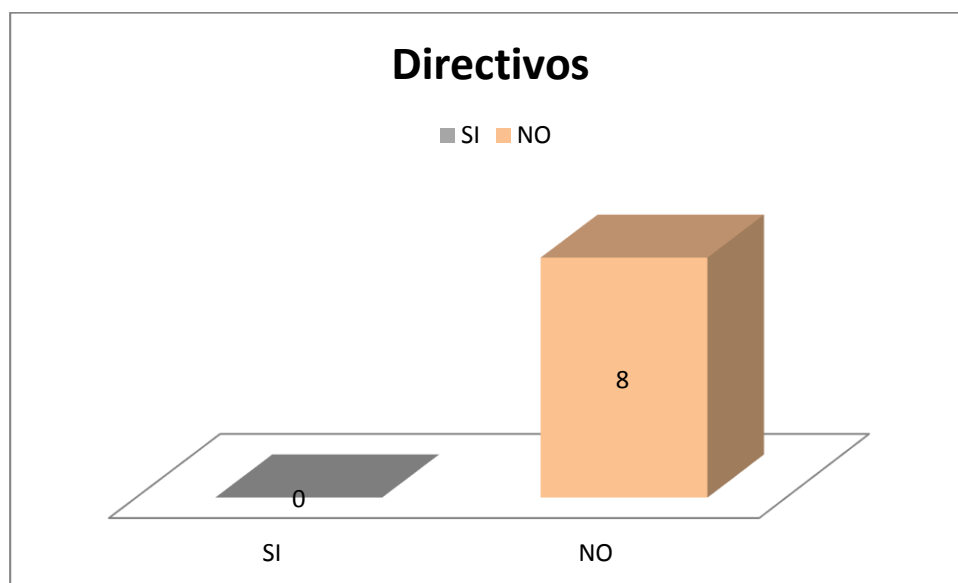


Gráfico N° 16: Pregunta 4 Autoridades C.A.C. Indígena Sac Pelileo

Análisis

El 0% de los encuestados manifestaron que en la institución SI existe un departamento de conflictos entre la cooperativa y clientes, sobre el 100% manifestando que NO.

Interpretación

Las personas encuestadas manifiestan que en la institución No existe un departamento de mediación jurídica donde los clientes y socios pueden requerir ayuda para los trámites legales o procesos de mediación.

5.- ¿Considera que en la cooperativa se debe primero mediar con los socios antes de pasar al aspecto judicial?

Cuadro N° 20: Pregunta 5 Autoridades C.A.C. Indígena Sac Pelileo

ALTERNATIVA	FECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	0	0,0
Frecuentemente	0	0,0
Rara Vez	2	25,0
Nunca	6	75,0
Total:	8	100,0

Elaborado por: El Investigador

Fuente: COAC Indígena SAC-Pelileo

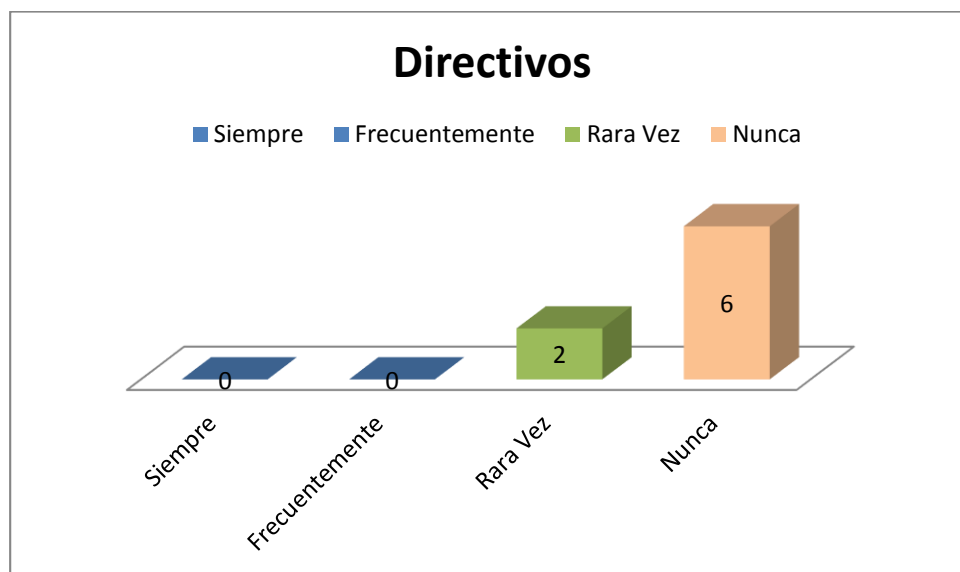


Gráfico N° 17: Pregunta 5 Autoridades C.A.C. Indígena Sac Pelileo

Análisis

El 0% de los encuestados considera que SIEMPRE se debe primero mediar con los clientes o socios antes de pasar al aspecto judicial, el 0% manifiesta que FRECUENTEMENTE, el 25% consideraron que RARA VEZ, mientras el 75% respondieron que NUNCA.

Interpretación

Las autoridades consideran que en la cooperativa Nunca se media con los clientes o socios antes de pasar al aspecto judicial y evitar procesos legales.

6.- ¿Cómo califica la cartera vencida de los socios en la cooperativa?

Cuadro N° 21: Pregunta 6 Autoridades C.A.C. Indígena Sac Pelileo

ALTERNATIVA	FECUENCIA	PORCENTAJE
Alta	7	87,5
Media	1	12,5
Baja	0	0,0
Total:	8	100,0

Elaborado por: El Investigador

Fuente: COAC Indígena SAC-Pelileo

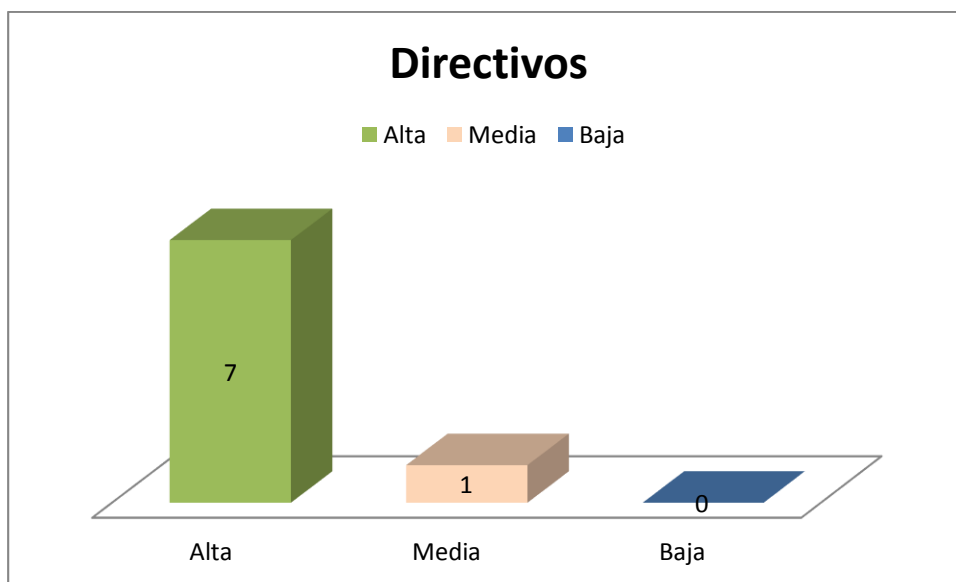


Gráfico N° 18: Pregunta 6 Autoridades C.A.C. Indígena Sac Pelileo

Análisis

Del total de los encuestados: el 87,5% de los encuestados consideran que la cartera vencida de los socios y clientes es ALTA, el 12,5% manifestaron que es MEDIA y el 0% respondieron que es BAJA.

Interpretación

Los encuestados califican la cartera vencida Muy alta de los socios y clientes en la cooperativa lo cual es muy preocupante para las autoridades por lo que ese dinero muy pocas veces es recuperado.

7.- ¿En qué porcentaje ha sido recuperada la cartera vencida en la institución?

Cuadro N° 22: Pregunta 7 Autoridades C.A.C. Indígena Sac Pelileo

ALTERNATIVA	FECUENCIA	PORCENTAJE
10-30%	7	87,5
40-60%	1	12,5
70-100%	0	0,0
Total:	8	100,0

Elaborado por: El Investigador

Fuente: COAC Indígena SAC-Pelileo

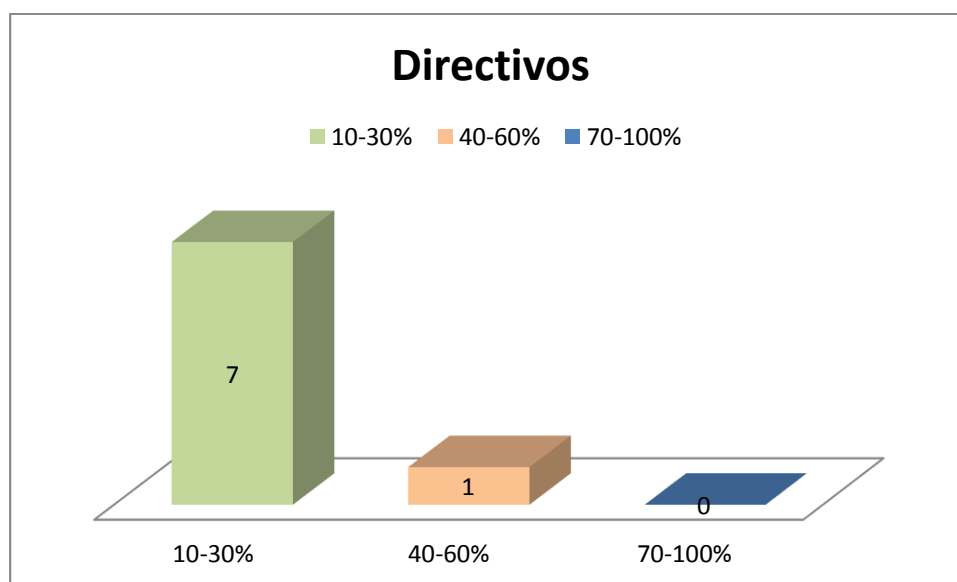


Gráfico N° 19: Pregunta 7 Autoridades C.A.C. Indígena Sac Pelileo

Análisis

Se puede distinguir que de los encuestados el 87,5% manifiestan que la cartera vencida ha sido recuperada de 10-30%, mientras que el 12,5% manifiestan que es de 40-60%, mientras que el 0% señala que 70-100%.

Interpretación

Las autoridades de la cooperativa señalan que de un 10-30% ha sido recuperada la cartera vencida en la institución, llegando a un proceso jurídico con los clientes ya que por mediación ha sido un poco difícil.

8.- ¿Qué tipo de procesos ha empleado la cooperativa para recuperar la cartera vencida?

Cuadro N° 23: Pregunta 8 Autoridades C.A.C. Indígena Sac Pelileo

ALTERNATIVA	FECUENCIA	PORCENTAJE
MEDIACIÓN	32	23,9
JUDICIALES	86	64,2
OTROS	16	11,9
Total:	134	100,0

Elaborado por: El Investigador

Fuente: COAC Indígena SAC-Pelileo

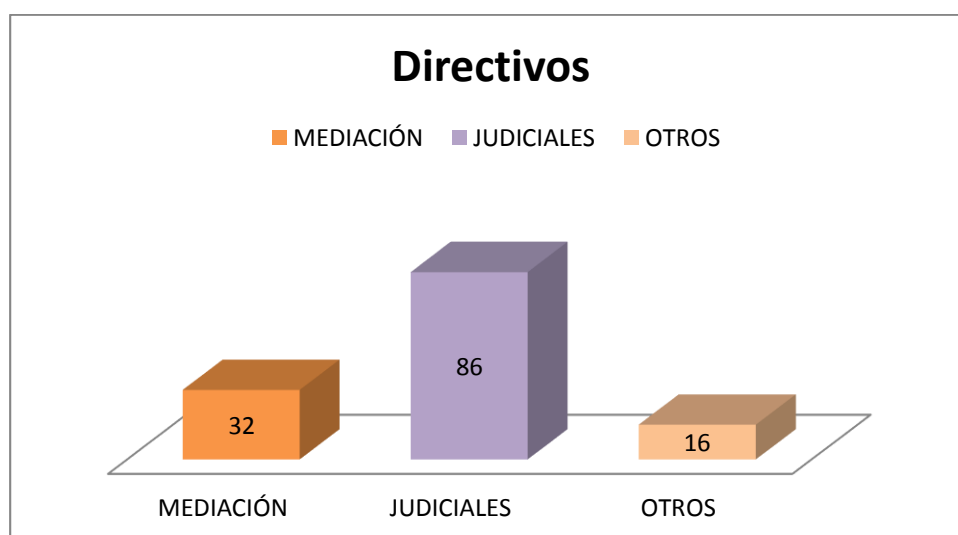


Gráfico N° 20: Pregunta 8 Autoridades C.A.C. Indígena Sac Pelileo

Análisis

El 23,9% de los encuestados consideran que la cooperativa ha empleado procesos de MEDIACIÓN para recuperar la cartera vencida de los socios y clientes, sobre el 64,2% que respondieron que JUDICIALES, mientras que con el 11,9 dicen que OTROS.

Interpretación

Los encuestados responden que para recuperar los valores de la cartera vencida han utilizado procesos legales para poder recuperar algo del dinero perdido por lo que es preocupante ya que la cooperativa con estos inconvenientes llega a tener grandes pérdidas.

9.- ¿Considera que los actuales procesos empleados para la recuperación de la cartera vencida han dado los resultados esperados por la cooperativa?

Cuadro N° 24: Pregunta 9 Autoridades C.A.C. Indigena Sac Pelileo

ALTERNATIVA	FECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	25,0
NO	6	75,0
TOTAL	8	100

Elaborado por: El Investigador

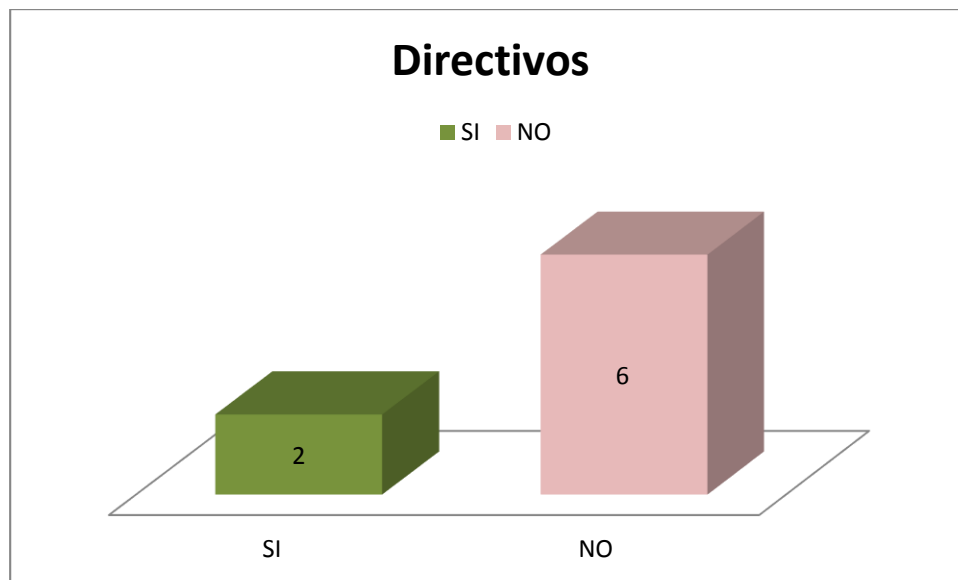


Gráfico N° 21: Pregunta 9 Autoridades C.A.C. Indigena Sac Pelileo

Análisis

Del total de los encuestados: el 25% consideran que los procesos empleados para recuperar la cartera vencida Si ha dado resultados, mientras que el 75% respondieron que No.

Interpretación

Las autoridades consideran que los actuales procesos empleados para la recuperación de la cartera vencida No han dado los resultados esperados por la cooperativay no han podido recuperar parte del dinero perdido.

10.- ¿Considera que en la cooperativa debe existir gestión de mediación para la recuperación de la cartera vencida de socios, antes de pasar al Departamento Legal?

Cuadro N° 25: Pregunta 10 Autoridades C.A.C. Indígena Sac Pelileo

ALTERNATIVA	FECUENCIA	PORCENTAJE
SI	8	100,0
NO	0	0,0
TOTAL	8	100

Elaborado por: El Investigador

Fuente: COAC Indígena SAC-Pelileo

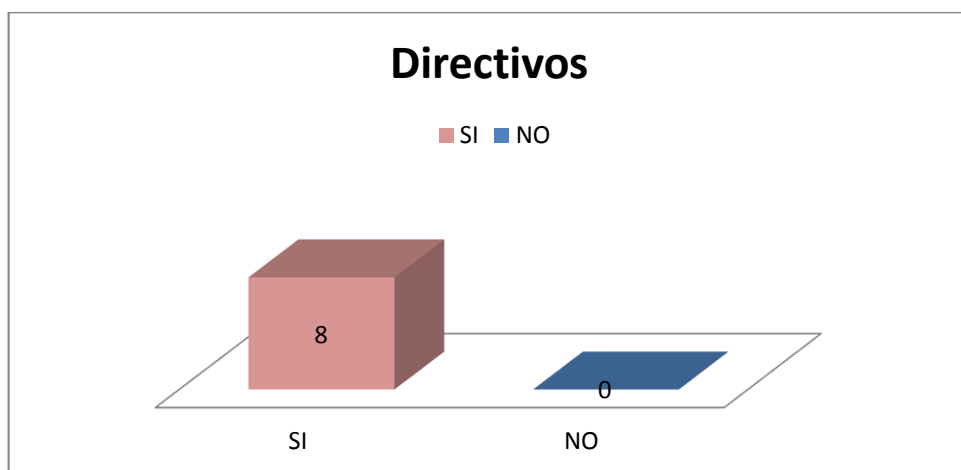


Gráfico N° 22: Pregunta 10 Autoridades C.A.C. Indígena Sac Pelileo

Análisis

El 100% de los encuestados manifestaron que en la institución SI debe existir gestión de mediación para la recuperación de la cartera vencida, sobre el 0% manifestando que NO.

Interpretación

Las autoridades manifiestan cierta consideración que en la cooperativa debe existir gestión de mediación para la recuperación de la cartera vencida de socios y clientes, antes de pasar al Departamento Legal.

Verificación de la hipótesis

Para verificar la hipótesis se utilizó la prueba estadística del chi-cuadrado que es un estadígrafo no paramétrico o de distribución libre que nos permite establecer correspondencia entre valores observados y esperados, llegando hasta la comparación de distribuciones enteras, es una prueba que permite la comprobación global del grupo de frecuencias esperadas calculadas a partir de la hipótesis que se quiere verificar.

Combinación de frecuencias

Para establecer la correspondencia de las variables se eligió dos preguntas al azar a través del formulario de encuestas de cada una de las variables, en el cual la probabilidad de la pregunta permitió efectuar el proceso de combinación, posteriormente.

1.- ¿Conoce si en la Cooperativa se emplea mediación cuando se ha caído en morosidad del socio o cliente?

Cuadro N° 26: Combinación de frecuencias

ALTERNATIVA	FECUENCIA	PORCENTAJE
SI	20	14,9
NO	114	85,1
TOTAL	134	100

10.- ¿Considera que en la cooperativa debe existir personal especializados en cobranzas de las deudas por medios extrajudiciales como la mediación?

Cuadro N° 27: Combinación de frecuencias

ALTERNATIVA	FECUENCIA	PORCENTAJE
SI	130	97,0
NO	4	3,0
TOTAL	134	100

Combinación de frecuencias

Para establecer las frecuencias observadas se establece el cálculo de correspondiente a la correlación, lo cual da lugar a la correspondencia de los valores observados.

Cuadro N° 28: Combinación de Frecuencias

MEDIACIÓN			
CARTERA VENCIDA	EFICIENTE	DEFICIENTE	TOTAL
SI	19	111	130
NO	1	3	4
TOTAL	20	114	134

Modelo Lógico

Ho = La mediación no mejorará el proceso de recuperación de la cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC - Pelileo Provincia de Tungurahua. Año 2011

H1= La mediación si mejorará el proceso de recuperación de la cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC - Pelileo Provincia de Tungurahua. Año 2011

Nivel de Significación

El nivel de significación con el que se trabaja es del 5%.

$$X^2 = \sum \left[\frac{(O-E)^2}{E} \right]$$

En donde:

X^2 = Chi-cuadrado

Σ = Sumatoria

O = Frecuencia observada

E = Frecuencia esperada o teórica

Nivel de Significación y Regla de Decisión

Grado de Libertad

Para determinar los grados de libertad se utiliza la siguiente fórmula:

$$GL = (f-1) (c-1)$$

$$GL = (2-1) (2-1)$$

$$GL = 1*1$$

$$GL = 1$$

Grado de significación

$$\alpha = 0.05$$

En donde:

O = Frecuencia Observada

E = Frecuencia Esperada

O-E = Frecuencias observada- frecuencias esperadas

O-E² = Resultado de las frecuencias observadas y esperadas al cuadrado

O-E²/E = Resultado de las frecuencias observadas y esperadas al cuadrado dividido para las frecuencias esperadas

En tanto que el cálculo de las frecuencias esperadas se efectúa de la multiplicación de los totales extremales dividido para el gran total, para la tabla de frecuencias esperadas.

FRECUENCIAS ESPERADAS

Cuadro N° 29: Frecuencias Esperadas

O	E	O-E	(O-E) ²	(O-E) ² /E
19	19,4	-0,4	0,16	0,01
1	110,6	-109,6	12.011,51	108,61
111	0,6	110,4	12.188,82	-
3	3,4	-0,4	0,16	
TOTAL				108,61

GRÁFICO DE VERIFICACIÓN

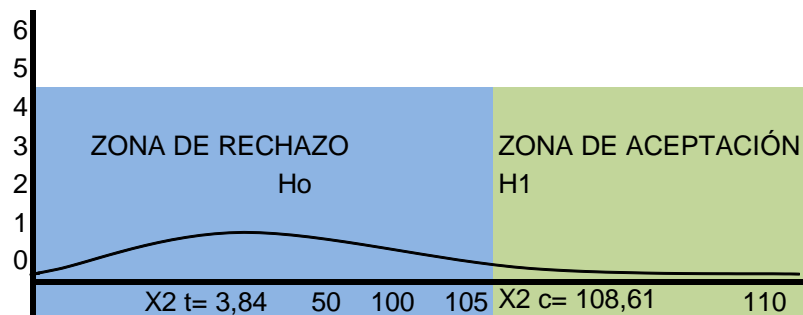


Gráfico N° 23: Gráfico de Verificación

Conclusión

El valor de $X^2 t = 3.94 < X^2 c = 108.61$ de esta manera se acepta la hipótesis alterna, que indica La mediación si mejorará el proceso de recuperación de la cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC - Pelileo Provincia de Tungurahua. Año 2011

TABLA DE VERIFICACIÓN DEL CHI-CUADRADO

Cuadro N° 30: TABLA DE VERIFICACIÓN DEL CHI-CUADRADO

g.l	NIVELES				
	0.01	0.02	0.05	0.1	0.2
g.l	0.995	0.99	0.97	0.95	0.90
1	7.88	6.63	5.02	3.84	2.71
2	10.60	9.21	7.38	5.99	4.61
3	12.80	11.30	9.35	7.81	6.25
4	14.90	13.30	11.10	9.49	7.78
5	16.70	15.10	12.80	11.10	9.24

Se determina que para la comprobación de los resultados se orienta la guía de la tabla de verificación al realizar el cruce de los grados de libertad con los niveles de significación.

En consecuencia se rechaza la hipótesis negativa H_0 y se acepta la hipótesis positiva H_1 .

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- Se estableció que no se realiza una verdadera mediación entre socios y la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC - Pelileo, en cuanto se refiere a conflictos financieros, sino más bien lo que se realiza son diálogos y conversaciones de cada responsable de los departamentos, que no poseen un fundamento legal, sino más bien es como instrumentos de aviso y prevención sobre las posibles consecuencias que pueden tener los socios si dejan de cumplir sus responsabilidades con la institución, advirtiéndoles las consecuencias legales que pueden verse avocados llegando a esta situación.
- Se comprobó que la recuperación de la Cartera Vencida en la Cooperativa, se lo realiza en la mayoría por no decir en su totalidad a través de procesos judiciales, que se siguen en contra de los socios morosos o los garantes solidarios que presentaron sus firmas y garantías materiales y personales, lo que ocasiona que en muchos casos se llega al embargo de bienes tanto del uno o en los casos extremos de los garantes, incluso en casos de no poder hacer efectivas las garantías, se ha procedido a seguir juicios de insolvencia, pero que se ha logrado bajar el porcentaje de cartera perdida con estas acciones. No se ha podido establecer otros mecanismos de cobro de la cartera vencida a los socios.
- Se comprobó que la Cooperativa no cuenta con mecanismos alternativos para el cobro de cartera vencida a los socios, ni con personal capacitado en procesos de cobro extrajudiciales, a pesar de ser ésta una obligación de carácter estatutaria.

Recomendaciones

- Es necesario que se creen los mecanismos necesarios para que exista una verdadera mediación entre socios y la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC - Pelileo, para que los conflictos financieros se arreglen mediante mediación sin perjudicar a las partes, sin llegar a procesos jurídicos que conllevaran a crear inconvenientes a las dos partes, sino más bien con instrumentos de aviso y prevención sobre las posibles consecuencias que pueden tener los socios si dejan de cumplir sus responsabilidades con la institución, para de esta forma quedar satisfechas en sus aspiraciones personales y económicas.
- Se debe realizar la recuperación de la Cartera Vencida en la Cooperativa, buscando mecanismo de mediación para solucionar estos problemas, que ya sea después de agotar estos, llegar a procesos judiciales, la morosidad de los socios se podría disminuir de esta forma sin tener que emplear la Ley como herramienta para su ejecución de garantías tanto de socios como de garantes
- Es necesario que la Cooperativa cuente con otros mecanismos o procesos de cobro de cartera vencida a los socios, no solo poniendo en manos del Departamento Legal, sino más bien utilizando herramientas de Mediación por ejemplo, lo que evitaría procesos judiciales engorrosos y largos, con pérdida de tiempo y dinero tanto para los socios como para la institución
- Es necesario que se elabore el Manual de procedimiento de cobro de la Cartera vencida vía mediación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC- Pelileo, con lo cual los diferentes departamentos encargados de estos trámites tendrán en sus manos esta herramienta que los facilite realizar sus actividades de una forma correcta mediante la mediación y bajar la cartera vencida de la institución

CAPÍTULO VI

LA PROPUESTA

Título de la Propuesta

Elaboración Manual de Procedimiento de cobro de cartera vencida vía mediación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC – Pelileo.

Datos Informativos

Institución: COAC. Indígena SAC-PELILEO

Cantón: Pelileo

Provincia: Tungurahua

Parroquia: La Matriz

Dirección: Av. Padre Cachón

Personal Administrativo: 6

Socios: 20.000 Socios

Antecedentes de la Propuesta

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC-Pelileo no se pudo encontrar algún trabajo sobre mediación con los socios con cartera vencida, por cuanto todo se lo realiza con procedimientos legales, es decir no se entablaban proceso de mediación para arreglar estas actividades, por lo que fue necesario acudir a personas expertas y especializadas en esta temática, así como la experiencia en el campo jurídico del autor del trabajo para de esta forma elaborar una propuesta que vaya a cumplir un rol mediador de proceso de morosidad antes de llegar a las instancias judiciales que perjudican a la partes tanto económicamente como en la pérdida de tiempo, conociendo que la gente de este cantón es trabajadora por excelencia.

Justificación de la Propuesta

La importancia principal de esta propuesta radica en que la institución va a contar con una herramienta técnica valedera para solucionar los problemas de cartera vencida de los socios, y así evitar en lo posible llegar a las instancias legales.

Lo interesante y novedoso de esta propuesta consiste en que será la primera cooperativa de ahorro y crédito del cantón y provincia que busque implementar este mecanismo para llegar a un acuerdo entre las partes y así evitar llegar a juicios que no benefician a nadie.

El impacto será de más alto nivel entre los socios, entre miembros de las demás instituciones financieras del cantón al ver como la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC– Pelileo mantiene como proceso de recuperación de la cartera vencida la mediación, con la finalidad de evitar procesos jurídicos que en la mayoría de los casos son largos y tediosos.

Objetivos de la Propuesta

Elaborar el Manual de Procedimiento de cobro de cartera vencida vía mediación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC - Pelileo.

Diagnosticar la necesidad de aplicar el Manual de Procedimiento de cobro de cartera vencida vía mediación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC - Pelileo.

Aplicar el Manual de Procedimiento de cobro de cartera vencida vía mediación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC - Pelileo.

Análisis de Factibilidad de la Propuesta

Políticas a Implementarse

Las políticas a implementarse antes y durante la ejecución de la propuesta son:

- Se prohíbe, la copia y reproducción del Manual de procedimiento de cobro de cartera vencida vía mediación sin autorización del autor

- En caso de realizar una corrección o ampliación del Manual de procedimiento de cobro de cartera vencida vía mediación, se deberá contactar con la Autora, para que se otorgue los permisos necesarios.
- Una vez que se inicie la aplicación del Manual, se realizará la evaluación de resultados de cada uno de los procesos
- Una vez que se inicie con la aplicación del Manual de procedimiento de cobro de cartera vencida vía mediación, se debe informar a las autoridades de la institución con el fin de obtener los permisos para la utilización del espacio físico.

Las mencionadas serán las políticas a implementarse teniendo en cuenta que para el progreso de la misma se acoplarán otras de acuerdo con las necesidades y requerimientos de las mismas.

Aspecto Socio- Culturales

En sentido general, promueve la transformación del entorno social y cultural para reajustar sus funciones y dar un espacio a todos sus miembros en función de la integración. Estos cambios pueden derivar en una reorganización utilizable en otros aspectos de la actividad humana y social. Son considerados como cambios también al asunción de nuevos roles y mejoramiento de los ya asumidos en general de toda transformación alimenticia que permita la búsqueda de mejorar la calidad de la educación y la formación integral.

En lo social se contempla la naturaleza de la organización social, estructuras, clases y movilidad de las mismas, existencia de instituciones sociales, valores sociales, entre otras. Por tanto se puede definir que por encontrarse en una Institución de prestigio que se encuentra en un estatus económico igual y con las mismas expectativas para que sus docentes se desarrollen. La estructura sociológica que presenta determinado sistema en cuanto a valores sociales como la familia, la alimentación, la educación, el nivel cultural y económico de la población, la percepción de los problemas sociales. La vertebración de la sociedad, representan,

entre otros, aspectos que influirán en el comportamiento de la sociedad en su conjunto, que se considera están de acuerdo.

En lo cultural comprende todos aquellos antecedentes históricos, ideológicos de valores y normas de la sociedad y aquellos aspectos que definen la naturaleza de los sistemas e Instituciones Financiera. El sistema de organización imperante en una sociedad laboral en un momento determinado se supone un estilo de vida, demanda cultural, y todos los aspectos que consideran que no habrá problemas puesto que la Propuesta no atenta a su cultura, más bien quiere cambiar la forma de organizar las actividades y el tiempo de los docentes para desarrollarlo con eficiencia, eficacia y evidencia.

Aspectos Tecnológicos

Se refiere al nivel del progreso científico y tecnológico de la sociedad, tanto en equipos como en conocimiento, así como en la capacidad de la comunidad científica para desarrollar nuevas aplicaciones.

Los avances científicos y tecnológicos permiten la generación de los determinados bienes y servicios que repercuten en la calidad de vida de los ciudadanos y permiten una considerable aplicación y renovación de sus expectativas sociales y personales.

Al encontrarse en una sociedad inmersa en el desarrollo de la Era de la Comunicación y la Informática, y la actualización de conocimiento que nos exige la misma, el propósito de ella es ofrecer un Manual de Técnicas y Estrategias sobre la Evaluación Integral que tenga propuestas y conceptos nuevos o mejorados que van dirigidos a docentes con el fin de ubicarse en el camino del conocimiento y las nuevas tendencias en el tratamiento de los problemas de alimentación, nutrición y dietética.

Se debe establecer que se cuenta con retro- proyectores, televisores, computadoras, DVD, entre otros para que se proyecten videos y materiales de información para que capten con mayor facilidad quienes van a ser uso del Manual.

Modelos Organizacionales

Se toma en cuenta el siguiente modelo como el más apropiado, se dividen, agrupan coordinan las tareas; se componen de seis elementos:

Especialización de Trabajo: Es el grado hasta el cual se ha subdividido la tarea en puestos separados en la organización. En el caso específico de la propuesta se podrán evidenciar una especialización en el trabajo de alto grado en cuanto al contenido del Manual y su aplicación.

Departamentalización: En este caso se puede establecer que la dirección del proyecto está a cargo del gestor de la propuesta, teniendo en cuenta que no se debe pasar por alto.

Cadena de Mando: Es una línea continua de autoridad que se extiende desde la cima de la organización hasta el escalón más bajo y define quien informa a quien. La cadena de mando directa, diferenciándose solo tres niveles fundamentales, Directivos y socios, que forman parte del equipo que colabora con el contenido del Manual

Centralización: El grado hasta el cual la toma de decisiones se concentra en un solo punto de organización: La toma de decisiones la realiza directamente el Gestor de la propuesta por ser el autor del Manual de procedimiento de cobro de cartera vencida vía mediación.

Descentralización: Aportaciones que proporcionan las Autoridades, que permitan ejercer su criterio en la toma de decisiones.

Formalización: En este caso va dirigido directamente al gestor de la propuesta ya que es el único quien otorga permiso de publicación y entre otros aspectos legales que corresponde a los derechos del autor

Participaciones de los Actores con Equidad de Género

Existe una sociedad en la que el Hombre y la Mujer, hasta cierto punto tiene Equidad de Género en el caso específico de esta propuesta va dirigido a todo el ámbito laboral, docentes, estudiantes y a la comunidad misma, no se puede excluir a nadie puesto que este es un gran problema social que debe ser resuelto por todos, por tanto, todos los criterios y aportaciones se las toman de un mismo nivel sin tener en cuenta de quien proviene.

Aspecto Ambiental

Comprende la naturaleza, cantidad, calidad y disponibilidad de recursos naturales, las condiciones geográficas, climáticas. Por lo tanto se puede decir que el Aspecto Ambiental no pone una restricción en la ejecución de la propuesta, además se debe destacar que la ejecución de la presente no ocasione que se contamine, ni dañe el ambiente, al contrario se quiere utilizar los productos alimentarios que produce la zona, pero de una manera sostenible.

Presupuesto de la Economía Financiera.

Se cuenta para la ejecución necesariamente con fondos que serán obtenidos y respaldados por las autoridades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC - Pelileo

Por tratarse del Manual de procedimiento de cobro de cartera vencida vía mediación, cuyo texto es escrito, se realizará convenios con Instituciones para que en una cierta página se promocióne a la empresa a través de una cuña comercial y a cambio de ello se nos proporcione la ayuda económica que implica los gastos de publicación.

Se debe destacar que la constitución de esta no tiene fines específicos de lucro más bien de acción social en beneficio de la comunidad.

Marco Legal para la Implementación de la Propuesta

Implica la consideración de la naturaleza del sistema legal, jurídico administrativo y fiscal: jurisdicción, legalización específica sobre las organizaciones. En este caso se protegerá al texto con derechos de autor que la ley confiere, por tanto nos amparamos en: Copyright o Derechos de Autor, derecho de la propiedad que se genera de forma automática por la creación de diversos tipos de obras y que protege los derechos e interés de los creadores de trabajos literarios, dramáticos, musicales y artísticos, grabaciones musicales, películas, emisiones radiales o televisadas, programas por cable o satélite y las adaptaciones tipográficas de libros, folletos, impresos, escritos y cualesquier otras obras de la misma naturaleza. También se ha llamado copyright precisa estar registrado. Una vez que el trabajo ha sido creado de una forma tangible- un libro, una pintura, un programa.

La duración, o plazo legal del copyright varía en el plano internacional aunque la “vida durante 50 años” es común en muchas partes del mundo, lo que significa que los derechos de autor de una obra están vigentes durante 50 años desde el final del año en que el autor muere. Diversos países de la unión Europea ha Incrementado este plazo hasta los 70 años.

Por lo tanto es necesario recalcar que se acogerá a los derechos legales mencionados, que protegerán la publicación del Manual de procedimiento de cobro de cartera vencida vía mediación.

Fundamentación Teórica-Científica

Manual de Cartera

ADMINISTRACION DE LA CARTERA

OBJETIVO

Efectuado el desembolso, sobreviene una de las tareas más importantes del proceso de crédito, que es la de administrar el riesgo asumido, lo cual implica una serie de actividades especiales que deben garantizar dicho control. Dichas actividades estarán encaminadas al seguimiento a la inversión por parte del usuario de crédito.

Este trabajo tiene por objeto identificar oportunamente hechos que puedan deteriorar a corto o mediano plazo el cumplimiento de pago de la obligación. El proceso de seguimiento y gestión, debe consistir en una labor permanente de contacto con el cliente, que permita al IFC en todo momento conocer a sus clientes y el grado de confianza sobre el pago puntual de sus operaciones de crédito, con fundamento en el conocimiento y desarrollo de su proyecto o negocio.

La administración de cartera es indispensable para la toma de decisiones y reducir a los niveles mínimos de cartera vencida e incrementar los resultados de recuperación.

Clasificación de La cartera de crédito

Para propósitos de información, evaluación del riesgo crediticio, aplicación de normas contables y constitución de provisiones, entre otras, la cartera de crédito se debe clasificar en las siguientes modalidades:

Comercial

Consumo

Cartera Comercial: Se definen como créditos comerciales los otorgados a personas naturales o jurídicas para el desarrollo de actividades organizadas. De acuerdo a la misión del Instituto, al cual le corresponde adelantar programas de fomento de actividades agropecuarias, industriales, de comercialización, servicios de inversión social, para impulsar el desarrollo sostenible de la región y mejoramiento de la calidad de vida de sus gentes, los créditos otorgados para tal fin, serán clasificados en cartera comercial.

Cartera de consumo: Se entiende por cartera de consumo, los créditos otorgados a personas naturales cuyo objeto sea financiar la adquisición de bienes de consumo o el pago de servicios para fines no comerciales empresariales.

Criterios de calificación de la cartera

La calificación del riesgo de los créditos se realizará por edad de vencimiento de los créditos.

La mora por incumplimiento de pago de las obligaciones es la variable a tener en cuenta para la calificación de cartera. Para los créditos otorgados por el Instituto, la calificación se regirá por los siguientes parámetros:

DIAS DE MORA	CALIFICACION
0 - 30	A
31 - 90	B
91 - 180	C
181 - 360	D
Superior a 360 días de mora	E

Niveles de Calificación

El IFC toma como política la definición de los rangos y categorías A, B, C, D, E a saber:

Categoría A o “riesgo normal”

Categoría B o “riesgo aceptable, superior al normal”

Categoría C o “riesgo apreciable”

Categoría D o “riesgo significativo”

Categoría E o “riesgo de incobrabilidad”

Categoría “A”: Crédito con riesgo crediticio NORMAL. Los créditos calificados en esta categoría reflejan una estructuración y atención apropiada. Los estados financieros de los deudores o los flujos de caja del proyecto, así como la demás información crediticia, indican una capacidad de pago adecuada, en términos del

monto y origen de los ingresos con que cuentan los deudores para atender los pagos requeridos.

Categoría “B”: Créditos con riesgo ACEPTABLE. Los créditos calificados en esta categoría están aceptablemente atendidos y protegidos, pero existen debilidades que potencialmente pueden afectar transitoria o permanentemente la capacidad de pago del deudor o los flujos de caja de proyecto, en forma tal que de no ser corregidas oportunamente, llegaran a afectar el normal recaudo del crédito.

Categoría “C”: Crédito deficiente, con riesgo APRECIABLE. Se califican en esta categoría los créditos que presentan insuficiencia en la capacidad de pago del deudor o en los flujos de caja del proyecto, que comprometen el normal recaudo de la obligación en los términos convenidos.

Categoría “D”: Crédito de difícil cobro, con riesgo SIGNIFICATIVO. Es aquel que tiene cualquiera de las características del deficiente, pero en mayor grado, de tal suerte que la probabilidad de recaudo es altamente dudosa.

Categoría “E”: Crédito IRECUPERABLE. Es aquel que se estima incobrable.

Recalificación de créditos reestructurados

Las reestructuraciones conservaran la misma calificación del crédito origen y pueden mejorar la calificación solo cuando el deudor demuestre un comportamiento de pago regular y efectivo.

Suspensión de la causación de intereses

Dejaran de causarse intereses contables cuando un crédito presente una mora superior a 90días para los créditos de Consumo y 180 días para la Cartera clasificada como Comercial, por lo tanto, no afectaran el estado de resultado hasta que sean efectivamente recaudados.

Mientras se produce su recaudo, el registro correspondiente se efectuara en cuentas de orden.

Provisiones

Los estados financieros del IFC, deben reflejar la realidad del valor de los activos de la entidad. Por lo anterior, la política de provisiones requiere una contabilización oportuna y realista conforme al estado de calificación de la cartera. Esta se realizará simultáneamente con la calificación de los créditos.



MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE COBRO DE CARTERA VENCIDA VIA MEDIACIÓN EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC - PELILEO

1. Objetivo

Establecer los lineamientos para el cobro de la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC - Pelileo, aplicando la Mediación, como medio alternativo de solución de conflictos, así mismo se suministra la información más relevante acerca de cada una de las operaciones, la administración y el control de los documentos que se manejan en estos procesos.

2. Alcance

Este manual aplica a todas las personas involucradas en el proceso de cobro de la cartera vencida de la Cooperativa, generando documentación e información para el Departamento de Riesgos de la Cooperativa, la que se destinará a la elaboración, mantenimiento y actualización de la central de calificación de riesgos interna de la Institución.

3. Definiciones

3.1. Medios Alternativos

Es la gestión de cobro que se realiza aplicando medios alternativos de solución de conflictos, siendo la Mediación, la aplicable para el caso de la Cooperativa.

3.2. Mediación

Es el procedimiento por el cual las partes en conflicto, asistidas por un tercero neutral llamado mediador, resuelven inteligente y creativamente sus controversias, arribando a una solución mutuamente satisfactoria.

3.3. Acta de Mediación.

Es un documento en el que se encuentra el acuerdo total o parcial de las partes. Acta que conforme a la disposición expresa del Art. 47 de la Ley de Arbitraje y

Mediación, la misma que 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.

3.4. Socio.

Para los efectos de la presente se considera como socio a la persona natural o jurídica que se beneficia con un préstamo de la Cooperativa.

Debe poseer el siguiente perfil:

a) Responsabilidad

Es responsabilidad del personal del área jurídica de la empresa cumplir con el debido procedimiento de aplicación del manual.

b) Descripción de la actividad.

Se realizan la gestión de cobros de la cartera vencida de la Cooperativa, por la vía de la Mediación, con el fin de recuperar la cartera morosa que los diferentes usuarios adeudan a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC. Ltda.

Cuadro #31:

Actividad	Detalle	Responsable
Recepción de las carpetas de los socios.	Se receptorán en el Departamento Jurídico las carpetas de todos los socios que reporten más de 90 días de vencimiento.	Departamento Jurídico
Clasificación	Se clasifica la cartera recibida, conforme a los días de vencimiento, reincidencia, montos, garantías, y zonas de ubicación geográfica.	Departamento Jurídico
	Elaboración de carta donde se le informa al socio sobre el estado de la deuda, dándole a conocer que se	

<p>Notificación medio escrito.</p>	<p>encuentra en cobro jurídico, además de servir como notificación sirve para corroborar la dirección, el nombre del propietario del inmueble, el estado actual del predio, si se encuentra o no habitado y su estado físico actual; de esta forma se logra que los socios se acerquen a financiar y cancelar la deuda, con quienes de ser necesario se suscribirá una acta de mediación. En el caso de que el socio no se acerque a la Cooperativa se iniciará el trámite en un Centro de Mediación para la invitación a la Mediación respectiva.</p> <p>Únicamente después de agotar ésta vía se sujetará la cartera al cobro vía judicial.</p>	<p>Departamento Jurídico</p>
<p>Reestructuración del crédito.</p>	<p>Los socios que se acercan a la Cooperativa y requieran, y sea conveniente reestructurar la deuda, se deberá tener en cuenta para los mismo la capacidad económica del socio. Reestructuración por la se deberá realizar un nuevo contrato o adendum al contrato principal.</p> <p>En ésta operación se deberá considerar la reincidencia o no del socio solicitante. La responsabilidad por el proceso de reestructuración</p>	<p>Departamento Jurídico y Asesores de Crédito</p>

	<p>corresponde al asesor de crédito, siendo responsabilidad del departamento jurídico la de negociar los nuevos términos, garantías y condiciones.</p>	
<p>Acta de Mediación</p>	<p>En el caso de que el socio haya reincidido en el incumplimiento de la obligación, o no se han acercado a la Cooperativa, o de ser el caso que una reestructuración no garantice la recuperación del monto de la deuda, ya sea por la capacidad económica de socio, el monto a la fecha de la obligación, o por la insuficiencia de las garantías rendidas se negociará previamente con el socio los montos y condiciones para reestructuración que estará garantizada con la suscripción además de una acta de mediación.</p> <p>Para el caso de los socios que no se hayan acercado a la Cooperativa, verificados nombres y direcciones se enviará una invitación para iniciar con el trámite de mediación.</p> <p>Este acuerdo previo se redactará ante un mediador designado en uno de los Centros de Arbitraje y Mediación de la ciudad.</p>	<p>Departamento Jurídico</p>
	<p>En las instalaciones de la Cooperativa, se verifican los pagos que se hayan</p>	

Seguimiento de pago	acordado sea en el acuerdo de pago o mediante el acta de Mediación según las fechas decididas en cada uno de los acuerdos si se han cumplido o no estos pagos.	Departamento Jurídico
Cobro Judicial	<p>Las cuentas que no cumplan con el acuerdo o el acta de mediación, o con los que no se haya podido llegar a un acuerdo, o no hayan asistido a las audiencias, se sujetarán al inicio del cobro vía judicial, conforme a la normatividad legal que esté vigente</p> <p>Sea mediante el trámite establecido en la Ley de Arbitraje y Mediación, de haberse suscrito un acta de mediación, o, mediante un juicio ejecutivo de no haberse podido suscribir la mencionada acta o de no haberse acercado el socio, a las instalaciones de la Cooperativa o a las Audiencias de Mediación, conforme lo establece la Ley.</p>	Departamento Jurídico
Informes	Mensualmente o cuando el Departamento de Crédito, lo considere necesario se le enviarán informes del estado actual de las cuentas objeto de cobro.	Departamento Jurídico

c. Recursos y equipos relacionados

Los equipos utilizados en el proceso de cobro vía mediación de la cartera vencida son los siguientes:

COMPUTADORES.

CELULARES.

CAMIONETA

MEDIOS MAGNÉTICOS

CODIGOS Y LEYES

INTERNET

Matriz del Plan de Operativo

Cuadro N° 31: Plan Operativo

FASES	METAS	ACTIVIDADES	RECURSOS	TIEMPO	RESPONSABLES	RESULTADOS
Socialización	Socializar a los socios y directivos sobre la necesidad de aplicar el Manual de Procedimiento para cobro de Cartera Vencida	Reunión con los clientes y Empleados	Humanos y Materiales	Jueves 17 de enero de 2013	Gerente, Especialista e Investigador	Los clientes y socios incentivados para aplicar el Manual de Procedimiento para cobro de Cartera Vencida
Capacitación	Entrega del Manual de Procedimiento para cobro de Cartera Vencida	Formación del grupos de trabajo para su análisis y discusión sobre el Manual de Procedimiento	Humanos y Materiales	Jueves 17 y Viernes 18 de enero de 2013	Especialista e Investigador	Empleados y socios capacitados para aplicar el Manual de Procedimiento
Ejecución	Emplean el Manual de Procedimiento para cobro de Cartera Vencida	Desarrollan los contenidos del Manual de Procedimiento para cobro de Cartera Vencida	Humanos y Materiales	En el transcurso del año 2013	Empleados y socios	La morosidad de los clientes disminuye paulatinamente
Evaluación	Monitoreo y Evaluación de la aplicación el Manual de Procedimiento para cobro de Cartera Vencida	Observaciones y diálogos permanentes empleados y socios	Humanos y Materiales	En el transcurso del año 2013		La tasa de cartera vencida a disminuido notablemente en la Cooperativa

Elaborado por: Abg. Roberto Altamirano

Administración de la Propuesta

Cuadro N° 32: Administración de la Propuesta

Elaborado por: Abg. Roberto Altamirano

Instituciones	Responsables	Actividades	Presupuesto	Financiamiento
Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC-Pelileo	Gerente Departamento Legal Investigador.	Socialización y Entrega del Manual de Procedimientos para el Cobro de la Cartera Vencida	Pago de los servicios profesionales a la persona especializada de \$.600 dólares, 100 dólares en refrigerios.	Todos los gastos que se realicen serán financiados por las respectivas autoridades de la Cooperativa

Previsión de la Evaluación de la Propuesta

La evaluación de la propuesta se realizará siguiendo la matriz que a continuación se detalla:

Cuadro N° 33: Previsión de la Evaluación

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1.-Quiénes solicitan la evaluación	Los Directivos
2.-Por qué evaluar	Se necesita afirmar o negar algo
3.-Para qué evaluar	Para saber si se aplica o no se aplica
4.-Qué evaluar	Manual de Procedimiento
5.-Quién evalúa	Abg. Roberto Altamirano
6.-Cuándo evaluar	Todo el año 2013
7.-Cómo evaluar	Observación y Encuestas
8.-Con qué evaluar	Instrumentos: Cuestionario

Elaborado por: Abg. Roberto Altamirano

Bibliografía

ALBAN RAMOS José, (2000). "La Conciliación Extrajudicial". Ankor editores. Trujillo.

BARRETTO, Vicente.(2007) Dicionario de Filosofia do Direito. São Leopoldo, Unisinos, 2007. ISBN 85-7431-266-5

CARBONELL FERNÁNDEZ, J.L. (coord.) (2004). "Convivir es vivir. Programa dedesarrollo de la convivencia en centros educativos de la Comunidad de Madrid". ObraSocial de Caja Madrid, Madrid.

CASAMAYOR, G (2002). "Cómo dar respuesta a los conflictos. La disciplina en laenseñanza secundaria". Barcelona. Ed.: Grao

CASTRILLÓN Y LUNDA, Víctor. (2002) "Títulos Mercantiles". Editorial Porrúa. México 2002.

CÓDIGO DE COMERCIO. Registro Oficial Serie 1202. 20 de Agosto de 1960.

CÓDIGO DE PROCEDIMIENTO CIVIL. Registro Oficial Serie 58. 12 de julio de 2005.

FERNÁNDEZ, I. (2001) "Prevención de la violencia y resolución de conflictos. El clima escolar como factor de calidad". Madrid. Ed. Narcea

FISHER Roger, URY William y PATTON Bruce; (2003)"Sí de Acuerdo". Santafé de Bogotá-Colombia. Norma.

FISHER, R, Ury, W, y Patton, B, "Gettingto Yes. NegotiatingAgreementWithoutGivin In", PenguinBooks, 2ª edición 2003, bestseller traducido al español con el título "Obtenga el Sí. El arte de negociar sin ceder".

FOLBERG, J, Y TAYLOR, A,(2005) "Mediation: A Comprehensive Guide to Resolve Conflicts Without Litigation" , traducido al español con el título "Mediación: Resolución de Conflictos sin Litigio", Editorial Limusa,

HERRERA, Luis y Otros. Tutoría de la Investigación Científica. Gráficas Corona. Quito - Ecuador

HIGHTON Elena I.; Gladys S. Álvarez (2000) Mediación para Resolver Conflictos. Madrid España

GORJÓN GÓMEZ, FRANCISCO Y OTRO, “Métodos Alternos de Solución de Conflictos”. Compañía Editorial Continental. Segunda Reimpresión. Año 2006.

LEY DE ARBITARJE Y MEDIACIÓN. Registro Oficial No. 417. 14 de diciembre de 2006.

LEY ORGÁNICA DEREOGATORIA A LEY DE BURÓS DE INFORMACIÓN CREDITICIA. Registro Oficial 2do. Serie 843. 03 de diciembre de 2012.

LÓPEZ ARÉVALO, William. “Tratado de la Letra de Cambio, el Pagaré a la orden y el Cheque”. Editorial Jurídica del Ecuador. Quito, 2011

MADRAZO, A., (2005). «Estado de derecho y cultura jurídica en México». Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes.

MANUAL DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC-PELILEO. Resolución No. 45. Consejo de Administración. 5 de julio de 2008.

MÁRQUEZ CORDERO, Eduardo. “Análisis del Arbitraje y ventajas con respecto al juicio ordinario”. Sin Editorial. Cuenca, 2009.

MORAN SARMIENTO, Rubén Elías “Derecho Procesal Civil Práctico.”. Editorial Edilex. Tomo II. Pág. 189. Año 2009

ORMACHEA CHOQUE Iván; (2004)"Análisis de la Ley de Conciliación Extrajudicial". Lima-Perú. Cultura Cuzco.

ORMACHEA CHOQUE Iván; (2004)" "Manual de Conciliación Extrajudicial". Lima-Perú. Iprecom.

PEÑA GONZALES Oscar (2002) "Conciliación Extrajudicial". Asociación Peruana de Conciliación. Lima-Perú

SALCEDO VERDUGA, Ernesto. "El Arbitraje. La Justicia Alternativa". Editorial Distrilib. Guayaquil 2007.

SUÁREZ,Marinés (2001)Mediación. Conducción de Disputas, Comunicación y Técnicas.

SINGER, Linda R. Mediación. Resolución de Conflictos.

SUPLEMENTO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS (R.C) a cargo de María Inés Burs. Buenos Aires, 27 de noviembre de 1997. "LA LEY"

SUPLEMENTO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS (R.C) a cargo de María Inés Burs. Buenos Aires, 18 de setiembre de 1997. "LA LEY"

SUPLEMENTO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS (R.C) a cargo de María Inés Burs. Buenos Aires, 28 de octubre de 1997. "LA LEY"

VELASCO CELLERI, Emilio (2001) "Teoría y Práctica de los Juicios Ejecutivos". Tomo 3. Pudeleco Editores.

Webgrafía

www.monografias.com/trabajos12/.../finnzas.shtml

<http://www.monografias.com/trabajos33/medios-de-solucion/medios-de-solucion.shtml>

es.wikipedia.org/wiki/Financiación

<http://www.definicionabc.com/derecho/titulo-ejecutivo.php>,

<http://www.gerencie.com/letra-de-cambio.html>

<http://iabogado.com/guia-legal/su-empresa/la-letra-de-cambio-el-cheque-y-el-pagare#09050102000000>

<http://temasdederecho.wordpress.com/2012/05/27/el-pagare/>

<http://www.definicionabc.com/derecho/titulo-ejecutivo.php>

Definición de letra de cambio - Qué es, Significado y Concepto <http://definicion.de/letr-de-cambio/#ixzz2TQZ9Bf2L>

<http://www.gerencie.com/letra-de-cambio.html>

<http://iabogado.com/guia-legal/su-empresa/la-letra-de-cambio-el-cheque-y-el-pagare#09050102000000>

<http://temasdederecho.wordpress.com/2012/05/27/el-pagare/>

Anexos

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
CENTRO DE ESTUDIOS DE POSGRADO
MAESTRÍA EN MEDIACIÓN Y ARBITRAJE

Encuesta dirigida a los dirigentes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC-Pelileo.

Objetivo: Recolectar información sobre la mediación en el proceso de recuperación de la cartera vencida.

Indicaciones:

El siguiente cuestionario recoge datos sobre el papel de la mediación en los procesos de recuperación de cartera vencida.

Por esta razón es fundamental que sus respuestas sean lo más sinceras posibles.

Contenido

1.- ¿En la Cooperativa se utilizan procesos de mediación para solucionar problemas de índole financiero?

SI ()

NO ()

2.- ¿La cooperativa tiene como política institucional emplear proceso de mediación en los diferentes conflictos institucionales?

SI ()

NO ()

3.- ¿Se utilizan procesos de mediación con los clientes antes de pasar a procesos judiciales?

SIEMPRE ()

FRECUENTEMENTE ()

RARA VEZ ()

NUNCA ()

4.- ¿En la institución existe un departamento de mediación de conflictos entre la cooperativa y los socios o clientes?

SI ()

NO ()

5.- ¿Considera que en la cooperativa se debe primero mediar con los clientes o socios antes de pasar al aspecto judicial?

SIEMPRE ()

FRECUENTEMENTE ()

RARA VEZ ()

NUNCA ()

6.- ¿Cómo califica la cartera vencida de los socios y clientes en la cooperativa?

ALTA ()

MEDIA ()

BAJA ()

7.- ¿En qué porcentaje ha sido recuperada la cartera vencida en la institución?

10-30% ()

40-60% ()

70-100% ()

8.- ¿Qué tipo de procesos ha empleado la cooperativa para recuperar la cartera vencida?

MEDIACIÓN ()

JUDICIALES ()

OTROS ()

9.- ¿Considera que los actuales procesos empleados para la recuperación de la cartera vencida han dado los resultados esperados por la cooperativa?

SIEMPRE ()

FRECUENTEMENTE ()

RARA VEZ ()

NUNCA ()

10.- ¿Considera que en la cooperativa debe existir gestión de mediación para la recuperación de la cartera vencida de socios y clientes, antes de pasar al Departamento Legal?

SI ()

NO ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
CENTRO DE ESTUDIOS DE POSGRADO
MAESTRÍA EN MEDIACIÓN Y ARBITRAJE

Encuesta dirigida a los socios y clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC-Pelileo

Objetivo: Recolectar información sobre la mediación en el proceso de recuperación de la cartera vencida.

Indicaciones:

El siguiente cuestionario recoge datos sobre el papel de la mediación en los procesos de recuperación de cartera vencida.

Por esta razón es fundamental que sus respuestas sean lo más sinceras posibles.

Contenido

1.- ¿Conoce si en la Cooperativa se emplea mediación cuando se ha caído en morosidad del socio o cliente?

SI ()

NO ()

2.- ¿La cooperativa tiene como política institucional emplear proceso de mediación en los diferentes problemas con los socios y clientes?

SI ()

NO ()

3.- ¿Se utilizan procesos de mediación con los clientes y socios antes de pasar a los trámites judiciales?

SIEMPRE ()

FRECUENTEMENTE ()

RARA VEZ ()

NUNCA ()

4.- ¿En la institución existe un departamento de mediación entre esta y los socios y clientes?

SI ()

NO ()

5.- ¿Considera que en la cooperativa se debe primero mediar con los clientes o socios antes de pasar al aspecto judicial?

SIEMPRE ()

FRECUENTEMENTE ()

RARA VEZ ()

NUNCA ()

6.- ¿Considera que la cartera vencida de los socios y clientes en la cooperativa es?

ALTA ()

MEDIA ()

BAJA ()

7.- ¿Existe en la cooperativa personal dedicado específicamente a mediar ante los problemas de cartera vencida de los socios y clientes?

SI ()

NO ()

8.- ¿Qué tipo de procesos ha empleado la cooperativa para recuperar la cartera vencida de los socios y clientes?

MEDIACIÓN ()

JUDICIALES ()

OTROS ()

9.- ¿Existe en la cooperativa flexibilidad y confiabilidad para arreglar los problemas de vencimiento de los prestamos?

SIEMPRE ()

FRECUENTEMENTE ()

RARA VEZ ()

NUNCA ()

10.- ¿Considera que en la cooperativa debe existir personal especializados en cobranzas de las deudas por medios extrajudiciales como la mediación?

SI ()

NO ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN