



**UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE
DE GUAYAQUIL**

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DERECHO

CARRERA DE DERECHO

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
ABOGADA DE LOS JUZGADOS Y TRIBUNALES DE LA
REPÚBLICA**

TEMA

**LA APLICACIÓN DE LOS MEDIOS ALTERNATIVOS DE
SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS EN LOS RECLAMOS EN
CONTRA DE LAS COMPAÑÍAS DE SEGUROS EN LA
CIUDAD DE GUAYAQUIL**

Tutor:

MS. c. WAGNER SALAZAR SÁNCHEZ

Autora:

MARIA FERNANDA MORÁN SORIANO

Guayaquil

2019

REPOSITARIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA	
FICHA DE REGISTRO DE TESIS	
TÍTULO Y SUBTÍTULO: La aplicación de los medios alternativos de solución de controversias en los reclamos en contra de las compañías de seguros en la ciudad de Guayaquil	
AUTORA: María Fernanda Morán Soriano	REVISOR O TUTOR: Ms. C. Wagner Salazar Sánchez
INSTITUCIÓN: Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil	Grado obtenido: Abogada de los Juzgados y Tribunales de la República
FACULTAD: Ciencias Sociales y Derecho	CARRERA: Derecho
FECHA DE PUBLICACIÓN: 2019	N. DE PAGS: 141
ÁREAS TEMÁTICAS: Derecho	
PALABRAS CLAVE: Arbitraje; Mediación; Métodos alternativos; Solución de conflictos; Laudo arbitral	
<p>RESUMEN: Los medios alternativos son una de las formas de solución pacífica de las controversias, que está consagrada en la Carta de las Naciones Unidas, que en el Ecuador recoge estos postulados y en la Constitución del 2008 en su Art. 190. Hechos como el excesivo número de juicios que se tramitan en las judicaturas, la demora en la solución de los pleitos, el costo del proceso, la falta de ética profesional y de una adecuada preparación académica de la mayoría de los jueces, la sumida dependencia de las judicaturas a tiendas políticas, la corrupción que corroe todos los estamentos del sistema judicial, son los que han originado que se considere al Arbitraje y Mediación como una mejor solución de los conflictos que por medio de la justicia ordinaria. En forma puntual, lo relacionado a Pólizas de Seguros en la población guayaquileña no tiene mayor participación y menos en el mercado por falta de conocimiento de sus bondades y falta de difusión. El propósito de la investigación es la expansión de los medios alternativos como procedimiento de solución de conflictos, ya que por la carencia de conocimiento por parte de los asegurados, Compañía de Seguros y abogados sobre estos métodos alternos de solución a problemas y sus variadas ventajas, ha retrasado su aplicación. Se examinó esto para comprobar si este método de justicia es rápido e imparcial, sencillo, flexible, confidencial y cuyas sentencias arbitrales son de ejecución inmediata. Entre las principales conclusiones se tiene que las posturas de las aseguradoras se enmarcan en que el arbitraje y mediación no es del todo partícipe en las empresas de este tipo, ya que las cláusulas o suscripciones de las pólizas se encuentran correctamente desarrolladas para evitar lagunas legales y la principal causa para que los asegurados no consideren los medios alternativos es que no conocen como se da este proceso</p>	
N. DE REGISTRO (en base de datos):	N. DE CLASIFICACIÓN:
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):	

ADJUNTO PDF:	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
CONTACTO CON AUTOR/ES: María Fernanda Morán Soriano	Teléfono: 0985621358	E-mail: fernandamoransoriano@gmail.com
CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN:	Mg. Marco Oramas Salcedo, Decano Teléfono: 2596500 Ext. 253 Decanato MSc. Violeta Badaraco Delgado, Directora de carrera Teléfono: 2596500 Ext. 229	

CERTIFICADO DE SIMILITUDES



Urkund Analysis Result

Analysed Document: MARIA FERNANDA MORAN SORIANO.txt (D46131142)
Submitted: 12/20/2018 4:44:00 PM
Submitted By: wsalazars@ulvr.edu.ec
Significance: 8 %

Sources included in the report:

<https://docplayer.es/95738819-Informe-final-del-diagnostico-del-arbitraje-en-el-territorio-nacional.html>
http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/6799/JUAREZ_JURADO_EDER_CONSTITUCIONALIZACION_CONTROL.pdf?sequence=1
<https://www.abogadosparatodos.net/el-arbitraje-en-el-alquiler-de-vivienda/>
<http://revistas.usfq.edu.ec/index.php/iurisdictio/article/view/626/942>
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/5905/1/T-UCE-0013-Ab-101.pdf>
<http://cejudoabogados.info/2014/06/16/la-mediacion-antecedentes-y->
https://www.economia.com.mx/origen_y_mision_del_seguro.htm
http://www.eleconomista.es/pais_vasco/noticias/4900320/06/13/El-arbitraje-
<http://www.elmundo.es/economia/vivienda/2017/07/11/59647ea6e2704eef5d8b466a.html>
http://s03.s3c.es/pdf/9/f/9f88e2542ac934d735205a80dd1753ff_buen.pdf

Instances where selected sources appear:

26

Firma: _____

Ms. C. Wagner Salazar Sánchez

C.I. 170802997-8

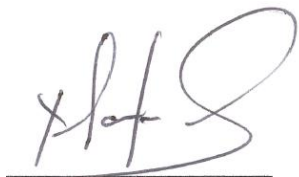
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS PATRIMONIALES

La estudiante egresada **MARÍA FERNANDA MORÁN SORIANO**, declara bajo juramento, que la autoría del presente trabajo de investigación, corresponde totalmente al suscrito y se responsabiliza con los criterios y opiniones científicas que en el mismo se declaran, como producto de la investigación realizada.

De la misma forma, cedo mis derechos patrimoniales y de titularidad a la UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL, según lo establece la normativa vigente.

Este proyecto se ha ejecutado con el propósito de estudiar la aplicación de los medios alternativos de solución de controversias en los reclamos en contra de las compañías de seguros en la ciudad de Guayaquil.

Autora



Firma: _____

MARÍA FERNANDA MORÁN SORIANO

C.I. 092301544-0

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación **LA APLICACIÓN DE LOS MEDIOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS EN LOS RECLAMOS EN CONTRA DE LAS COMPAÑÍAS DE SEGUROS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL**, designado por el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Sociales y Derecho de la Universidad LAICA VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil.

CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado en todas sus partes el Proyecto de Investigación titulado: **“LA APLICACIÓN DE LOS MEDIOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS EN LOS RECLAMOS EN CONTRA DE LAS COMPAÑÍAS DE SEGUROS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”**, presentado por la estudiante **MARÍA FERNANDA MORÁN SORIANO** como requisito previo, para optar al Título de Abogada de los Juzgados y Tribunales de la República, encontrándose apto para su sustentación



Firma: -----

Ms. C. Wagner Salazar Sánchez

C.I. 170802997-8

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi familia por ser mi pilar; a mi madre y a mi esposo porque son ellos quienes participaron todo el tiempo en la elaboración y culminación de mi proyecto de titulación.

A mi tutor, el Ms. C. Wagner Salazar Sánchez, quien fue mi guía en el desarrollo del proyecto y pudimos consolidar criterios.

María Fernanda Morán Soriano

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi madre, esposo y toda mi familia, por encontrarse conmigo en cada paso que doy y las metas que logro, porque todo siempre será junto a ellos.

María Fernanda Morán Soriano

RESUMEN

Los medios alternativos son una de las formas de solución pacífica de las controversias, que está consagrada en la Carta de las Naciones Unidas, que en el Ecuador recoge estos postulados y en la Constitución del 2008 en su Art. 190. Hechos como el excesivo número de juicios que se tramitan en las judicaturas, la demora en la solución de los pleitos, el costo del proceso, la falta de ética profesional y de una adecuada preparación académica de la mayoría de los jueces, la sumida dependencia de las judicaturas a tiendas políticas, la corrupción que corroe todos los estamentos del sistema judicial, son los que han originado que se considere al Arbitraje y Mediación como una mejor solución de los conflictos que por medio de la justicia ordinaria. En forma puntual, lo relacionado a Pólizas de Seguros en la población guayaquileña no tiene mayor participación y menos en el mercado por falta de conocimiento de sus bondades y falta de difusión. El propósito de la investigación es la expansión de los medios alternativos como procedimiento de solución de conflictos, ya que por la carencia de conocimiento por parte de los asegurados, Compañía de Seguros y abogados sobre estos métodos alternos de solución a problemas y sus variadas ventajas, ha retrasado su aplicación. Se examinó esto para comprobar si este método de justicia es rápido e imparcial, sencillo, flexible, confidencial y cuyas sentencias arbitrales son de ejecución inmediata. Entre las principales conclusiones se tiene que las posturas de las aseguradoras se enmarcan en que el arbitraje y mediación no es del todo partícipe en las empresas de este tipo, ya que las cláusulas o suscripciones de las pólizas se encuentran correctamente desarrolladas para evitar lagunas legales y la principal causa para que los asegurados no consideren los medios alternativos es que no conocen como se da este proceso.

Palabras clave: Arbitraje; Mediación; Métodos alternativos; Solución de conflictos; Laudo arbitral.

ABSTRACT

Alternative means are one of the forms of peaceful settlement of disputes, which is enshrined in the Charter of the United Nations, which in Ecuador includes these postulates and in the Constitution of 2008 in its Article 190. Facts, like the excessive number of judgments that are processed in the judiciary, the delay in the solution of the lawsuits, the cost of the process, the lack of professional ethics and of an adequate academic preparation of the majority of the judges, the submissive dependence of the judicatures to political stores, the corruption that corrodes all the estates of the judicial system, are those that have caused Arbitration and Mediation to be considered as a better solution to conflicts than through ordinary justice. In a timely manner, what is relate to Insurance Policies in the population of Guayaquil has no greater participation and less in the market due to lack of knowledge of its benefits and lack of dissemination. The purpose of the research is the expansion of alternative media as a procedure for resolving conflicts, because of the lack of knowledge on the part of the insured, the Insurance Company and lawyers about these alternative methods of solving problems and their various advantages, has delayed its application. This was examine to see if this method of justice is quick and impartial, simple, flexible, confidential and whose arbitration sentences are of immediate execution. Among the main conclusions is that the positions of insurers are frame in that arbitration and mediation is not fully involved in companies of this type, since the clauses or subscriptions of the policies are correctly developed to avoid legal and regulatory loopholes. The main reason why insureds do not consider alternative means is that they do not know how this process occurs.

Keywords: Arbitration; Mediation; Alternative methods; Conflict resolution; Arbitration award

ÍNDICE DE CONTENIDO

PORTADA.....	i
CERTIFICADO DE SIMILITUDES.....	iv
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS PATRIMONIALES	v
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
DEDICATORIA	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	xi
ÍNDICE DE TABLAS	xiii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiv
CAPÍTULO I.....	1
1. EL PROBLEMA.....	1
1.1. Tema.....	1
1.2. Planteamiento del Problema	1
1.3. Formulación del Problema	6
1.4. Sistematización de la Investigación.....	6
1.5. Objetivos de la Investigación	6
1.5.1. Objetivo General	6
1.5.2. Objetivos Específicos.....	7
1.6. Justificación de la Investigación.....	7
1.7. Delimitación del Problema.....	8
1.8. Hipótesis.....	8
CAPÍTULO II	10
2. MARCO TEÓRICO	10

2.1.	Historia de los Contratos de Seguros.....	10
2.2.	Historia del arbitraje	16
2.3.	El arbitraje en la legislación comparada.....	20
2.3.	Historia de la mediación.....	36
2.4.	La mediación en la legislación comparada.....	40
2.5.	Marco teórico referencial	44
2.5.1.	Arbitraje	44
2.5.2.	Mediación.....	53
2.5.3.	Compañías de seguros.....	53
2.6.	Marco Conceptual	55
CAPÍTULO III.....		59
3.	MARCO METODOLÓGICO.....	59
3.3.	Tipo de investigación	59
3.4.	Enfoque de la investigación.....	59
3.5.	Técnicas de la investigación.....	59
3.6.	Población y muestra	60
3.7.	Análisis de resultados	62
3.7.1.	Resultado de encuesta a asegurados.....	62
3.7.2.	Resultado de encuesta a compañías de seguros	72
3.7.3.	Resultado de entrevistas a Abogados	83
3.7.4.	Resultado de entrevista a bróker de seguros	93
3.7.5.	Resultado de entrevista representante legal de compañía de seguro....	96
3.7.6.	Resultado de entrevistas a docentes de derecho.....	99
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		103
	Conclusiones.....	103
	Recomendaciones	105
BIBLIOGRAFÍA.....		107

ANEXOS.....	115
-------------	-----

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Tipo de seguro.....	62
Tabla 2 Tiempo con el seguro	63
Tabla 3 Controversia con la compañía de seguros	64
Tabla 4 Conocimiento de medios alternativos para solución de conflictos en pólizas	65
Tabla 5 Consideración del arbitraje o mediación para la solución de conflictos con la compañía de seguros	66
Tabla 6 Con el medio alternativo se logra solucionar el conflicto entre las partes....	67
Tabla 7 Eficiencia de los medios alternativos para la solución de conflictos con la compañía de seguros	68
Tabla 8 Razón para no aplicar los medios alternativos en el conflicto de las partes .	69
Tabla 9 Frecuencia de uso al conocer más sobre los medios alternativos de solución de conflictos	70
Tabla 10 Consideración de importancia sobre los medios alternativos en la solución de conflictos	71
Tabla 11 Años en el mercado.....	72
Tabla 12 Tipo de seguro que ofrece	73
Tabla 13 Conflictos con los asegurados.....	74
Tabla 14 Proceso por el cual solucionan las controversias	75
Tabla 15 Detalle de la cláusula de arbitraje y mediación en las condiciones generales del contrato.....	76
Tabla 16 Se han logrado resolver los conflictos con los asegurados por medios alternativos	77
Tabla 17 Eficiencia de los medios alternativos para la solución de conflictos	78
Tabla 18 Factores que ha impulsado el uso de los medios alternativos como una mejor solución de conflictos a la justicia ordinaria	79
Tabla 19 Motivo de no aplicar el método alternativo en los conflictos con los asegurados	80

Tabla 20 Aplicación de arbitraje y mediación por conocimiento de sus beneficios..	81
Tabla 21 Ventajas del arbitraje y mediación.....	82

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Tipo de seguro	62
Figura 2 Tiempo con el seguro.....	63
Figura 3 Controversia con la compañía de seguros	64
Figura 4 Conocimiento de medios alternativos para solución de conflictos en pólizas	65
Figura 5 Consideración del arbitraje o mediación para la solución de conflictos con la compañía de seguros	66
Figura 6 Con el medio alternativo se logra solucionar el conflicto entre las partes ..	67
Figura 7 Eficiencia de los medios alternativos para la solución de conflictos con la compañía de seguros	68
Figura 8 Razón para no aplicar los medios alternativos en el conflicto de las partes	69
Figura 9 Frecuencia de uso al conocer más sobre los medios alternativos de solución de conflictos	70
Figura 10 Consideración de importancia sobre los medios alternativos en la solución de conflictos	71
Figura 11 Años en el mercado	72
Figura 12 Tipo de seguro que ofrece.....	73
Figura 13 Conflictos con los asegurados	74
Figura 14 Proceso por el cual solucionan las controversias.....	75
Figura 15 Detalle de la cláusula de arbitraje y mediación en las condiciones generales del contrato.....	76
Figura 16 Se han logrado resolver los conflictos con los asegurados por medios alternativos	77
Figura 17 Eficiencia de los medios alternativos para la solución de conflictos.....	78
Figura 18 Factores que ha impulsado el uso de los medios alternativos como una mejor solución de conflictos a la justicia ordinaria	79

Figura 19 Motivo de no aplicar el método alternativo en los conflictos con los asegurados	80
Figura 20 Aplicación de arbitraje y mediación por conocimiento de sus beneficios.	81
Figura 21 Ventajas del arbitraje y mediación	82

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA

1.1. Tema

“La aplicación de los medios alternativos de solución de controversias en los reclamos en contra de las Compañías de Seguros en la ciudad de Guayaquil”.

1.2. Planteamiento del Problema

Los medios alternativos son una de las formas de solución pacífica de las controversias, que está consagrada en la Carta de las Naciones Unidas, que en el Ecuador recoge estos postulados y en la Constitución del 2008 en su Art. 190 reconoce el arbitraje, la mediación y otros procedimientos alternativos para la solución de conflictos y establece que los procedimientos para la aplicación de los medios alternativos de solución de conflictos son aplicables con sujeción a la ley, en materias en las que por su naturaleza se pueda transigir.

La normativa legal del arbitraje, la mediación y la conciliación se aplican mediante la Ley de Arbitraje y Mediación, Codificación publicada en el Registro Oficial # 417 del 14-12-2006, en Art. 1 define al arbitraje como “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” (Ley de Arbitraje y Mediación , 2006).

Estos árbitros deberán decidir en equidad o en derecho, que a falta de convenio se decidirá en equidad. Si el laudo debe expedirse fundado en la equidad, los árbitros

actuarán conforme a su leal saber y entender y atendiendo a los principios de la sana crítica. En este caso, los árbitros no tienen que ser necesariamente abogados. Pero de acuerdo con la norma del art. 3 de la Ley de Arbitraje y Mediación, si el laudo debe expedirse fundado en derecho, los árbitros deberán atenerse a la ley, a los principios universales del derecho, a la jurisprudencia y a la doctrina. En este caso, los árbitros deberán ser abogados.

Mientras que la mediación se encuentra en el Art. 43 de la misma ley, en la que indica que “es un procedimiento de solución de conflictos por el cual las partes, asistidas por un tercero neutral llamado mediador, procuran un acuerdo voluntario, que verse sobre materia transigible, de carácter extrajudicial y definitivo, que ponga fin al conflicto” (Ley de Arbitraje y Mediación , 2006).

A diferencia del arbitraje, la mediación puede solicitarse en el centro de mediación o a un mediador independiente debidamente autorizado. La solicitud debe ser hecha por escrito en el que consten la designación de las partes, su dirección domiciliaria, sus números telefónicos si fuera posible, y una breve determinación de la naturaleza del conflicto. El proceso de mediación se concluye cuando se firma el acta con el acuerdo total o parcial, o en su defecto, cuando existe la imposibilidad de lograrlo que es allí cuando se acude a la instancia ordinaria de justicia.

En la ley de Arbitraje y Mediación tiene un punto importante a resaltarse, y es el hecho de que a la mediación y la conciliación extrajudicial se la consideran sinónimos, con lo cual se puede emplear dichos términos por igual.

Dentro del Código Orgánico General de Procesos (COGEP, 2015), en el Libro II (actividad procesal), Título I (Disposiciones Generales), Capítulo VII se regula el reconocimiento, homologación, ejecución y efectos probatorios laudos arbitrales y

actas de mediación expedidos en el extranjero, desde los artículos 102 a 106. Con esto se refiere que los medios alternativos de solución de conflictos están accionados a nivel nacional como internacional.

También en el COGEP (2015) se explica que en toda clase de procesos judiciales existe la excepción previa, tal como lo explica el art. 153 en su numeral 10, en donde se efectúa si existiese un convenio, compromiso arbitral o convenio de mediación, es decir, un proceso alternativo de solución de conflictos. De igual forma se expone en el art. 294, numeral 6, dispone que, en el desarrollo de la audiencia preliminar de un proceso ordinario de justicia, el juzgador a juicio o petición de parte, puede disponer que la controversia pase a un centro de mediación legalmente constituido, para que se busque un acuerdo entre las partes.

Como se explica, la conciliación también se encuentra dentro de este proceso alternativo de solución de conflictos, y en el art. 233 del COGEP (2015), en el que las partes podrán conciliar en cualquier estado del proceso ordinario. Si con ocasión del cumplimiento de la sentencia surgen diferencias entre las partes, también podrán conciliar. En el art. 234 se explica que se la conciliación se puede dar en audiencia mediante ante la presencia del juzgador en audiencia preliminar, en ocasión de cumplimiento de la sentencia o si la conciliación recae sobre parte del proceso.

Hechos como el excesivo número de juicios que se tramitan en las judicaturas, la demora en la solución de los pleitos, el costo del proceso, la falta de ética profesional y de una adecuada preparación académica de la mayoría de los jueces, la sumida dependencia de las judicaturas a tiendas políticas, la corrupción que corroe todos los estamentos del sistema judicial, son los que han originado que se considere al Arbitraje como una mejor solución de los conflictos que por medio de la justicia ordinaria. Por lo que, para

solucionar los conflictos que se puedan provocar por la discordancia en las liquidaciones del contrato de seguro, o procesos en las que participa la indemnización garantizada en las condiciones generales de las pólizas se detalla la cláusula de Arbitraje, que es el tema de enfoque y análisis en la presente investigación.

Por otro lado, y en forma puntual, el tema o lo relacionado a Pólizas de Seguros en la población guayaquileña no tiene mayor participación en la urbe ni en el mercado; por falta de conocimiento de sus bondades y falta de difusión. Si se reflexionaría que las personas naturales como jurídicas podrían tener una posible ocurrencia, que provocaría una afectación económica o personal y cuya aparición se cubre por medio de la póliza de Seguros su objetivo y utilización sería visto y reconocido como beneficio principalmente como respaldo para precautelar su patrimonio y vida, se tornaría realmente a su definición y utilización de precautelar nuestro patrimonio, es decir como un mecanismo de protección ante cualquier evento externo y ajeno a la voluntad del asegurado, más no como un desembolso innecesario de nuestros recursos.

El propósito de la investigación es la expansión de los medios alternativos como procedimiento de solución de conflictos, ya que por la carencia de conocimiento por parte de los asegurados, Compañía de Seguros y abogados sobre estos métodos alternos de solución a problemas y sus variadas ventajas, ha retrasado su aplicación.

Se examinará para comprobar si este método de justicia es rápido e imparcial, sencillo, flexible, confidencial y cuyas sentencias arbitrales son de ejecución inmediata, por lo cual, podrían aligerar el excesivo peso actual de la justicia ordinaria.

La intención es paralelamente a la difusión de estos métodos alternos de solución de conflictos, resolver los inconvenientes que se pudieran presentar en las liquidaciones un siniestro en los diferentes ramos, siendo estas de incendio, robo,

equipo electrónico, rotura de maquinaria, fianzas, responsabilidad civil, fidelidad, dinero y/o valores, marítimas, accidentes personales, vehiculares y de vida, afectando a clientes corporativos, pequeñas y medianas empresas (PYMES), o de forma individual, con un método alternativo de solución de conflictos como lo son el Arbitraje y la Mediación.

Es necesario indicar que, a diferencia de la reclamación, el arbitraje y la mediación son procesos especiales que se gestionan y solventan en manera de intermediación, en el cual, los Centros de Mediación y Arbitraje aprobados y controlados por el Consejo de la Judicatura pueden actuar como juez árbitro según los casos que estime idóneos y siempre y cuando se cumplan las condiciones establecidas por la ley, resolviendo de manera obligatoria el conflicto entre las partes, es decir, entre el asegurado y la Compañía de Seguros.

Existen en la ciudad de Guayaquil varios centros de mediación y arbitraje, y los cuales en la actualidad no tienen una afluencia considerable en la solución de conflictos, ya que se desconoce de este procedimiento y muchas veces los afectados y sus abogados acuden a la justicia ordinaria sin antes haber optado por una alternativa menos conflictiva como el arbitraje o la mediación. Todos los casos de los procesos alternativos de conflicto tienen el seguimiento permanente del Consejo de la Judicatura, ya que es órgano de gobierno, administración, vigilancia y disciplina de la Función Judicial según lo determinado en el art. 178 de la Constitución de la República del Ecuador.

1.3. Formulación del Problema

¿De qué manera los métodos alternativos son importantes para la solución de conflictos en las controversias aplicables de los reclamos entre las compañías de seguros y sus clientes en la ciudad de Guayaquil?

1.4. Sistematización de la Investigación

- ¿De qué manera se podrán analizar los medios alternativos como proceso de solución de conflictos de reclamación de pólizas?
- ¿Cómo determinar la principal causa para que los asegurados no consideren los medios alternativos en la solución de conflictos de reclamación a la compañía de seguros?
- ¿Cuáles son las condiciones de arbitraje y mediación para la solución de conflictos entre las partes?
- ¿Cómo determinar la principal razón de la no utilización de los medios alternativos por parte de los abogados para la solución de conflictos entre las compañías de Seguros y sus clientes?

1.5. Objetivos de la Investigación

1.5.1. Objetivo General

Determinar la importancia de los medios alternativos como solución de controversias aplicables a los reclamos en contra de las Compañías de Seguros en la ciudad de Guayaquil.

1.5.2. Objetivos Específicos

- Analizar los medios alternativos es como proceso de solución de conflictos de reclamación de pólizas.
- Indagar la situación de los reclamos en los temas de arbitraje y mediación a las aseguradoras.
- Determinar la principal causa para que los asegurados no consideren los medios alternativos en la solución de conflictos de reclamación a la compañía de seguros.
- Describir las condiciones de arbitraje y mediación para la solución de conflictos entre las partes.

1.6. Justificación de la Investigación

La actividad aseguradora en el país ha mostrado un crecimiento sostenido y constante. Los resultados alcanzados por los diferentes actores del sector, responden a estrategias implantadas en la industria para la adquisición de seguros, ya que en la mayor parte de casos está motivada en la obligación debido a condiciones de compra o financiamiento.

Los desafíos en los últimos años que han tenido estas empresas son la publicación del Código Orgánico Monetario y Financiero, las reformas en la Ley Orgánica de Incentivos a la Producción y Prevención del Fraude Fiscal, la eliminación del SOAT que era uno de los más rentables para estas, y, por último, las regulaciones de la Junta Política de Regulación Monetaria. En la práctica también hay que considerar los efectos de destrucción del terremoto de abril 2016 que generaron reclamaciones en 17 provincias, tanto de la costa como también de la sierra andina. Con esto, se puede decir, que los medios alternativos para la resolución de conflictos

entre la aseguradora y su cliente debe presentarse en todo momento porque es un mecanismo para que los problemas sean resueltos extrajudicialmente, que los costos no sean mayores, es flexible, confidencial, y de ejecución inmediata.

Es importante difundir la importancia de la aplicación del arbitraje y la mediación como métodos alternos en conflictos de reclamación a las compañías de seguros en la ciudad de Guayaquil realizados en los Centros de Mediación y Arbitraje, ya que al no recurrir a su aplicación por falta de conocimiento muchas veces los conflictos dados entre los asegurados y la compañía de Seguros pasan a mano de la justicia ordinaria siendo esto más complejo para ambas partes.

1.7. Delimitación del Problema

Campo: Derecho.

Área: Arbitraje.

Aspecto: Conflictos de reclamación a las compañías de seguros en la ciudad de Guayaquil y la utilización de los medios alternativos como mecanismos en la solución de controversia entre Compañías de Seguros y sus clientes.

Delimitación espacial: Compañías de seguros en la ciudad de Guayaquil, Centros de Mediación y Arbitraje.

Delimitación temporal: Enero 2018 – Noviembre 2018.

1.8. Hipótesis

Si se aplica el arbitraje y la mediación como método alternativo en conflictos de reclamación a las compañías de seguros en la ciudad de Guayaquil realizados en los

Centros de Mediación y Arbitraje, entonces se puede resolver de manera más eficiente los conflictos entre los asegurados y las compañías de Seguros.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Historia de los Contratos de Seguros

Acerca de la historia del seguro, esta se puede referir su aparición desde las antiguas civilizaciones de Europa, teniendo como principales actores a los griegos y romanos, pero también buscaron desarrollar esta actividad los babilonios e hindúes en el que efectuaban los contratos para el financiamiento sobre pérdidas que los reinos tenían.

Los mercaderes de Babilonia en los años antes de Jesucristo, asumían el riesgo de pérdida de los productos producto de las caravanas que cruzaban en la antigua Babilonia, ya que constantemente eran víctimas de atracos a piratas, concediendo los préstamos, pero a un interés elevado y que eran reembolsados una vez que el viaje se lograba con éxitos.

Esta era la época en donde apareció el Préstamo a la gruesa, que se trataba de préstamos de alto riesgo y se empleaba para el tráfico marítimo porque son objetos que están expuestos a riesgos y por lo tanto prestaban una cierta cantidad y que en caso de que los objetos perezcan, devuelva el tomador la suma pactada más un premio estipulado como contrato. Este tipo de préstamo lo tomaban el naviero encargado o el capitán del barco condicionando el reembolso derivado del éxito del traslado y por tal razón se hizo la denominación de la gruesa, a que deriva de una frase de marineros “a la gruesa aventura que supone el viaje por mar”.

Por otra parte, también se encuentra el texto de Talmud de Babilonia, en el que sus prácticas eran similares a los seguros que realizaban los hebreos. Se trataba en que

los jueces, sacerdotes y ocupantes de varios cargos públicos asirios recaudaban impuestos a todos los miembros responsables de la comunidad con la finalidad de que se cree un fondo común en beneficio de la población en caso de catástrofes dentro de la comunidad.

En Grecia, a través del comercio marítimo y su protección, hacen que se adopte la figura de préstamos sobre caravanas, en el que tanto el buque como la carga debían ser asegurados por comerciantes que asumían el riesgo de pérdidas, en el que el armador consideraba a préstamo una cantidad que correspondía al valor de la mercancía, junto con el interés que se pagaba a un alto porcentaje y en caso de que arribara el buque sin contratiempos, el dinero se reembolsaba. Eran corrientes los tantos de interés de hasta el 15%, la diferencia entre el tipo de interés pagado y el dominante en operaciones normales venía a ser una prima de seguro marítimo.

En Roma se creó un Fideicomiso en el cual todos aportaban mensualmente parte de su dinero para que en el momento de que alguno de los miembros fallezca sus gastos mortuorios sean cubiertos o en el caso de retiro obligatorio a causa de invalidez.

Llegando a la Edad Media, se comprende que es una época en donde se observa de mejor manera el desarrollo y crecimiento comercial. Como particularidad, es que lo que principalmente buscaban asegurar eran los buques que realizaban los viajes a través del océano, ya que existía mucho peligro por los piratas que buscaban llevarse la mercadería a bordo y cobrar rescato por los tripulantes secuestrados. Por tal razón, se estableció un seguro para garantizar el rescate de los tripulantes y tiempo después consideraron el seguro por muerte derivada de otras causas durante los viajes (Specia, 2005).

A partir del siglo XIV al XVII, surgen las primeras instituciones de seguros en los ramos de incendio, vida y marítimo, los primeros contratos de seguros son los de vida que eran para las mujeres embarazadas.

El primer contrato de seguro, surgió en 1347 en Génova Italia, mientras que la primera póliza apareció en Pisa en el año de 1385.

Para 1629 en Holanda, nace la Compañía de las Indias Orientales, primera gran compañía moderna que asegura el transporte marítimo. Este tipo de institución se multiplicó por todo el Continente Europeo.

Debido al incendio registrado por el año de 1710 en la ciudad de Londres, Inglaterra, donde se consumieron cerca de 13,200 casas, 89 iglesias y la Catedral de Saint Paul, se fundó el 'Fire Office' para el auxilio a las víctimas. Sólo en ese momento el hombre ha ponderado la posibilidad de amenizarse las pérdidas a un nivel financiero. Surge, así, el más antiguo Seguro contra Incendios del mundo.

El Seguro crece en Inglaterra en el siglo XIX, amparando manufacturas emergentes de incendios, garantizando condiciones básicas, permitiéndoles expandir sus servicios y el número de protegidos por el seguro.

La apertura de los puertos al Comercio Internacional en 1808 por D. João VI, origina en el Brasil la primera sociedad aseguradora: La compañía de Seguros Boa Fé.

Para 1969 aparece la Companhia Real Brasileira de Seguros, empresa del Grupo Real, que actualmente, y desde 1973, extiende su "know how" por muchos países de Hispanoamérica (Universales Seguros, 2015).

Legislación aplicada a los seguros

En la historia reciente de México, los antecedentes formales del Seguro se remontan a 1870, cuando en el Código Civil se regula el Contrato del Seguro.

Después de varios años, en 1892 se promulga la primera ley que rige a las compañías de seguros, mexicanas y extranjeras existentes en esos años.

1990, se establecen las Reformas a la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros. Mientras que en 1991 se lleva a cabo la Emisión del Nuevo Reglamento de Inversiones, Establecimiento del Capital Mínimo de Pagos.

En 1992 se hace la Implantación del Sistema de Margen de Solvencia y Creación de la Comisión Nacional de Seguros y un año después la Concertación para la Creación del Sistema de Ahorro para el Retiro (SAR) y Venta de ASEMEX al Sector Privado.

Durante 1994 aparece el Desarrollo de Estudios para Reformas a la ley del Contrato de Seguros y Participación a través del COECE en las negociaciones del TLC en Estados Unidos y Canadá y dos años más tarde las Reformas a La Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, para incorporar al Sector Asegurador, al nuevo régimen de Seguridad Social.

Durante 1997 hubo cambios al Marco Jurídico para fortalecer el esquema de supervisión y el Marco de Operación de la Empresa. Este nuevo marco para la operación de Reaseguro, ofrecer cobertura a los ramos de accidentes y enfermedades y la posibilidad de incluir el ramo de salud.

En 1998 se hace el Establecimiento de bases legales, acordes al nuevo esquema de supervisión que operará la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas. En el año siguiente viene la autorización, para operar el mercado del Seguro de Salud.

En el 2000 se hace una expedición por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, que habla sobre las Reglas de Operación de las Instituciones Seguridad Especializadas en Salud (ISES). (Economía México, 2015)

Seguros en el Ecuador

Los orígenes de la institución del seguro en el Ecuador surgieron de manera rudimentaria en la época republicana, puesto que, ciertos agentes tenían la labor de ser los receptores y mensajeros de compañías extranjeras, que en el ramo de incendio cubrían ciertas necesidades de la población ecuatoriana.

1909- 1929 el Gobierno Nacional mediante Decreto Supremo del 21 de octubre, decreto el funcionamiento de las compañías en el país, donde se establecieron normas para la operación de las compañías extranjeras que comercializaban en nuestro país. Entre tales normas estaban: tener un apoderado general encargado; capital mínimo: tener una inversión del 25% del capital declarado en bienes raíces, entre otros. En los primeros veinte años los primeros seguros que comercializaban este tipo de empresas eran los seguros de vida, incendio, y marítimo. Luego el gobierno dictó normas para controlar de mejor manera a las compañías de seguros donde las mismas debían de informar de forma semestral sus balances en donde conste el monto de las primas pagadas y de los seguros pagados para que dicha información pueda ser visualizada por los ciudadanos.

En 1937, el 31 de diciembre el Estado dictamina la Ley sobre Inspección y Control de Seguros, donde es la recopilación de todas las demás normas expedidas en

años anteriores. Además, se da la creación de sucursales extranjeras y de las primeras compañías de seguros nacionales.

- 1937 a 1945 El Estado promueve una compañía con capitales nacionales y con personalidad propia.

- En el año 1943 se emite la primera póliza de aviación.

- En 1947 surge el ramo de accidentes personales.

- 1950 a 1960 Surgen otros ramos de seguros como, fidelidad, responsabilidad civil, robo, vehículos entre otros.

- En 1963 Se realiza una reforma a la Ley de Seguros vigente para un mejor control a los nuevos ramos de seguros incorporados.

- 1967 el Gobierno dictamina la Ley de Compañías de Seguros.

- 1992 El organismo de Control la Superintendencia de Bancos dicta regulaciones para la actividad aseguradora.

- 1998 Se crea la Ley General de Seguros.

- En el año 2006 la compañía de seguros La Unión lanza al mercado la póliza de exequias.

- A partir del año 2008 se lanza al mercado el seguro integral para Pymes. Entre las últimas resoluciones que expidió la Superintendencia de Bancos y Seguros en el año 2012 determinó que aquellos bancos que tenían participación en las compañías de seguros tenía que venderlas ya que no se pueden vincular estos dos sectores

- 2014, 12 de septiembre se publica el Código Orgánico Monetario y Financiero. (Cevallos, 2014).

2.2. Historia del arbitraje

El arbitraje tiene orígenes y precedentes históricos que se confunde con la historia del Derecho y de la humanidad. La mitología griega y posteriormente la latina atribuyen al juicio de Paris la primerísima representación célebre y distinguida de forma de arbitraje en la asignación de la manzana de oro a la diosa más bella del Olimpo.

La justicia arbitral surgió en Grecia hacia el año 1520 A.C.: los Consejos anfictiónicos resolvían los conflictos entre los grupos étnicos. Estos se conformaban por doce ancianos representantes de las diferentes tribus. (Vistin, 2016)

Históricamente, la forma originaria de resolución de conflictos fue la justicia privada. Con el correr del tiempo, la humanidad, en el esfuerzo por superar la era salvaje hacia la civilización y el progreso social, adoptó las primeras reglas de comportamiento, estableciendo que distinguidos individuos con autoridad moral, como los sacerdotes, los ancianos o los sabios, resolvieran las controversias entre ciudadanos: de esta manera se abandonaba la época de la venganza personal y se introducía la dosificación de la pena, aplicándola proporcionalmente a la gravedad de la infracción, como enseña la Biblia en el libro del Éxodo.

En las sociedades primitivas las controversias se decidían mediante la fuerza, prevaleciendo el régimen de la venganza personal. En la evolución histórica, con la introducción del arbitraje se renuncia al derecho de justicia de propia mano, de replicar a la injusticia con más injusticia, irrumpiendo en la remota civilización humana el

esquema según el cual las controversias deben someterse a una tercera persona, seleccionada entre los sujetos más importantes de la comunidad, distinguidos por su virtud, honestidad, dignidad y prudencia. Ofendido y agresor recurren entonces al tercero, designado de común acuerdo con la finalidad de regular su disputa.

La composición de los conflictos por la vía del arbitraje, en lugar de mediante el recurso al uso de la fuerza, no es ajena siquiera a la costumbre de los aborígenes. Después de una larga evolución el arbitraje terminó sustituyéndose al uso de la fuerza. Surge de tal forma la justicia arbitral, como necesidad del hombre en conveniencia con sus similares, proporcionando una respuesta apropiada para aquellas comunidades en las cuales la fuerza y la prepotencia eran hasta ahora el único instrumento de justicia, que conocía solamente el límite de aquel que la ejercía; se instala con ello un nuevo mecanismo de arreglo de las contiendas que garantiza su solución equitativa.

El arbitraje es cronológicamente anterior a las formas estatales de administración de justicia. En efecto, la práctica de someter el conflicto a otra persona, aceptando de manera anticipada y obligatoria la sentencia, es anterior a la existencia de la administración judicial estatal; posteriormente, el perfeccionamiento de la organización de la sociedad permitió el nacimiento de la institución judicial, entendida como la instancia encargada de la actividad esencial de impartir justicia mediante un sistema permanente de origen público, como es conocida en la actualidad. Ahora bien, aunque el Estado moderno, desde sus orígenes embrionales de los siglos XV y XVI, avoca la función judicial, no suplanta el arbitraje, que de esta manera permanece vigente a lo largo del tiempo y se encuentra en plena actuación en los sistemas jurídicos actuales, en consideración a la calidad de la institución jurídica, siendo que en algunos casos es el único mecanismo que permite dirimir los conflictos jurídicos de manera expedita y satisfactoria para las partes. (Zappalá, 2010)

El arbitraje en la época actual, en todos los países del mundo cuyas legislaciones lo proveen, es una institución que presenta como un mecanismo de reacción contra las deficiencias e ineficacias de la Administración de Justicia del Estado, no solo con el propósito de convertirse en un mero auxiliar de la Función Judicial, sino como pretensiones se sustituir al Poder Judicial en una serie de campos y actividades donde se considera que el sistema formal y estatal no es eficiente. (Vistin, 2016)

Arbitraje en el Ecuador

Al igual que en todos los países, los antecedentes del arbitraje en el Ecuador, se remontan hasta épocas muy antiguas. La conciliación y el arbitraje aparecen regulados en el sistema jurídico (en el Período Pre-Independiente cuando la Gran Colombia, del que el Ecuador formaba parte, pertenecía al imperio español), en la Constitución Política de la Monarquía Española, promulgada en Cádiz el 19 de marzo de 1812, que en su Capítulo II, desarrolla “De la Administración de Justicia en lo Civil”, y establece en el artículo 280:

“No se podrá privar a ningún español del derecho de terminar sus diferencias por medio de los jueces árbitros”.

La citada Constitución de 1812, contempla el instituto arbitral, no como instrumento para evitar el proceso, sino como fórmula de arreglo de las controversias por una vía distinta de la jurisdiccional. En la conciliación ya se daban algunas garantías propias del proceso, como la audiencia bilateral de las partes, el informe o dictamen de dos asociados, la resolución-providencia que tenía fuerza entre los interesados, y en que su caso daba por terminado el pleito en caso de haberse iniciado.

En los primeros años como República independiente, el arbitraje estuvo presente en el Ecuador como medio para resolver el problema limítrofe con el Perú.

En 1998, a través de negociaciones directas y al más alto nivel, los presidentes Jamil Mahuad, de Ecuador y Alberto Fujimori, de Perú suscribieron el 26 de octubre de este año, en Brasilia, un tratado de paz.

El Estado como parte procesal en un juicio arbitral no es un tema nuevo en el Ecuador. La codificación del Código de Procedimiento Civil de febrero de 1953 incorporó una sección específica bajo el epígrafe "Juicio Por Arbitraje" y previó que los representantes de las personas jurídicas de derecho público estaban autorizados para comprometer la controversia en árbitros, así como para nombrarlos.

Sin embargo, de que esta normativa se mantuvo en las codificaciones de 1960 y de 1978, la repercusión que alcanzó en la práctica fue mínima. El prestigio e independencia de que gozaba la justicia ordinaria determinaba que todas las controversias que involucraban a entidades de derecho público sean resueltas por los órganos de administración de la justicia común y que no haya habido necesidad de métodos alternos para asegurar esa independencia y acierto, al menos no en lo tocante a conflictos de inversionistas nacionales con el Estado ecuatoriano.

Adicionalmente, las normas del Código de Procedimiento Civil que regulaban el "Juicio Por Arbitraje" eran excesivamente reglamentarias y desalentaban la opción que ofrecía el arbitraje: se exigía que el compromiso arbitral contenga el texto completo de la demanda y la contestación, es decir que la controversia haya surgido previamente; se establecía el derecho a apelar de la sentencia arbitral ante los jueces ordinarios con lo cual la eficacia de un juicio ágil como pretende ser el arbitral,

quedaba enervada por la posible iniciación de un nuevo proceso ante los jueces de lo civil.

La expedición de la Ley de Arbitraje Comercial en octubre de 1963 corrigió la rigidez del Código de Procedimiento Civil, pero no comprendió en su normativa a las controversias en que era parte el Estado porque el ámbito de esa ley quedaba circunscrito a las controversias de carácter mercantil entre sujetos de derecho privado (Arts. 1, 5 y 15). (Noboa Colem)

El gran impulso al sistema arbitral ecuatoriano como un método alternativo de solución de controversias, -incluidas las que comprometen al Estado-, lo dio la nueva (Ley de Arbitraje y Mediación, 1997), que reconoció de manera abierta y categórica que el Estado y demás entes de derecho público podían someter al juicio de árbitros las controversias originadas en una relación jurídico contractual.

La consagración de los métodos alternos de solución de conflictos que hizo la (Constitución Política, 1998), fue el impulso formal más importante al sistema de arbitraje ecuatoriano y a la composición de controversias entre el Estado y los particulares, bajo las reglas de la mediación y del arbitraje. Por primera vez, normas de la más alta jerarquía de nuestro ordenamiento reconocieron al arbitraje y a otros métodos alternos a la justicia ordinaria como sistemas eficaces para componer conflictos de carácter jurídico (Art. 191 inciso 3). (Vistin, 2016)

2.3. El arbitraje en la legislación comparada

Explicando sobre el funcionamiento del arbitraje a nivel mundial, se puede decir que se utiliza mucho a nivel de inversiones de diversas compañías, y que estas se ejecutan cuando no existe un acuerdo entre las partes, y es una tendencia en alta en

el tiempo, como por ejemplo, según el diario digital El Mundo (2012) Venezuela ocupaba el segundo lugar como el país que tiene mayor número de demandas de arbitraje internacional ante la Cámara de Comercio Internacional, el Centro Internacional de Arreglo de Diferencias Relativas a las Inversiones (Ciadi) con un total de 23, mientras que el primer lugar lo ocupa Argentina con 40 casos. De los 26 casos de arbitraje que se presentaron al Ciadi en 2010, cuatro correspondieron a Venezuela.

En relación a otros sectores, en el 2017 más del 90% de las incidencias que tienen lugar en los arrendamientos en España corresponden a contratos que se han firmado sin ninguna garantía, siendo el arbitraje y los seguros de impago las garantías de alquiler más utilizadas, según la Asociación para el Fomento del Alquiler (Arrenta) (El Mundo de España, 2017).

En España ha funcionado este mecanismo, ya que el arbitraje fue la primera herramienta de garantía de alquiler que empezó a utilizarse de forma generalizada hace más de una década. Desde entonces, ha mantenido su presencia y vitalidad en el mercado, acortando considerablemente los tiempos medios de resolución de conflictos a mínimos de dos meses, según las estadísticas de Arrenta (El Mundo de España, 2017).

Por otra parte, en Chile en la índole de seguros la premisa básica de la ley de 1875 —Ley de Organización y Atribuciones de los Tribunales— era que nadie podía ser obligado a recurrir a la justicia arbitral para la solución de sus conflictos. Los arbitrajes eran mecanismos alternativos de solución de conflictos, al que las partes debían optar de común acuerdo (El Mercurio, 2012).

También se tiene que la legislación francesa, atendiendo por un lado a la cierta especialización de la materia y por otra al hecho que los arbitrajes resultaban gravosos

para los asegurados, consagró que los costos del arbitraje fueran siempre soportados por el asegurador. Reconociendo a los tribunales ordinarios la facultad de condenar al asegurado a soportar sólo una parte de los gastos, cuando a su juicio, la acción se hubiese interpuesto en forma abusiva (El Mercurio, 2012).

El arbitraje es una herramienta eficaz para solucionar un conflicto, ya que evita la necesidad de cumplir con todos los procesos judiciales comunes y permite obtener una decisión de manera más ágil. En Perú, se recomienda que, en los contratos, dependiendo de su complejidad e importancia económica, se establezca una cláusula arbitral. En caso de que existiera una disputa, ésta podrá ser adaptada a las circunstancias y la parte interesada podrá requerir de una solicitud de arbitraje, se comunicará a la otra parte y se dará inicio al procedimiento del arbitraje, el cual comprende la designación de los árbitros, escuchar a las partes para tomar el caso, realizar las audiencias para definirlo y dictar el fallo, denominado laudo, que es la solución concluyente del conflicto. Cabe señalar que, de acuerdo a Hundskopf (2015), el arbitraje en Perú está fundamentado en la Ley de Arbitraje (Decreto Legislativo N° 1071) vigente desde el 2008, la cual fue modificada mediante Decreto Legislativo N° 1231 en septiembre del 2015.

Todos esos aspectos de que si uno ha cumplido o no un contrato, de acuerdo a lo que diga específicamente el contrato sobre temas de pago, de hacer determinadas prestaciones o ejecutar determinadas acciones, y la discusión sobre si se cumplió los términos establecidos en el contrato y eventualmente si es de tal importancia que una de las partes decida resolver el contrato, toda esa discusión finalmente se traslada a un tribunal arbitral. (Diario Gestión , 2014)

En el caso de Argentina, existe el Código Civil y Comercial de la Nación que trata sobre el Juicio Arbitral, donde se establece que toda cuestión entre partes podrá ser sometida a la decisión de jueces árbitros, excepto las que no pueden ser objeto de

transacción, lo cual está estipulado en art. 736 y 737 (Sistema de Información sobre Comercio Exterior, 2013). Pese a ser una ley que se aplica a los tribunales federales y nacionales, son cada provincia las que establecen su propio ordenamiento procesal sea en materia civil o penal, por lo cual el Código antes mencionado no resulta ser eficiente.

Arbitraje en España

El arbitraje en España, aunque sigo siendo un desconocido para algunas empresas, se encuentra experimentando un despegue, esto debido a una de sus cualidades más importantes, que es un sistema de resolución de conflictos ágil y económico en relación con la justicia común. Se considera que la mayoría de los litigios se resuelven en menos de seis meses, lo cual es una muestra de la efectividad que tiene este mecanismo.

Una prueba de que el arbitraje está evolucionando en España es que en el 2012 la Corte Española de Arbitraje registró un aumento del 12% en trámites de este tipo. “Durante el boom inmobiliario este sector centraba la mayor parte de los conflictos, ahora con la crisis son los relacionados con entidades financieras y las disputas societarias” (El Economista, 2013). El encarecimiento de las tasas judiciales y la misma orientación legislativa son factores que pueden conseguir que los conflictos se solucionen bajo la vía del arbitraje.

Actualmente, hay un avance evidente en el uso del arbitraje, lo que se refleja en la incorporación de cláusulas en las relaciones comerciales, pactos sociales u otro.

España cuenta con algunas instituciones arbitrales de primer nivel que son una garantía para la resolución de conflictos y brindan mayor confianza para incorporar

cláusulas arbitrales en los contratos. Entre éstas se encuentran la Corte de la Cámara de Comercio de Madrid, la Corte Civil y Mercantil (CIMA), el Tribunal Arbitral de Barcelona (TAB), la Corte Española de Arbitraje de Cámara de España, la Corte de la Cámara de Comercio de Valencia y la Asociación Europea de Arbitraje, etc., las cuales están logrando que las compañías y abogados propongan el arbitraje como instrumento de solución de conflictos.

La Ley de Arbitraje de España es la Ley 60/2003 creada el 23 de diciembre del año mencionado y desarrollada bajo la Ley Modelo de la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (CNUDMI), lo que quiere decir que la presente ley tiene la capacidad para resolver las altercaciones que puedan suscitarse en todo tipo de relaciones civiles, mercantiles o comerciales. Por ejemplo:

- Se amplían las materias objeto de arbitraje a todas aquellas que sean de libre disposición;
- la forma y efectos del convenio arbitral se adaptan confirmando el principio de separabilidad de la cláusula arbitral y se flexibiliza la forma del convenio arbitral;
- se regulan los sistemas de notificaciones y comunicaciones para garantizar el buen fin del arbitraje;
- se matizan los motivos de anulación de los laudos;
- se vela por la capacitación de los árbitros;
- se regula el arbitraje societario, aunque provocando división en la doctrina respecto de las mayorías estatutarias necesarias para acudir a arbitraje;
- y, en definitiva, se facilita el acceso al arbitraje al hacerlo predecible en tiempos y costes. (Íscar de Hoyos, 2017)

La Ley 60/2003, describe en el artículo 7 que en los asuntos arbitrales que se sometan a esta ley no habrá intervención de ningún tribunal, excepto en los casos que ésta lo establezca. En el artículo 8 se destaca la participación de la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Autónoma donde se lleve a cabo el arbitraje para el nombramiento y remoción judicial de árbitros; para la asistencia judicial en la práctica de pruebas intervendrá el Juzgado de Primera

Instancia del lugar del arbitraje o el del lugar donde hubiere de prestarse la asistencia; para estar al tanto de la acción de anulación del laudo será competente la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Autónoma donde éste se hubiere pronunciado; entre otros.

El artículo 9 trata sobre la Forma y contenido del convenio arbitral, en el cual se menciona lo siguiente:

1. El convenio arbitral, que podrá adoptar la forma de cláusula incorporada a un contrato o de acuerdo independiente, deberá expresar la voluntad de las partes de someter a arbitraje todas o algunas de las controversias que hayan surgido o puedan surgir respecto de una determinada relación jurídica, contractual o no contractual.
2. Si el convenio arbitral está contenido en un contrato de adhesión, la validez de dicho convenio y su interpretación se regirán por lo dispuesto en las normas aplicables a ese tipo de contrato.
3. El convenio arbitral deberá constar por escrito, en un documento firmado por las partes o en un intercambio de cartas, telegramas, télex, fax u otros medios de telecomunicación que dejen constancia del acuerdo. Se considerará cumplido este requisito cuando el convenio arbitral conste y sea accesible para su ulterior consulta en soporte electrónico, óptico o de otro tipo.
4. Se considerará incorporado al acuerdo entre las partes el convenio arbitral que conste en un documento al que éstas se hayan remitido en cualquiera de las formas establecidas en el apartado anterior.
5. Se considerará que hay convenio arbitral cuando en un intercambio de escritos de demanda y contestación su existencia sea afirmada por una parte y no negada por la otra.
6. Cuando el arbitraje fuere internacional, el convenio arbitral será válido y la controversia será susceptible de arbitraje si cumplen los requisitos establecidos por las normas jurídicas elegidas por las partes para regir el convenio arbitral, o por las normas jurídicas aplicables al fondo de la controversia, o por el derecho español.

Por otra parte, en el Título III, artículo 12, se establece que el número de árbitros puede ser determinado de forma libre por las partes siempre y cuando el total sea un número impar; si no se llega a un acuerdo se designará a uno solo. Quienes pueden ser árbitros deben estar en pleno ejercicio de sus derechos civiles.

Según el artículo 27, se considera iniciado el arbitraje cuando el demandado haya recibido el requerimiento de someter la controversia a arbitraje. En cuanto a la Demanda y Contestación se describe en el artículo 29 que:

1. Dentro del plazo convenido por las partes o determinado por los árbitros y a menos que las partes hayan acordado otra cosa respecto del contenido de la demanda y de la contestación, el demandante deberá alegar los hechos en que se funda, la naturaleza y las circunstancias de la controversia y las pretensiones que formula, y el demandado podrá responder a lo planteado en la demanda. Las partes, al formular sus alegaciones, podrán aportar todos los documentos que consideren pertinentes o hacer referencia a los documentos u otras pruebas que vayan a presentar o proponer.
2. Salvo acuerdo en contrario de las partes, cualquiera de ellas podrá modificar o ampliar su demanda o contestación durante el curso de las actuaciones arbitrales, a menos que los árbitros lo consideren improcedente por razón de la demora con que se hubiere hecho.

La Ley de Arbitraje de España indica que en caso de que las partes no hayan pactado que las actuaciones serán por escrito, éstas serán citadas a todas las audiencias con suficiente anticipación. También, si uno de los comparecientes no se presenta a una audiencia o no entregue las pruebas necesarias, los árbitros podrán continuar con el proceso y dictar el laudo conforme a las pruebas que tiene.

El artículo 36 menciona acerca del Laudo por acuerdo de las partes:

1. Si durante las actuaciones arbitrales las partes llegan a un acuerdo que ponga fin total o parcialmente a la controversia, los árbitros darán por terminadas las actuaciones con respecto a los puntos acordados y, si ambas partes lo solicitan y los árbitros no aprecian motivo para oponerse, harán constar ese acuerdo en forma de laudo en los términos convenidos por las partes.
2. El laudo se dictará con arreglo a lo dispuesto en el artículo siguiente y tendrá la misma eficacia que cualquier otro laudo dictado sobre el fondo del litigio. (Ley 60/2003, 2003)

Arbitraje en Perú

La falta de confianza en el Poder Judicial es el principal motivo que ha impulsado a los inversionistas privados a utilizar el arbitraje como una alternativa para

solucionar sus conflictos con el Estado, por lo cual, Perú es considerado líder en el uso de este instrumento porque otorga seguridad jurídica.

Los especialistas elegidos por las partes para los conflictos legales tienen un alto poder de decisión y lo que resuelvan tiene el mismo valor que una sentencia judicial que debe cumplirse obligatoriamente. Las empresas no acuden al poder judicial por la demora que puede tener el proceso y también porque en ocasiones se enfrentan a jueces que no facilitan la labor. (García G. , 2012)

Lo cierto es que el arbitraje peruano es una historia de éxito. Es uno de los países en los que más se arbitra per cápita. Su ley es reconocida internacionalmente como una de las mejores del mundo. Muchos de los árbitros más renombrados internacionalmente vienen a arbitrar aquí. Buena parte de la inversión y el desarrollo económico del país se ha podido dar porque los inversionistas han encontrado en el arbitraje un mecanismo rápido, especializado y seguro de solución de controversias frente al deficiente Poder Judicial. (Bullard, 2015)

Para iniciar el proceso, primero se debe hacer una solicitud de arbitraje, la misma que se dará a conocer a la otra parte, posteriormente se designan a los árbitros, se escucha a las partes involucradas en el conflicto, se efectúan audiencias y, por último, se impone el laudo, es decir, el fallo que resuelve el problema definitivamente.

Todo incumplimiento de contrato en concepto de pagos, acciones, prestaciones y discusiones concernientes a los diversos planteamientos en el mismo pueden ser trasladadas a un tribunal arbitral. La falta de pago es una de las causas más comunes de los conflictos en las contrataciones comerciales. En caso de las contrataciones públicas, son las ampliaciones de plazos con reconocimiento de gastos generales por cierta obra y cuestionamientos por estudios técnicos realizados.

En Perú, existen dos tipos de arbitraje: el ad hoc, en donde las partes mismas desarrollan los aspectos y fases del proceso arbitral que en defecto será regulado por

los árbitros, es decir, no hay ninguna institución atrás que pueda brindar apoyo, y el arbitraje institucional “en el que las partes han acordado que la organización y administración del proceso arbitral se encontrará a cargo de una institución arbitral”, que generalmente suele estar asociada a una cámara de comercio. (Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado , 2017)

La Ley de Arbitraje (2015) de Perú menciona en el artículo 2 sobre las Materias susceptibles de arbitraje:

- 1.** Pueden someterse a arbitraje las controversias sobre materias de libre disposición conforme a derecho, así como aquellas que la ley o los tratados o acuerdos internacionales autoricen.
- 2.** Cuando el arbitraje sea internacional y una de las partes sea un Estado o una sociedad, organización o empresa controlada por un Estado, esa parte no podrá invocar las prerrogativas de su propio derecho para sustraerse a las obligaciones derivadas del convenio arbitral. (Congreso de la República de Perú, 2015)

En el artículo 8 se establece que el juez subespecializado en lo comercial o en lo civil y la Sala Civil Subespecializada en lo Comercial o la Sala Civil de la Corte Superior de Justicia, correspondientes al lugar que determine la ley, son los órganos competentes para el control de las diversas etapas del proceso de arbitraje.

En el artículo 13, se dice del convenio arbitral que, es un “acuerdo por el que las partes deciden someter a arbitraje todas las controversias o ciertas controversias que hayan surgido o puedan surgir entre ellas respecto de una determinada relación jurídica contractual o de otra naturaleza”, el cual deberá estar constituido por escrito, ya sea de forma independiente o como cláusula dentro de un contrato. (Congreso de la República de Perú, 2015)

Cualquiera de los árbitros que conforman el tribunal, será cesado de su cargo cuando esté impedido de hecho o de derecho para ejercer sus funciones o alguna razón

lo haya limitado durante un plazo prudente, siempre que las partes estén de acuerdo con su remoción. Por otra parte, el artículo 32 indica que “La aceptación obliga a los árbitros y, en su caso, a la institución arbitral, a cumplir el encargo, incurriendo si no lo hicieren, en responsabilidad por los daños y perjuicios que causaren por dolo o culpa inexcusable” (Congreso de la República de Perú, 2015).

El Título IV que se refiere a las actuaciones arbitrales, dispone que las partes podrán acordar de manera libre el o los idiomas que se requieran utilizar durante el arbitraje, pero también podrá ser determinado por el tribunal en caso de no darse un acuerdo y estará basado en las circunstancias del caso.

En cuanto a la Demanda y Contestación, el artículo 39 indica que:

Dentro del plazo convenido por las partes o determinado por el tribunal arbitral y a menos que las partes hayan acordado algo distinto respecto del contenido de la demanda y de la contestación, el demandante deberá alegar los hechos en que se funda, la naturaleza y las circunstancias de la controversia y las pretensiones que formula y el demandado deberá establecer su posición respecto a lo planteado en la demanda. (Congreso de la República de Perú, 2015)

Las partes involucradas en el conflicto deberán presentar todos los documentos necesarios y manifestar sobre las pruebas que poseen; durante el proceso cualquiera podrá modificar su demanda o contestación si el tribunal considera que está dentro del término y que no puede causar ningún perjuicio a la otra parte, además que el contenido de la modificación deberá estar dentro de los alcances del convenio arbitral.

El tribunal arbitral decidirá si se efectuarán audiencias o si las actuaciones serán sólo por escrito; tiene la facultad para determinar el valor de las pruebas; podrá designar por voluntad propia o petición de las partes uno o más peritos; y también podrá solicitar asistencia judicial de considerarlo necesario.

En el artículo 50 se menciona sobre la transacción:

Si durante las actuaciones arbitrales las partes llegan a un acuerdo que resuelva la controversia en forma total o parcial, el tribunal arbitral dará por terminadas las actuaciones con respecto a los extremos acordados y, si ambas partes lo solicitan y el tribunal arbitral no aprecia motivo para oponerse, hará constar ese acuerdo en forma de laudo en los términos convenidos por las partes sin necesidad de motivación, teniendo dicho laudo la misma eficacia que cualquier otro laudo dictado sobre el fondo de la controversia. (Congreso de la República de Perú, 2015)

Toda decisión del tribunal arbitral será adoptada por mayoría, de no ser así, está será tomada por el presidente. “Salvo acuerdo en contrario de las partes, el tribunal arbitral decidirá la controversia en un solo laudo o en tantos laudos parciales como estime necesarios” (Congreso de la República de Perú, 2015), y deberá realizarse y notificarse dentro del tiempo establecido por las partes, por el reglamento arbitral o por el tribunal.

De acuerdo al artículo 70, los costos del arbitraje serán establecidos en el laudo por el tribunal arbitral, los cuales incluyen los honorarios y gastos del tribunal arbitral, los honorarios y gastos del secretario, los gastos administrativos de la institución arbitral, los honorarios y gastos de los peritos o de cualquier otra asistencia requerida por el tribunal arbitral, los gastos razonables incurridos por las partes para su defensa en el arbitraje y los demás gastos razonables originados en las actuaciones arbitrales. Se debe tener en cuenta que los honorarios del tribunal arbitral y del secretario se fijarán dependiendo de varios factores, como el monto en disputa, la complejidad del caso, el tiempo invertido de los árbitros, entre otros.

Arbitraje en Argentina

Como se mencionó anteriormente, Argentina cuenta con una normativa general sobre el proceso arbitral, el cual viene a ser la base de todo ordenamiento instaurado

por las diferentes provincias, aunque en ocasiones esta independencia resulte poco favorable en la efectividad de este medio de resolución de conflictos.

En Argentina en los últimos 40 años se ha producido un significativo desarrollo del arbitraje, especialmente el institucional, existiendo dentro del ámbito doméstico numerosos Tribunales constituidos por entidades privadas. En tal sentido, merecen destacarse los Tribunales Arbitrales de la Bolsa de Comercio de Buenos Aires y de la Bolsa de Comercio de Rosario; este último, con una sala especializada en Mercado de Capitales y Sociedades de reciente creación. También hay una mayor utilización del arbitraje ad-hoc, aunque por su naturaleza absolutamente privada y reservada para un caso, resulta imposible conocer con grado de certeza la cantidad de casos a él sometidos. (Cristiá, 2016)

De acuerdo al Código Procesal Civil y Comercial de la Nación (2002) Libro VI, que trata específicamente sobre el Proceso Arbitral, el nombramiento de los árbitros será dado por las partes y el tercero de estos podrá también ser designado por los propios árbitros. En caso de no haber un acuerdo, el nombramiento será realizado por el juez competente, tal como lo indica el artículo 743.

Según el artículo 748, el compromiso cesará por tres razones. Primero, cuando lo hayan decidido así todos los que lo contrajeron; segundo, por el transcurso del término estipulado en el compromiso o del plazo legal, y tercero, si durante tres meses las partes o los árbitros no hubieren efectuado ninguna acción que impulse el procedimiento.

En el proceso arbitral también se tiene la participación de un secretario. El artículo 749 indica que todas las etapas del juicio arbitral se deberán hacer frente a un secretario, el mismo que deberá estar en pleno ejercicio de sus derechos civiles para ejercer el cargo.

En cuanto al contenido del laudo, en el artículo 754 de la presente ley se describe lo siguiente:

Los árbitros pronunciarán su fallo sobre todas las pretensiones sometidas a su decisión, dentro del plazo fijado en el compromiso, con las prórrogas convenidas por los interesados, en su caso. Se entenderá que han quedado también comprometidas las cuestiones meramente accesorias y aquellas cuya sustanciación ante los árbitros hubiese quedado consentida. (Congreso de la Nación , 2002)

El laudo se pronunciará dentro del plazo fijado por las partes y en caso de no haber existido esto, lo dará el juez en el tiempo que estime conveniente conforme a las condiciones del caso. Según el art. 756 del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación (2002) “Los árbitros que, sin causa justificada, no pronunciasen el laudo dentro del plazo, carecerán de derecho a honorarios. Serán asimismo responsables por los daños y perjuicios”.

En el Título 2 del libro VI de la ley se hace referencia al Juicio de amigables componedores, que es una clase de arbitraje, a la cual se someten también las cuestiones que puedan ser objeto del juicio de árbitros. Se entenderá que la controversia es de amigables componedores si en el compromiso no se hubiese establecido nada acerca de la clase del mismo.

En cuanto a las costas u honorarios de los árbitros y amigables componedores, el art. 772 describe que:

Los árbitros y amigables componedores se pronunciarán acerca de la imposición de las costas, en la forma prescripta en los artículos 68 y siguientes.

La parte que no realizare los actos indispensables para la realización del compromiso, además de la multa prevista en el artículo 740, inciso 4º, si hubiese sido estipulado, deberá pagar las costas.

Los honorarios de los árbitros, secretario del tribunal, abogados, procuradores y demás profesionales, serán regulados por el juez. Los árbitros podrán solicitar al juez que ordene el depósito o embargo de la suma que pudiere corresponderles por honorarios, si los bienes objeto del juicio no constituyesen garantía suficiente. (Congreso de la Nación , 2002)

Arbitraje en Colombia

El arbitraje en Colombia se encuentra bajo la Ley 1563 de 2012 que es el Estatuto de Arbitraje Nacional e Internacional, el cual define el arbitraje como “un mecanismo alternativo de solución de conflictos mediante el cual las partes defieren a árbitros la solución de una controversia relativa a asuntos de libre disposición o aquellos que la ley autorice” (Congreso de la República de Colombia , 2012). El art. 1 del presente estatuto establece que el arbitraje se rige por los siguientes principios:

- Imparcialidad
- Idoneidad
- Celeridad
- Igualdad
- Oralidad
- Publicidad
- Contradicción

De acuerdo al art. 2, existen dos clases de arbitraje, el ad hoc, que es llevado a cabo por los propios árbitros, o institucional, cuando es manejado por una entidad de arbitraje. Cuando el conflicto trate sobre contratos de un establecimiento pública, el proceso se realizará bajo lo que estipula la ley para el arbitraje institucional.

En el art. 3 se hace referencia al pacto arbitral, que es un negocio jurídico entre la partes para someterse a arbitraje en caso de existir controversias. Éste puede asentarse en un compromiso o cláusula compromisoria, donde también deberán indicar la naturaleza del laudo, caso contrario se articulará en derecho. Según el art. 6 el compromiso podrá estar constituido en cualquier documento que comprenda los

nombres de cada una de las partes, la especificación de las controversias que se someten a arbitraje y la indicación del proceso en curso.

La presente ley menciona que los árbitros serán asignados en número impar conjuntamente por las partes y en caso de no haber una manifestación sobre esto, los árbitros serán tres, excepto para los procesos de menor cuantía en donde será uno. Cabe destacar que deben ser de nacionalidad colombiana y cumplir con los demás requisitos que determine la ley, además de los exigidos para ser magistrado de Tribunal Superior de Distrito Judicial.

El proceso, que también contará con un secretario designado por los árbitros, tendrá una duración de seis meses si el plazo no se hubiera señalado en el pacto arbitral. Éste se contabilizará a partir del fin de la primera audiencia. El art. 11 establece que el proceso se suspenderá por requerimiento de las partes o por inhabilidad, renuncia o muerte de alguno de los árbitros.

El art. 12 que se encuentra en el Capítulo II del Estatuto de Arbitraje Nacional e Internacional (2012), menciona acerca de la iniciación del proceso arbitral:

El proceso arbitral comenzará con la presentación de la demanda, que deberá reunir todos los requisitos exigidos por el Código de Procedimiento Civil, acompañada del pacto arbitral y dirigida al centro de arbitraje acordado por las partes. En su defecto, a uno del lugar del domicilio de la demandada, y si esta fuere plural, en el de cualquiera de sus integrantes. El centro de arbitraje que no fuere competente, remitirá la demanda al que lo fuere. Los conflictos de competencia que se susciten entre centros de arbitraje serán resueltos por el Ministerio de Justicia y del Derecho.

Según el art. 23 se pueden usar medios electrónicos en cada una de las etapas del proceso de arbitraje para notificar sobre las providencias, efectuar las audiencias, guardar la versión de las mismas y consultarlas posteriormente.

En cuanto a las audiencias, el tribunal realizará las que considere necesarias y podrán efectuarse a través de cualquier medio que facilite la comunicación de los participantes. “El tribunal y las partes tendrán, respecto de las pruebas, las mismas facultades y deberes previstos en el Código de Procedimiento Civil y las normas que lo modifiquen o complementen” (Congreso de la República de Colombia , 2012).

El Capítulo IV de la presente ley trata sobre el Laudo arbitral y recursos. De acuerdo al art. 38, el laudo se acordará por mayoría de votos y será firmado por todos los árbitros, sin embargo, la falta de firma de alguno de estos no afecta la validez del laudo.

El artículo 48 se refiere a la Pérdida y reembolso de honorarios, en el cual se indica que los árbitros perderán completamente los honorarios y tendrán la obligación de reembolsar al presidente lo que ya hubieren recibido, en caso de renuncia, remoción por inasistencia, prosperidad de la recusación y falta a los deberes de información. No estarán obligados a reembolsar por casos de muerte, inhabilidad o incapacidad del árbitro.

El árbitro que se negare a firmar el laudo arbitral, perderá el derecho a recibir la segunda parte de los honorarios. Cuando el tribunal cese en sus funciones por expiración del término fijado para el proceso o su prórroga sin haber expedido el laudo, los árbitros y el secretario perderán el derecho a recibir sus honorarios, quedando incluso obligados a restituir a las partes lo que ya se les hubiere pagado o consignado. (Congreso de la República de Colombia , 2012)

En cuanto a los centros de arbitraje, esta ley menciona en el art. 50 que las entidades públicas y las personas jurídicas sin ánimo de lucro lograrán fundar centros de arbitraje con autorización del Ministerio de Justicia y del Derecho, siempre que haya cumplido con los requisitos:

- Estudio de factibilidad desarrollado de acuerdo con la metodología que para el efecto determine el Ministerio
- Acreditar suficiencia de recursos administrativos y financieros

2.3. Historia de la mediación

Existe una rica tradición de mediación en el Nuevo Testamento cuando Pablo se dirigió a la congregación de Corinto pidiéndoles que no resolvieran sus diferencias en el tribunal, sino que nombraran a personas de su propia comunidad para conciliarlas (1 Corintio 6: 1-4). La mediación es congruente con los valores bíblicos del perdón, la reconciliación, y la comunidad (Valdéz, Zubizarreta, & Paredes, 2010).

La mediación, tal como ahora la conocemos, no es sino una adaptación actualizada de los que ya existía en otras culturas, en otras épocas. En muchas culturas, las relaciones familiares y de parentesco han constituido un recurso de mediación muy importante, con la institución del jefe de familia o patriarca como figura respetada por las familias por su sabiduría y competencia para ayudar a resolver las desavenencias personales entre sus miembros (Valdéz, Zubizarreta, & Paredes, 2010).

En CHINA, desde la antigüedad, fue un recurso básico en la resolución de los desacuerdos. Confucio afirmaba la existencia de una armonía natural en las relaciones humanas, que debía dejarse desenvolverse. En su pensamiento, el apoyo unilateral y la intervención adversarial, dificultan la comprensión y son la antítesis de la paz. En esta república la mediación se sigue ejerciendo en la actualidad a través de los comités populares de conciliación (Gobierno de Santa Fé, 2015).

En JAPÓN la Mediación tiene viejas raíces en sus costumbres y leyes. En sus pueblos se esperaba que un líder ayudara a resolver las disputas. En los tribunales

japoneses, se dispuso legalmente la conciliación de desavenencias personales antes de la segunda guerra mundial (Gobierno de Santa Fé, 2015).

En ÁFRICA era costumbre reunir una asamblea vecinal para la resolución de conflictos interpersonales, con la ayuda de una persona con autoridad sobre los contendientes. En muchas culturas y lugares, tal como parece ser en la africana, los círculos familiares han proporcionado recursos para dirimir controversias entre sus miembros. Los jefes de familia ofrecían su experiencia y sabiduría, para ayudarlos a coincidir en pacificadores acuerdos (Gobierno de Santa Fé, 2015).

Las Instituciones Religiosas han asumido durante siglos la sugerencia de formas de convivencias pacíficas y de reorganización de las relaciones, por medio de la práctica de la mediación. A medida que la "familiar extensa o expandida" fue siendo reemplazada por la "familia nuclear", los mecanismos formales fueron supliendo a los informales en la resolución de conflictos (Gobierno de Santa Fé, 2015).

En Estados Unidos, existen más de 500 Centros de Mediación que proveen mediadores a propietarios, inquilinos, vecinos enfrentados proveedores y clientes. Miles de escuelas a lo largo y ancho del país, entrenan a los chicos como mediadores entre pares y median en los salones de juego y en los corredores, las disputas de sus compañeros. Muchas organizaciones y empresas emplean la mediación en la resolución de demandas y quejas de los clientes, empleados, proveedores (Gobierno de Santa Fé, 2015).

En el año 1995 entra en vigor en Francia la Ley de Mediación Procesal, que modifica el artículo 131 del Código de Procedimiento Civil e introduce explícitamente la mediación. Además de la conciliación como proceso previo y obligatorio antes de iniciar el juicio, se instaura la figura del mediador, inspirado en el ombudsman sueco,

cuya función es hacer recomendaciones a la administración sobre cómo habría de resolverse la disputa, sin facultades para obligarla (Valdéz, Zubizarreta, & Paredes, 2010).

Mediación en el Ecuador

La existencia de la solución alternativa de conflictos, entendida ésta como la corriente que trata de incorporar mecanismos de apoyo a la administración de justicia formal, tiene larga data en la República del Ecuador. Nuestra legislación procesal civil ha reconocido, desde su entrada en vigencia, la importancia de la conciliación como una etapa obligatoria de los diferentes procesos de conocimiento (Galindo, 2001).

Como antecedente legislativo, en 1963 se dicta la primera Ley especial sobre la materia, llamada Ley de Arbitraje Comercial, la cual regulaba el sistema arbitral como medio idóneo para la solución de conflictos entre comerciantes. Se daba a las Cámaras de Comercio la prerrogativa de prestar el servicio de forma privativa. A pesar de ser una Ley bien concebida, no fue mayor el uso y aplicación de esa normativa por desconocimiento, falta de promoción, entre otras razones (Galindo, 2001).

Ya en los años 90', con el interés creciente de los gobiernos de turno y la propia Función Judicial, empujados por la influencia de organismos bilaterales y multilaterales de crédito, se comprende la necesidad de incorporar una legislación renovada sobre la materia (Galindo, 2001).

El 4 de septiembre de 1997 se aprueba la Ley de Arbitraje y Mediación (en adelante LAM) y Promulgada en Registro Oficial Nro.145, siendo reconocida como una normativa que incorpora los conceptos doctrinarios y del derecho comparado que rigen la materia (Galindo, 2001).

Fue codificada y publicada en el Registro Oficial Nro. 417 del 14 de diciembre del 2006., pero cada día va cobrando más adeptos y abriéndose más Centros de Mediación a nivel nacional (Correa, 2015).

Esta transformación tan acelerada de la legislación ecuatoriana se produce ante la carencia de un sistema de administración de justicia eficiente que brinde las mínimas garantías a los usuarios, convirtiéndose estas debilidades de la Función Judicial en el principal aliado para que los MASC ingresen sin resistencias demasiado fuertes. Además, las tendencias globalizadoras y la necesidad de que los conflictos puedan resolverse de una manera ágil y segura, también colaboraron con esta transformación (Galindo, 2001).

El principal impedimento que se presenta en nuestra sociedad para la solución de conflictos es la falta de una buena comunicación y de diálogo entre los ciudadanos, comenzando ya desde el núcleo familiar (Correa, 2015).

Otro de los factores es la falta de socialización de las bondades de la Mediación y, en general, de los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos - MASC - (Transacción: Mediación, Negociación y otros como: Conciliación; Arbitraje, Acuerdo, Convenio), así como también la ausencia de planes y programas de esta cátedra en nuestras universidades y en caso de impartir, el hecho de estar sujetas a clases magistrales y ausentes de práctica, como la carencia de una metodología adecuada y la falta de interés en la profundización del tema por parte de la mayoría de la población han sido las causas fundamentales para que no se desarrolle en nuestro medio con efectividad la Mediación y los demás sistemas alternativos (Correa, 2015).

2.4. La mediación en la legislación comparada

Mediación en España

La adaptación a Europa de un movimiento de ADR (Alternative Dispute Resolutions) semejante al estadounidense resultaba particularmente compleja por diversas razones, a excepción del Reino Unido, que es el país de la Unión Europea que por su afinidad cultural y jurídica con los Estados Unidos ha acogido con más intensidad las técnicas de ADR en áreas tan diversas como el derecho comercial, la responsabilidad médica o el derecho del deporte (Valdéz, Zubizarreta, & Paredes, 2010).

En España se observa un cierto retraso en la asimilación de las técnicas de ADR, al no pertenecer a aquellos países que han potenciado desde la Universidad, desde la judicatura o desde el legislativo, la utilización de esas fórmulas alternativas, si bien últimamente se aprecia un movimiento en alza, especialmente en el ámbito de la mediación familiar. En la última década se ha observado no obstante una potenciación, desde diversos foros, de la técnica de la mediación, habiéndose desarrollado diversas iniciativas, tanto en Cataluña como en el resto de España, para fomentar y difundir la mediación mediante programas de formación y capacitación (Valdéz, Zubizarreta, & Paredes, 2010).

En España, las Comunidades Autónomas, han sido pioneras en la promulgación de leyes en materia de mediación:

- Cataluña Ley 1/2001, de 15 de marzo de Mediación Familiar en Cataluña.
- Galicia, Ley 4/2001, de 31 de Mayo, reguladora de la Mediación Familiar en Galicia, desarrollada posteriormente por el Decreto 159/2003, de 31 de enero, por el

que se regula la figura del mediador familiar, el Registro de Mediadores de Galicia y el reconocimiento de la mediación gratuita.

– En la Comunidad Valenciana, la Ley 7/2001, de 26 de noviembre, reguladora de la mediación familiar, en el ámbito de la Comunidad Valenciana.

– La Ley 15/2003 en Canarias, de 8 de abril, regula la Mediación Familiar en Canarias.

– La Ley 4/2005, de 24 de mayo del Servicio Social Especializado de Mediación Familiar en Castilla-La Mancha.

– La Ley 1/2006, de 6 de abril, de Mediación Familiar en Castilla y León.

– La Ley 18/2006, de 22 de noviembre, Ley de Mediación de Familia en la Comunidad Autónoma Islas Baleares.

– La Ley 1/2007, de 21 de febrero, Ley de Mediación Familiar en la Comunidad de Madrid.

– Ley 3/2007, de 23 de marzo, Ley de Mediación Familiar de Asturias.

– Ley 1/2008, de 8 de febrero, Ley de Mediación Familiar del País Vasco.

– Ley 1/2009, de 27 de febrero, Ley reguladora de la Mediación Familiar en la Comunidad Autónoma de Andalucía. El Decreto 37/2012 de 21 de febrero aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley 1/2009, reguladora de la Mediación Familiar en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

– A nivel estatal, La Ley 5/2012 de 6 de julio regula la mediación en asuntos civiles y mercantiles (Cejudo Abogados, 2014).

Mediación en Argentina

El origen de la mediación en Argentina, tal como se la conoce hasta el día de hoy, se remonta a los años 90 con una experiencia piloto de mediación en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Si bien, antes se habían hecho algunas mediaciones, se entremezclaban con la terapia sin dejar bien en claro el límite y la diferencia entre ellas.

En 1995 se sanciona la ley 24.573 de Mediación prejudicial obligatoria que da un impulso para instaurar el método ADR (Alternative Dispute Resolution) o RAD (Resolución Alternativa de Disputas) en Argentina (Cavalleri, 2010).

A partir de ese entonces, la mediación, se fue afianzando cada vez más y expandiéndose por otros ámbitos que exceden el jurídico tales como los escolares o comunitarios.

En 1998 (decreto Reglamentario 91/98, modificadas por la ley de Mediación 26.589 de 2010 y su decreto Reglamentario 1467/2011) comenzó a desarrollarse en Argentina la mediación de segunda generación llamada PCCC (Procesos Colaborativos de Construcción de Consenso) para resolver conflictos multipartes, complejos y públicos (Cavalleri, 2010).

Mediación en Perú

El término más adecuado es el de medios alternativos, y está generalizado el uso de mecanismos alternativos de resolución de conflictos MARC's y estos son todos los de la autocomposición: (negociación, mediación y conciliación) y los de la heterocomposición el arbitraje, que pueden utilizarse como alternativas ante la opción del proceso judicial.

Jurídicamente en Perú solamente el arbitraje, la conciliación en diversas formas y la conciliación extrajudicial tienen reconocimiento legal, mientras que la negociación y la mediación se involucran como instrumentos dentro de éstos, pues no hay conciliación sin negociación ni mediación y la conciliación está contenida en los dos medios heterocompositivos. La Constitución de 1993 reconoce al arbitraje como un fuero jurisdiccional, como lo hizo la de 1979 (Sánchez, 2001).

La Negociación y la Mediación, son medios de resolución de conflictos que se vienen utilizando crecientemente en el ámbito privado, empresarial, comercial; como que también están influenciando el enfoque en la atención de controversias por parte de los abogados (Sánchez, 2001).

En el Perú se encuentra la Ley de Conciliación (Extrajudicial) 26872 de 1997 que ha sido modificada en junio del 2008 por el Decreto Legislativo 1070 y que actualmente cuenta con nuevo reglamento (Pro Diálogo, 2014).

Mediación en Colombia

En las últimas décadas en Colombia la mediación se ha insertado paulatinamente en diferentes escenarios como mecanismo de gestión pacífica de conflictos.

Según la ley 906 de 2004, normativa que introdujo por primera vez en Colombia el sistema procesal penal de tendencia acusatoria, en su artículo 523 definió esta figura como [...] un mecanismo por medio del cual un tercero neutral, particular o servidor público designado por el Fiscal General de la Nación o su delegado, conforme con el manual que se expida para la materia, trata de permitir el intercambio

de opiniones entre víctima y el imputado o acusado para que confronten sus puntos de vista y, con su ayuda, logren solucionar el conflicto que les enfrenta (Márquez, 2012).

La Corte Constitucional, en la sentencia C-1195 de 2001, manifestó que “La mediación que es un procedimiento consensual, confidencial a través del cual las partes, con la ayuda de un facilitador neutral entrenado en resolución de conflictos, interviene para que las partes puedan discutir sus puntos de vista y buscar una solución conjunta al conflicto” (Márquez, 2012).

En cuanto a la mediación, a lo largo de las últimas décadas el poder legislativo ha incorporado la mediación como mecanismo de resolución pacífica de conflictos en diferentes áreas, tales como: la mediación escolar (Ley 1620 de 2013 y su decreto reglamentario 1965 de 2013), la mediación penal (artículos 523 y siguientes del C. P.), la mediación policial (Ley 1801 de 2016), la mediación en justicia penal para adolescentes (ley 1098 de 2006), la mediación en casos de acoso laboral (Ley 1010 de 2006) y la mediación en la solución de controversias para convenir acuerdo colectivo con las organizaciones de empleados públicos (artículo 11 del Decreto 160 de 2014) (Castrillón, 2018).

2.5. Marco teórico referencial

2.5.1. Arbitraje

El arbitraje es uno de los mecanismos más eficaces y expeditos para resolver privadamente las disputas –nacionales o internaciones- al margen del sistema judicial ordinario. Consiste en dirimir un conflicto cuando previamente las partes, con plena autonomía de su voluntad, han asignado a un árbitro o a una institución arbitral privada (generalmente de reconocido prestigio y especialización) el dictamen en única instancia mediante un laudo de la solución de un litigio conforme a derecho (arbitraje de derecho) o según su buen entender o criterio profesional (arbitraje de equidad). (Ramón, 2012, pág. 34)

En su esencia, el arbitraje es una forma de resolución de disputas. Es la determinación privada y judicial de una disputa, por un tercero independiente. Una audiencia de arbitraje puede involucrar el uso de un árbitro individual o un tribunal. Un tribunal puede consistir en cualquier número de árbitros aunque algunos sistemas legales insisten en un número impar por razones obvias de desear evitar un empate. Uno y tres son los números más comunes de árbitros. Las partes contendientes entregan su poder para decidir la disputa al (los) árbitro (s). El arbitraje es una alternativa a la acción judicial (litigios) y, en general, es tan final y vinculante (a diferencia de la mediación, negociación y conciliación que no son vinculantes).

Según Pereznieto & Graham (2013) “el árbitro y el centro de arbitraje son prestadores de servicio contratados para cumplir misiones puntuales que consisten en resolver controversias comerciales”. (pág. 153)

Los principios generales del arbitraje son los siguientes:

- El objeto del arbitraje es obtener una resolución justa de las controversias por parte de un tercero imparcial sin gastos ni demoras innecesarias.
- Las partes deben ser libres para acordar cómo se resuelven sus disputas, sujetas únicamente a las salvaguardias que sean necesarias por el interés público.
- Los tribunales no deben interferir.

2.5.1.1. Ventajas y desventajas del arbitraje

Los partidarios del arbitraje sostienen que tiene una multitud de ventajas sobre la acción judicial. Entre las ventajas del arbitraje se pueden mencionar:

- Elección del tomador de decisiones. Por ejemplo, las partes pueden elegir una persona técnica como árbitro si la controversia es de naturaleza técnica para que la evidencia se entienda mejor.
- Eficiencia. Por lo general, el arbitraje puede ser escuchado antes de lo que se necesita para que los procedimientos judiciales sean atendidos. Además, la audiencia de arbitraje debe ser más corta en longitud, y el trabajo de preparación es menos exigente.
- Privacidad. Las audiencias de arbitraje son reuniones privadas y confidenciales en las que los medios de comunicación y los miembros del público no pueden asistir. Además, las decisiones finales no se publican, ni son directamente accesibles.
- Conveniencia - Las audiencias se organizan en momentos y lugares para satisfacer las partes, los árbitros y los testigos.
- Flexibilidad. Los procedimientos pueden ser segmentados, racionalizados o simplificados, según las circunstancias.

Caballero (2017, pág. 90) menciona que las ventajas tienen más fuerza que las desventajas, y describe algunas:

- Es un método de resolución de conflictos gratuito para las partes ya que sólo en determinados supuestos tienen que costear la práctica de peritajes.
- Se caracteriza por ser un sistema rápido ya que los expedientes se suelen tramitar en un espacio corto de tiempo.
- Es un sistema objetivo. En un arbitraje de consumo no se defiende ninguna de las partes en conflicto, sino que se hace justicia por el caso concreto.
- Es una forma de solución de conflictos de elevada eficacia puesto que resuelve los mismos sin necesidad de recurrir a la vía judicial.
- Es un acto voluntario puesto que ambas partes se someten libremente al arbitraje. Esto implica que, si la empresa no adherida no acepta el

arbitraje y la mediación no resuelve el problema, solo puede optarse por la vía judicial.

- El arbitraje es un medio ejecutivo ya que los laudos son de obligado cumplimiento para empresario y consumidor de modo que, si una parte no cumple lo que dicta el laudo, la otra puede solicitar la ejecución ante el juez de primera instancia.

En cuanto a las desventajas, Caballero (2017) manifiesta que:

- “Es un sistema de adhesión voluntaria para las partes, lo que implica un cierto riesgo si una parte no acude al arbitraje.
- En caso de insatisfacción o deseo de recurrir el laudo, la única vía disponible sería la vía judicial”.

2.5.1.2. Clases de Arbitraje

“El procedimiento arbitral debe atenerse a una serie de principios que son los de oficialidad, celeridad, contradicción, prueba defensa, los cuales inspirarán el conjunto de trámites actuaciones previas al laudo arbitral” (García, Tomillo, & Vázquez, 2010, pág. 35).

Las clases de Arbitraje en el Ecuador están determinadas de la siguiente manera por medio de la Ley de Arbitraje y Mediación:

Arbitraje Administrativo.- Cuando se realiza conforme a lo que las partes pacten, con arreglo de la Ley de Arbitraje y Mediación.

Arbitraje Independiente.- Cuando se realiza conforme a lo que las partes pacten, con arreglo de la Ley de Arbitraje y Mediación.

Arbitraje de Equidad o de Derecho.- Las partes indicarán si los árbitros deben decidir en equidad o en derecho, a falta de convenio, el fallo serán en equidad.

Arbitraje de Equidad.- Si el laudo debe expedirse fundado en la equidad, los árbitros actuarán conforme a su leal saber y entender y atendiendo a los principios de la sana crítica. En este caso, los árbitros tienen que ser necesariamente abogados.

Arbitraje de Derecho.- Si el laudo debe expedirse fundando en derecho, los árbitros deberán atenerse a la Ley, a los principios universales del derecho, a la jurisprudencia y a la doctrina. En este caso, los árbitros deberán ser abogados.

2.5.1.3. Características del arbitraje

1. Es un mecanismo hetero-compositivo, toda vez que es un tercero diferente a las partes quien se encarga de dirimir el conflicto.

2. Es oneroso ya que se debe pagar los honorarios y gastos del tribunal para que se pueda adelantar el trámite.

3. Es excepcional, ya que las partes mediante un pacto arbitral han decidido relevar a la justicia ordinaria permanente para que su controversia sea resuelta por particulares investidos para administrar justicia.

4. Si el pacto está contenido en una cláusula, ésta es autónoma del contrato.

5. Es temporal, dado que el tribunal cesa en sus funciones cuando se presentan diversas causales como la expedición del laudo o el vencimiento del término entre otros.

2.5.1.4. Formas de someterse al Arbitraje

Los mecanismos que surgen del arbitraje son por medio de convenios arbitrales que es el acuerdo escrito en virtud del cual las partes deciden someter a arbitraje todas

las controversias o ciertas controversias que hayan surgido o puedan surgir entre ellas respecto de una determinada relación jurídica, contractual o no contractual.

a) El convenio arbitral deberá constar por escrito.

b) La nulidad de un contrato no afectará la vigencia del convenio arbitral

“El consentimiento, la voluntad contractual, es imprescindible en la correcta configuración del convenio o contrato de arbitraje, como lo es en cualquier otro convenio” (Lacruz, 2011, pág. 107).

También se pueden dar situaciones en los convenios arbitrales que no eximen a las partes de su cumplimiento:

1.- Cuando el convenio no consta por escrito: Si se refiere a un negocio jurídico al que no se incorpore el convenio en su texto, deberá constar en un documento que exprese el nombre de las partes y la determinación inequívoca del negocio jurídico a que se refiere.

2.- Indemnizaciones civiles (delitos y cuasidelitos): Se entenderá que existe un Convenio Arbitral no solo cuando el acuerdo figure en un único documento firmado por las partes, sino también cuando resulte de intercambio de cartas o de cualquier otro medio de comunicación escrito que deje constancia documental de la voluntad de las partes de someterse al Arbitraje.

Mientras que, la renuncia del convenio arbitral, se originan por las siguientes causas:

- Las partes pueden de mutuo acuerdo renunciar por escrito al convenio que hayan celebrado

- Cuando cualesquiera de las partes acude con su reclamación al órgano judicial competente.
- Se entenderá , sin embargo, que tal renuncia existe cuando, cualquiera de las partes presenta una demanda ante un órgano judicial, el demandado no opone, en el tiempo de proponer excepciones, la de existencia de convenio arbitral.

2.5.1.5. Instrucción del Juicio Arbitral

La demanda arbitral del centro ante el director del centro de arbitraje correspondiente o ante el árbitro o árbitros independientes que se hubieren establecido en el convenio.

“Es mejor un arreglo amistoso, humano, transparente, rápido, eficaz, legal, constitucional antes que un controversial, agresivo, poco original, actuado a disgusto de las partes en conflicto, con un aparataje confuso, tedioso e inhumano”. (Andrade, 2015)

Contenido de la demanda

La demanda contendrá:

- a) La designación del centro o del árbitro ante quien se la propone;
- b) La identificación del actor y la del demandado;
- c) Los fundamentos de hecho y de derecho, expuestos con claridad y precisión;
- d) La cosa, cantidad o hecho que se exige;
- e) La determinación de la cuantía;

f) La designación del lugar en que debe citarse al demandado, y la del lugar donde debe notificarse al actor, y;

g) Los demás requisitos que la Ley exija para cada caso.

Además, se debe cumplir con los requisitos señalados en el artículo 72 del Código de Procedimiento Civil, los mismos que son:

a) El poder para intervenir en el juicio, cuando se actúe por medio de apoderado;

b) La prueba de representación del actor si se tratare de persona natural incapaz;

c) La prueba de la representación de la persona jurídica, si ésta figura como actora;

d) Los documentos y las pruebas de carácter preparatorio que se pretendiere hacer valer en el juicio y que se encontraren en poder del actor; y,

e) Los demás documentos exigidos por la Ley para cada caso.

Documentos que deben acompañar a la demanda:

a) El convenio arbitral o copia auténtica de éste; y,

b) Las pruebas.

2.5.1.6. Laudo arbitral

“El Laudo arbitral es la resolución que dicta el árbitro o Tribunal en un proceso arbitral, este laudo tiene como objetivo poner fin a las controversias que se encuentran a su cargo porque las partes así lo decidieron de manera voluntaria”. (Ricaurte, 2016)

De acuerdo a la Ley de Arbitraje y Mediación, los laudos arbitrales no pueden ser apelados, sin embargo, se tiene la posibilidad de que puedan ser aclarados o ampliados si cualquier de las partes lo requiere y antes de que se ejecutorie, es decir, en el plazo de tres días desde la notificación y las peticiones presentadas deberán ser solucionadas en el lapso de diez días desde su solicitud. Las aclaraciones o ampliaciones tienen el objetivo de llenar vacíos o esclarecer aspectos de la resolución.

Sólo existe un mecanismo establecido en la ley en contra de un laudo que es la acción de nulidad. En el art. 31 se menciona que cualquiera de las partes podrá hacer uso de esta acción por las siguientes razones:

- a) No se haya citado legalmente con la demanda y el juicio se ha seguido y terminado en rebeldía. Será preciso que la falta de citación haya impedido que el demandado deduzca sus excepciones o haga valer sus derechos y, además, que el demandado reclame por tal omisión al tiempo de intervenir en la controversia;
- b) No se haya notificado a una de las partes con las providencias del tribunal y este hecho impida o limite el derecho de defensa de la parte;
- c) Cuando no se hubiere convocado, no se hubiere notificado la convocatoria, o luego de convocada no se hubiere practicado las pruebas, a pesar de la existencia de hechos que deban justificarse;
- d) El laudo se refiera a cuestiones no sometidas al arbitraje o conceda más allá de lo reclamado; o,
- e) Cuando se hayan violado los procedimientos previstos por esta Ley o por las partes para designar árbitros o constituir el tribunal arbitral. (Ley de Arbitraje y Mediación , 2006)

La acción de nulidad podrá presentarse ante el árbitro o tribunal arbitral en el término de diez días desde la fecha en que se ejecutorie. Una vez presentada dicha acción, éste enviará el proceso al presidente de la corte superior de justicia quien resolverá la acción de nulidad en treinta días desde su conocimiento.

En el art. 32 se hace referencia a la ejecución del laudo, donde se menciona que cualquiera de las partes podrá solicitar a los jueces ordinarios que ordene la ejecución del laudo. El laudo una vez ejecutoriado deberá cumplirse de inmediato.

Según la Ley de Arbitraje y Mediación (2006):

Los laudos arbitrales tienen efecto de sentencia ejecutoriada y de cosa juzgada y se ejecutarán del mismo modo que las sentencias de última instancia, siguiendo la vía de apremio, sin que el juez de la ejecución acepte excepción alguna, salvo las que se originen con posterioridad a la expedición del laudo.

2.5.2. Mediación

La mediación es una herramienta útil e interesante para la transformación de conflictos, siempre que se plantee como tal, como una herramienta y no como un fin. Antes de acudir a la mediación debemos intentar resolver el conflicto las partes confrontadas, eso requiere habilidades, responsabilidades y consciencia de querer hacerlo (Caireta, 2008).

La mediación funciona como una alternativa viable para que se solucionen los conflictos entre dos personas u organizaciones y es una forma de no acudir a la justicia ordinaria y se prevengan gastos por honorarios de abogados o procesos judiciales. Debe ser aprobada por ambas partes para que la mediación se logre.

2.5.3. Compañías de seguros

Los aseguradores “son compañías de Seguros las cuales están legalmente autorizadas para asumir riesgos, y que, por el pago de una prima se comprometen a indemnizar al asegurado en caso de siniestros de acuerdo con las condiciones acordadas en la póliza”. (ANACSE, 2016)

El seguro es un contrato, representado por una póliza, en el cual un individuo o entidad recibe protección financiera o reembolso contra pérdidas de una compañía de seguros. La empresa pone en común los riesgos de los clientes para hacer los pagos más asequibles para los asegurados. Una compañía de seguros puede especializarse en un tipo de seguro, como seguro de vida, de salud, de auto u otros.

Las pólizas de seguro se utilizan para protegerse contra el riesgo de pérdidas financieras, grandes y pequeñas, que pueden resultar de daños al asegurado o sus bienes, o de responsabilidad por daños o lesiones causadas a un tercero.

En el Ecuador, el seguro desempeña un papel fundamental en la economía general; dado que favorece el desarrollo económico y éste crea nuevas exigencias al seguro. El sector asegurador es un inversor institucional ya que capta un ahorro de formación contractual que, posteriormente, se canaliza hacia los distintos mercados financieros, donde participan aquellos sectores de la economía con necesidades de financiación. Además los seguros intervienen en diversos mercados económicos del país, haciendo inversiones en mercados privados, y contribuyendo a crear mercados financieros más diversos y profundos. (Jouvin & Rodríguez, 2008)

En pocas palabras, las compañías de seguros ayudan a los consumidores a manejar su riesgo. A cambio de un flujo constante de primas, las compañías de seguros ofrecen a los consumidores una suma de dinero a la ocurrencia de un evento predeterminado, como una catástrofe natural, un accidente automovilístico o una visita médica.

Las compañías de seguros privados “son compañías anónimas constituidas en el territorio ecuatoriano y las sucursales de empresas extranjeras, establecidas en el país, cuyo objeto exclusivo es el negocio de asumir directa o indirectamente o aceptar y ceder riesgos en base a primas”. (Jiménez, 2011)

En términos más generales, las compañías de seguros crean valor, agregando y redistribuyendo diversos tipos de riesgo. Lo hacen mediante la recogida de pasivos

(es decir, las primas) de todos los que asegura y luego pagar a los pocos que realmente los necesitan. La compañía de seguros puede entonces redistribuir eficazmente esos pasivos a entidades que enfrentan algún tipo de crisis impulsada por eventos, donde ostensiblemente necesitarán más efectivo de lo que actualmente tienen a mano.

Para Jouvin & Rodríguez (2008), “el objeto del Seguro es reducir su exposición al riesgo de experimentar grandes pérdidas y garantizar la protección contra algún siniestro importante y problemático, a cambio de pagos fijos”.

Las compañías de seguros teóricamente ganan dinero de dos maneras:

- Al cobrar suficientes primas para cubrir los pagos esperados que tendrán que cubrir durante la vida de la póliza
- Al obtener rendimientos de inversión (“el flotante”) utilizando las primas recaudadas.

En la práctica, la mayoría de las compañías de seguros pagan casi todas sus primas para atraer mayores volúmenes de clientes y pasivos. El foco principal de los ingresos se sitúa así en los rendimientos de las inversiones.

2.6. Marco Conceptual

Seguros: Los seguros son acuerdos contractuales donde el asegurador compensa al asegurado por la ocurrencia de una pérdida protegida, debida a un acontecimiento fortuito, de acuerdo con lo pactado en la póliza de seguros. (Jiménez, 2011)

Prima: Es la retribución o precio del seguro cuyo pago es de cargo del contratante o asegurado a la Compañía de Seguros.

Arbitraje: El arbitraje es un método alternativo que se emplea para la resolución de conflictos.

Asegurador: Los aseguradores “son compañías de Seguros las cuales están legalmente autorizadas para asumir riesgos”.

Asegurado: “Es la persona que es titular del interés asegurable, o sea aquella cuyo patrimonio o persona puedan resultar afectados, directa o indirectamente, por la ocurrencia de un siniestro”. (ANACSE, 2016)

Conciliación: “es una forma particular de mediación en la que el tercero neutral e imparcial, además de facilitar la comunicación y la negociación entre las partes, puede proponer fórmulas de solución que las partes puede o no aceptar, según sea su voluntad” (Vásquez, y otros, 2016, pág. 9).

Compañía: “Puede utilizarse como sinónimo de empresa, ya que permite nombrar a la sociedad de diversas personas que se unen para un mismo fin” (Pérez & Gardey, Diferenciación de compañía, 2014).

Conflictos: “Oposición de intereses en que las partes no ceden. El choque o colisión de derechos o pretensiones. Situación difícil, caso desgraciado” (Cabanellas, Conflicto, 2018).

Contrato: “Es un acuerdo de voluntades que se manifiesta en común entre dos o más personas (físicas o jurídicas). Sus cláusulas regulan las relaciones entre los firmantes en una determinada materia” (Pérez & Merino, 2014).

Controversia: “Es una discusión entre dos o más personas que exhiben opiniones contrapuestas o contrarias. Se trata de una disputa por un asunto que genera

distintas opiniones, existiendo una discrepancia entre los participantes del debate” (Pérez & Merino, 2014).

Derecho: “Designa el conjunto de normas o reglas que rigen la actividad humana en la sociedad, cuya inobservancia está sancionada” (Enciclopedia jurídica, 2014).

Equidad: “La palabra equidad proviene del latín *aequitas*. Este término se encuentra asociado a los valores de igualdad y de justicia” (Equipo de redacción de Concepto.de, 2018).

Extrajudicial: “Lo que se realiza o trata con carácter jurídico fuera de la vía judicial” (Cabanellas, 2018).

Juez: “Funcionario público que tiene como misión juzgar y hacer ejecutar lo juzgado” (Enciclopedia jurídica, 2014).

Justicia: “La justicia hace referencia al Poder Judicial y a las sanciones o penas” (Pérez & Merino, 2012).

Laudo: “Es un concepto que se utiliza en el ámbito del derecho para nombrar a la resolución dictada por un árbitro o un amigable componedor que permite dirimir un conflicto entre dos o más partes” (Pérez & Gardey, 2014).

Legislación: “Conjunto de las leyes que posibilitan la organización de una cierta materia o de un Estado. El término procede del vocablo latino *legislatio*” (Pérez, 2018).

Mediación: “Es entendida como un proceso de resolución de conflictos en el cual una o más personas imparciales intervienen en un conflicto con el consentimiento

de las partes en disputa, y los ayuda a negociar un acuerdo mutuamente aceptable” (Valdés, Zubizarreta, & Paredes, 2010).

Mediador: “Persona que no toma lados o decide como la disputa debe de ser resuelta” (Valdés, Zubizarreta, & Paredes, 2010).

Métodos alternativos.: “Son sistemas de impartir justicia no formales. Son nuevas formas de acudir a que se le hagan justicia sin acudir necesariamente a juzgados, tribunales y cortes, como son la Mediación, el Arbitraje, etc.”. (Andrade, 2015)

Tribunal: “Es el lugar destinado a los jueces para la administración de justicia y el dictado de sentencias” (Pérez & Merino, 2014).

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.3. Tipo de investigación

Descriptiva: es el tipo de investigación que se emplea para describir las condiciones más relevantes del problema a estudiar, en este caso, sobre los medios alternativos como solución de controversias de reclamación a las compañías de seguros realizados en los Centros de Mediación y Arbitraje en la ciudad de Guayaquil.

Exploratoria: se utiliza con el fin de analizar de manera más profunda el tema tratado, sea a través de fuentes primarias como libros, revistas, etc. o secundarias como las encuestas y entrevistas.

3.4. Enfoque de la investigación

Mixta o Cualicuantitativa: tiene un enfoque mixto porque se emplea el método cualitativo, el cual a través de las fuentes primarias brinda mayor información sobre el problema y sus posibles soluciones, y cuantitativo debido a que se obtienen datos estadísticos mediante la aplicación de las encuestas.

3.5. Técnicas de la investigación

Encuestas: se realiza a la muestra tomada de la población para obtener datos concisos sobre los conflictos dados entre las partes, su principal causa y la necesidad de hacer uso de los medios alternativos para una óptima solución de los reclamos. Cabe mencionar que el instrumento de la encuesta es el cuestionario de preguntas cerradas.

Entrevista: se desarrolla la entrevista a cinco abogados de libre ejercicio, un bróker de seguros, un representante legal de una aseguradora y dos docentes de derecho, para conocer sus criterios sobre el uso de los medios alternativos por parte de las compañías de seguros y la importancia de su aplicación para solucionar los conflictos con los clientes o usuarios de este servicio. El instrumento de esta técnica es el cuestionario de preguntas abiertas.

3.6. Población y muestra

El proyecto está delimitado por un campo técnico administrativo. La población está compuesta por los beneficiarios e involucrados en la problemática. Estas son 15 compañías de seguros registradas en la ciudad de Guayaquil y los asegurados que son 501.141 (INEC, 2011). Además, se toma en consideración a otras nueve personas, que son los abogados, el bróker de seguros, el representante legal de una aseguradora y docentes de derecho a los que se realizará la entrevista.

Al ser una población mayor a 100.000 se aplica la fórmula de población infinita que tiene el 94% de nivel de confianza, 6% error de estimación y 50% probabilidad de éxito y de fracaso cada una, lo cual da como resultado una muestra de 245.

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2}$$

Dónde:

Z^2 = nivel de confianza $(1.88)^2$

P= probabilidad de que ocurra (0.5)

q= probabilidad de que no ocurra (0.5)

e^2 = error de estimación $(0.06)^2$

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q}{(e)^2}$$

$$n = \frac{1.88^2 \times (0.5)^2}{(0.06)^2}$$

$$n = \frac{3.5344 \times 0.25}{0.0036} = \frac{0.8836}{0.0036}$$

$$n = 245$$

3.7. Análisis de resultados

3.7.1. Resultado de encuesta a asegurados

1.- ¿Qué tipo de seguro posee?

Tabla 1 Tipo de seguro

	f	%
Vida	73	30%
Asistencia Médica	98	40%
Accidentes Personales	46	19%
Incendio y líneas aliada	9	4%
Riesgos Técnicos	0	0%
Finanzas	3	1%
Otros	16	7%
TOTAL	245	100%

Fuente: Encuesta a clientes de seguros
Elaborado por. La autora

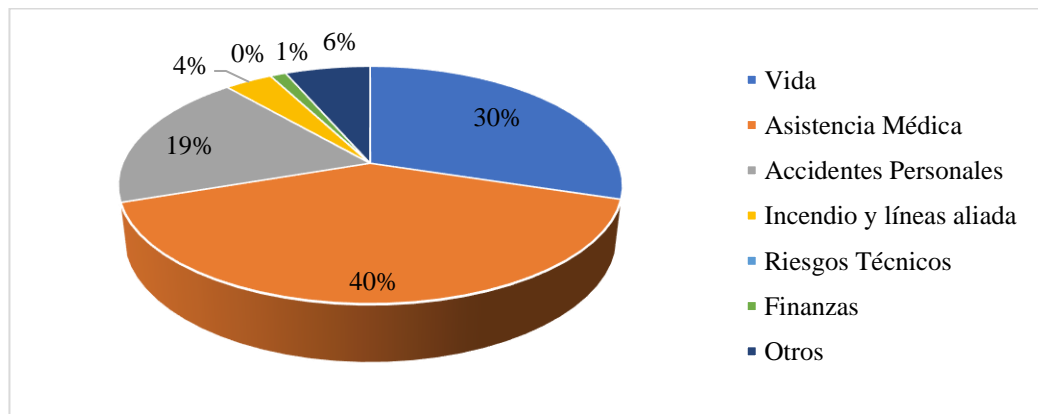


Figura 1 Tipo de seguro
Fuente: Encuesta a clientes de seguros
Elaborado por. La autora

El 40% de los encuestados que son clientes de seguros, manifestaron que poseen un seguro de asistencia médica, seguido por un seguro de vida con el 30%, lo que muestra que estos son los más representativos en esta muestra del mercado de seguros, mientras que en el ítem de Otros que representa el 6% dijeron tener un seguro de vehículos.

2.- ¿Hace cuánto tiempo cuenta con el seguro?

Fuente: Encuesta a clientes de seguros
Elaborado por. La autora

Tabla 2 Tiempo con el seguro

	f	%
1 a 3 años	160	65%
4 a 6 años	39	16%
7 años o más	46	19%
TOTAL	245	100%

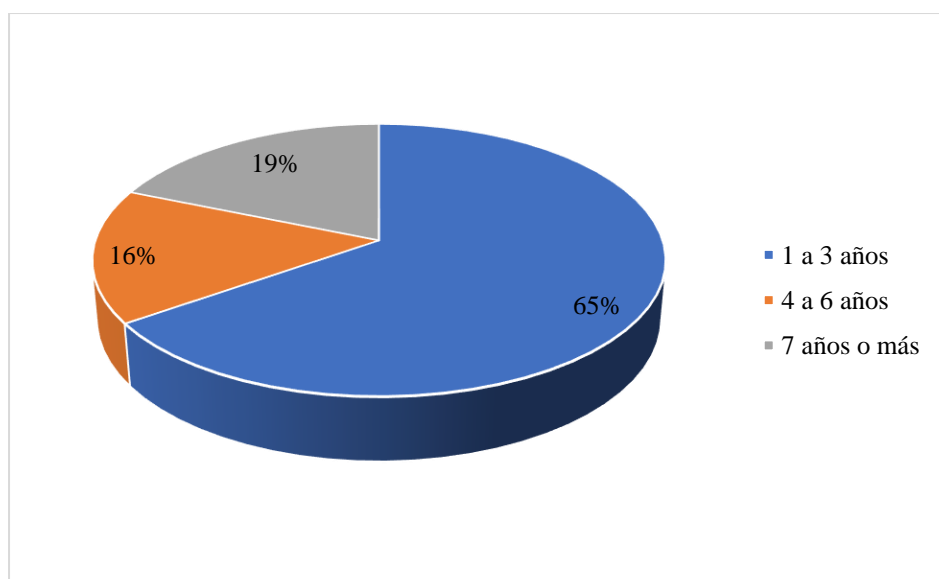


Figura 2 Tiempo con el seguro
Fuente: Encuesta a clientes de seguros
Elaborado por. La autora

El tiempo con el que cuentan con el seguro, el 65% manifestó que lo tiene entre 1 a 3 años, mientras que quienes tienen más de 7 años con su seguro representan el 19% y se evidencia que no son muchas las personas que tienen seguros desde hace mucho tiempo sino en uno más corto.

3.- ¿Ha surgido algún tipo de controversia entre usted y la compañía de seguros?

Tabla 3 Controversia con la compañía de seguros

	f	%
Si	111	45%
No	134	55%
TOTAL	245	100%

Fuente: Encuesta a clientes de seguros
Elaborado por. La autora

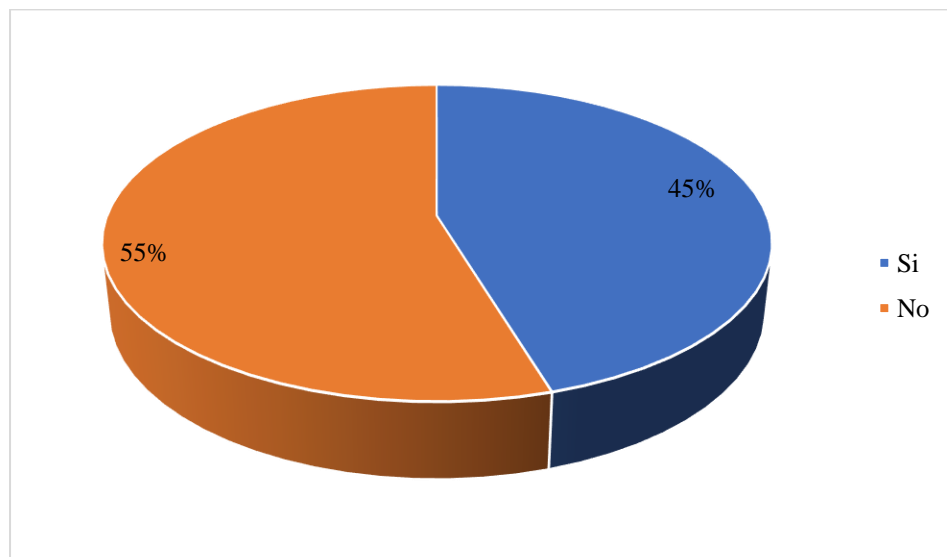


Figura 3 Controversia con la compañía de seguros
Fuente: Encuesta a clientes de seguros
Elaborado por. La autora

Respecto a las controversias con las compañías de seguros, el 55% de los encuestados dijo que no ha tenido ninguno ya que no se le ha presentado un motivo para hacer uso por el momento, mientras que el 45% dijo que si ha tenido y que es complejo llegar a una solución con ellos.

4.- ¿Conoce usted acerca de los medios alternativos como el arbitraje y mediación y su aplicación como método de solución de conflictos de reclamación de pólizas?

Tabla 4 Conocimiento de medios alternativos para solución de conflictos en pólizas

	f	%
Si	92	38%
No	153	62%
TOTAL	245	100%

Fuente: Encuesta a clientes de seguros
Elaborado por. La autora

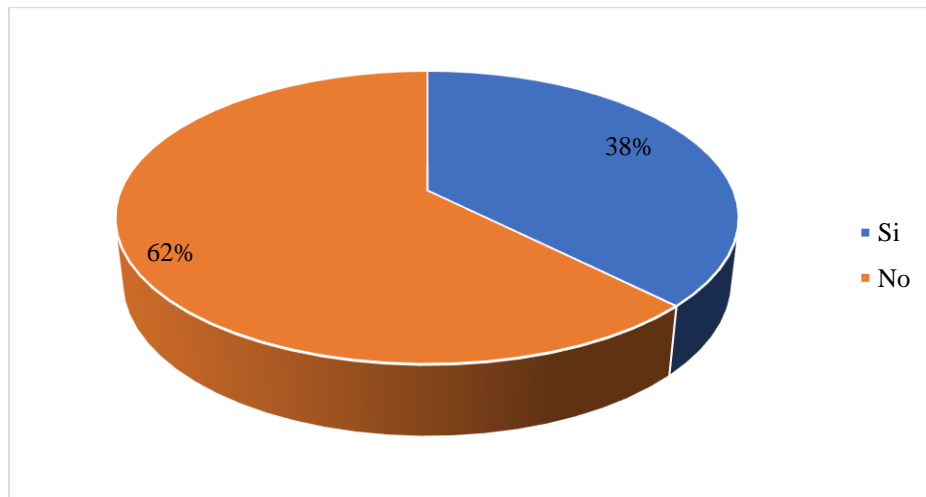


Figura 4 Conocimiento de medios alternativos para solución de conflictos en pólizas
Fuente: Encuesta a clientes de seguros
Elaborado por. La autora

El 62% de los encuestados que fueron investigados dijo que no conoce sobre los medios alternativos como el arbitraje y la mediación para solucionar los conflictos que se le lleguen a presentar, mientras que sólo el 38% dijo que si tiene conocimiento, por lo que se refleja que las personas a pesar de tener esta opción extrajudicial no la tienen entre sus parámetros para considerarlo en un caso de problemas que se susciten.

5.- ¿Se ha considerado el arbitraje o la mediación para la solución del conflicto con la compañía de seguros?

Tabla 5 Consideración del arbitraje o mediación para la solución de conflictos con la compañía de seguros

	f	%
Si	76	31%
No	169	69%
TOTAL	245	100%

Fuente: Encuesta a clientes de seguros
Elaborado por. La autora

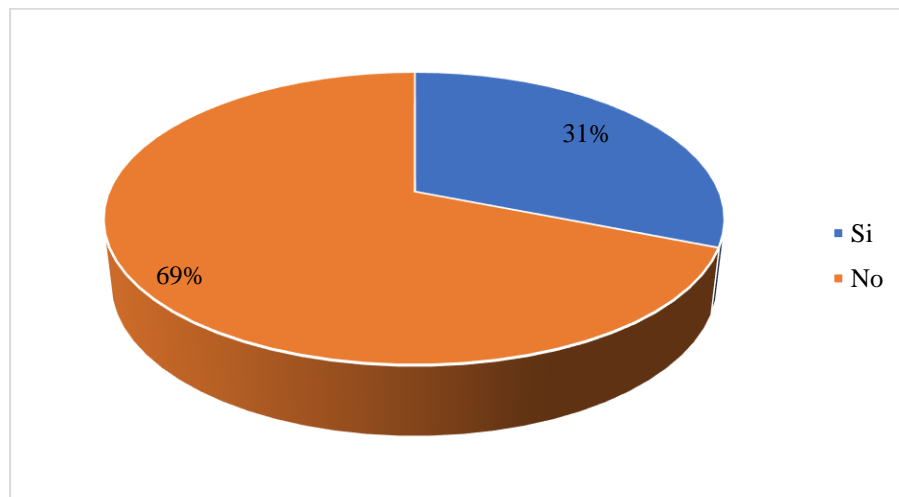


Figura 5 Consideración del arbitraje o mediación para la solución de conflictos con la compañía de seguros

Fuente: Encuesta a clientes de seguros
Elaborado por. La autora

El 69% de los encuestados no consideran los medios alternativos para solucionar sus conflictos y mucho menos con la empresa aseguradora, por lo que optan sólo en lo que conocen que es la vía de la justicia ordinaria. Sólo el 31% dijo que si lo ha considerado.

6.- ¿Con el medio alternativo aplicado se logra resolver la controversia entre usted y la compañía de Seguros?

Tabla 6 Con el medio alternativo se logra solucionar el conflicto entre las partes

	f	%
Totalmente de acuerdo	26	11%
De acuerdo	49	20%
Indiferente	77	31%
En desacuerdo	80	33%
Totalmente en desacuerdo	13	5%
TOTAL	245	100%

Fuente: Encuesta a clientes de seguros
Elaborado por. La autora

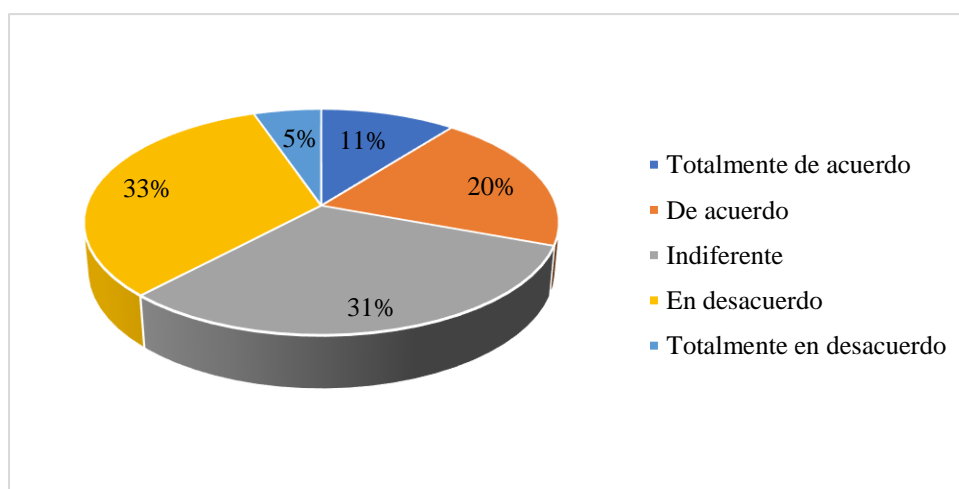


Figura 6 Con el medio alternativo se logra solucionar el conflicto entre las partes

Fuente: Encuesta a clientes de seguros
Elaborado por. La autora

El 33% de las personas que presentaron como indiferentes en el que se describe que los medios alternativos logran solucionar el conflicto entre las partes, teniendo en cuenta que no lo han aplicado antes y por tal razón desconocen su proceder; mientras que sólo un 11% dijo estar totalmente de acuerdo con ello.

7.- ¿Qué tan eficiente consideraría que es el arbitraje o mediación en la solución de conflictos para las compañías de seguros?

Tabla 7 Eficiencia de los medios alternativos para la solución de conflictos con la compañía de seguros

	f	%
Muy eficiente	50	20%
Poco eficiente	139	57%
Nada eficiente	56	23%
TOTAL	245	100%

Fuente: Encuesta a clientes de seguros
Elaborado por. La autora

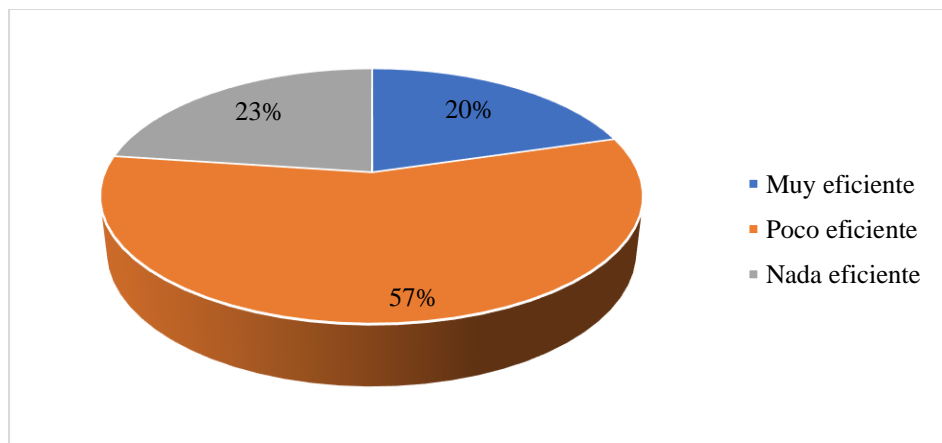


Figura 7 Eficiencia de los medios alternativos para la solución de conflictos con la compañía de seguros
Fuente: Encuesta a clientes de seguros
Elaborado por. La autora

Sobre la eficiencia que observan de lo que sería los medios alternativos en la solución de conflictos, el 57% determinó que es poco eficiente por el hecho de que no es muy conocida su aplicación y eso hace que no se lo tome en cuenta como primera alternativa para resolver lo que sucede con sus seguros, y sólo un 20% lo plantea como muy eficiente.

8.- ¿Cuál es la razón por la cual no aplica o no aplicaría el arbitraje o la mediación para la solución del conflicto con la compañía de seguros?

Tabla 8 Razón para no aplicar los medios alternativos en el conflicto de las partes

	f	%
Poco conocimiento del proceso	172	59%
Baja confianza de su efectividad	42	14%
Desacuerdo entre las partes	76	26%
Otros	0	0%
TOTAL	290	100%

Fuente: Encuesta a clientes de seguros
Elaborado por. La autora

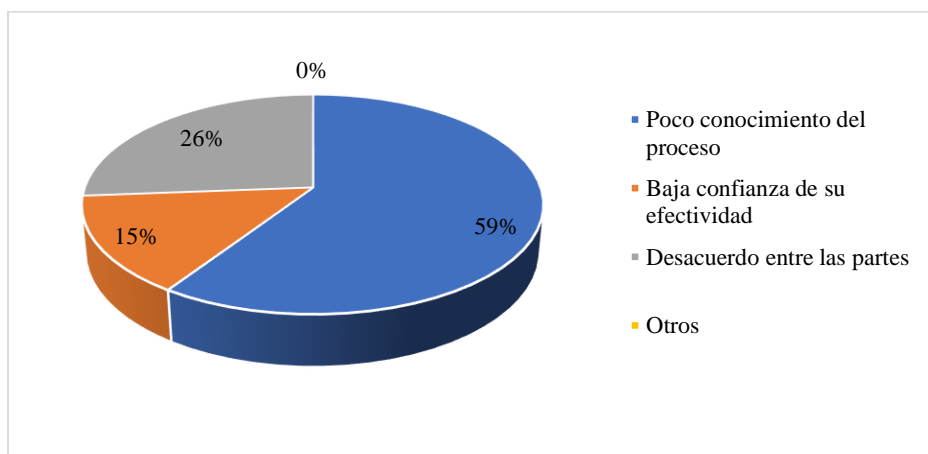


Figura 8 Razón para no aplicar los medios alternativos en el conflicto de las partes

Fuente: Encuesta a clientes de seguros
Elaborado por. La autora

Como se ha podido observar en los otros resultados, el factor sobre el poco conocimiento del proceso de los medios alternativos para solución de conflictos es el de mayor rango porcentual al colocarse en un 59% entre los encuestados, seguido por el desacuerdo entre las partes con el 26% que impiden que esto se efectúe y por último con el 15% está la baja confianza de su efectividad.

9.- ¿Al conocer que el arbitraje y la mediación son métodos eficientes para la solución de conflictos entre los asegurados y las compañías de Seguros, estaría dispuesto a aplicarlo con mayor frecuencia?

Tabla 9 Frecuencia de uso al conocer más sobre los medios alternativos de solución de conflictos

	f	%
Totalmente de acuerdo	46	19%
De acuerdo	176	72%
Indiferente	16	7%
En desacuerdo	7	3%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	245	100%

Fuente: Encuesta a clientes de seguros
Elaborado por. La autora

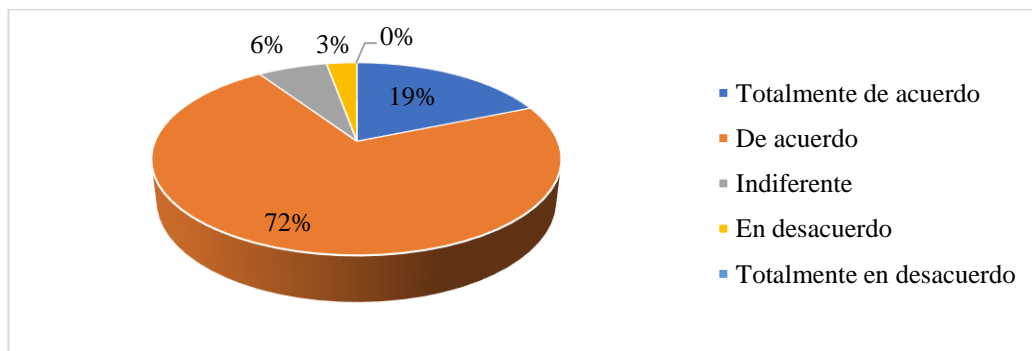


Figura 9 Frecuencia de uso al conocer más sobre los medios alternativos de solución de conflictos

Fuente: Encuesta a clientes de seguros
Elaborado por. La autora

Si se llega a conocer más sobre el arbitraje y mediación para la solución de conflicto entre ellos y las aseguradoras, el 72% de ellos estimó que estaría de acuerdo con ello, por lo que se observa un factor positivo si se lleva a cabo mayor comunicación sobre este método extrajudicial y sólo un 3% lo consideró en desacuerdo con esta acción.

10.- ¿Cuál de las siguientes ventajas de los medios alternativos de solución de conflictos considera más importante?

Tabla 10 Consideración de importancia sobre los medios alternativos en la solución de conflictos

	f	%
Rápido e imparcial	116	47%
Sencillo	47	19%
Flexible	28	11%
Confidencial	54	22%
TOTAL	245	100%

Fuente: Encuesta a clientes de seguros
Elaborado por. La autora

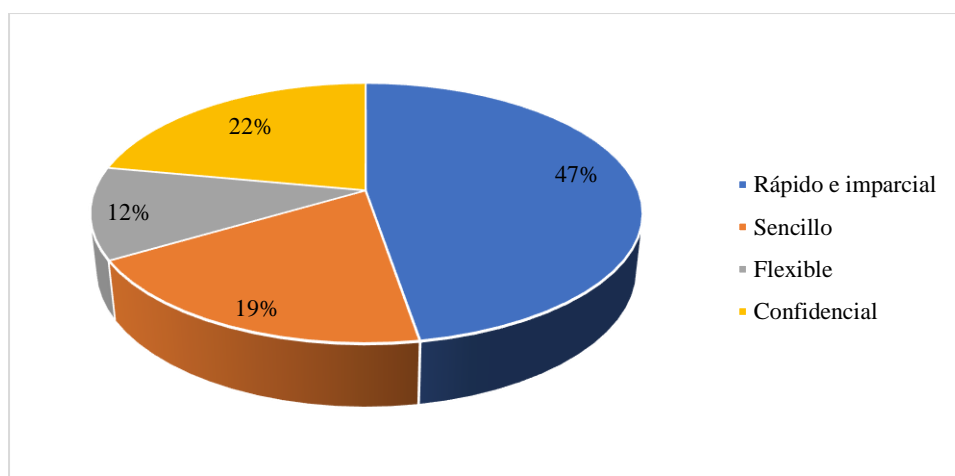


Figura 10 Consideración de importancia sobre los medios alternativos en la solución de conflictos
Fuente: Encuesta a clientes de seguros
Elaborado por. La autora

Si se le da importancia al uso de los medios alternativos para la solución de conflictos, el 47% lo consideraría por el hecho de ser rápido e imparcial, seguido por ser confidencial con el 22% y sencillo con el 19%. Un 12% dijo que lo tendría en cuenta al ser flexible en los acuerdos entre las partes.

3.7.2. Resultado de encuesta a compañías de seguros

1.- Años en el mercado

Tabla 11 Años en el mercado

	f	%
1 a 6 años	3	20%
7 a 12 años	2	13%
13 a 20 años	6	40%
20 años o más	4	27%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta a aseguradoras

Elaborado por. La autora

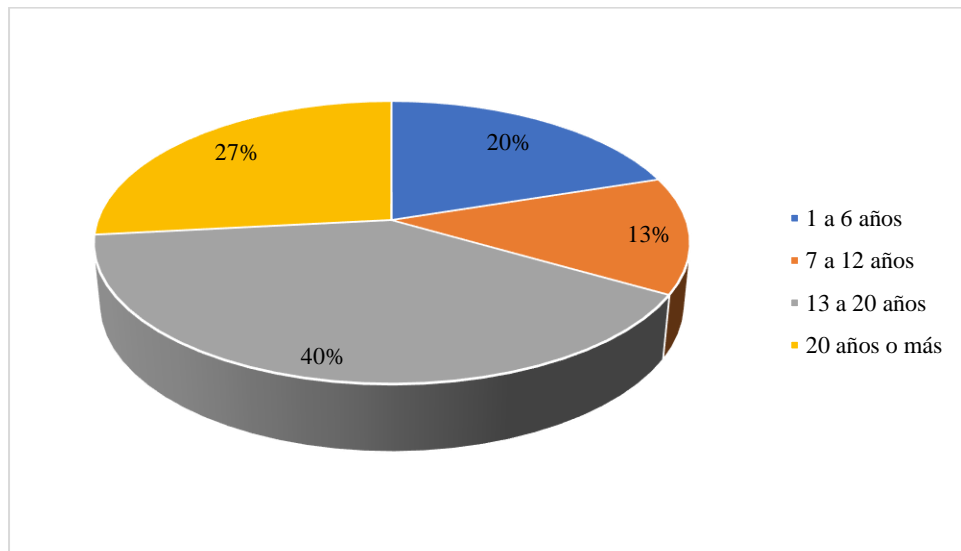


Figura 11 Años en el mercado

Fuente: Encuesta a aseguradoras

Elaborado por. La autora

El 40% de las empresas aseguradoras encuestadas manifestaron que tienen entre 13 a 20 años en el mercado, mostrando que son sólidas en el sector de los seguros y que tienen vasta experiencia en sus actividades.

2.- ¿Qué tipo de seguro brinda?

Tabla 12 Tipo de seguro que ofrece

	f	%
Vida	6	16%
Asistencia Médica	7	18%
Accidentes Personales	6	16%
Incendio y líneas aliada	4	11%
Riesgos Técnicos	3	8%
Finanzas	4	11%
Otros	8	21%
TOTAL	38	100%

Fuente: Encuesta a aseguradoras
Elaborado por. La autora

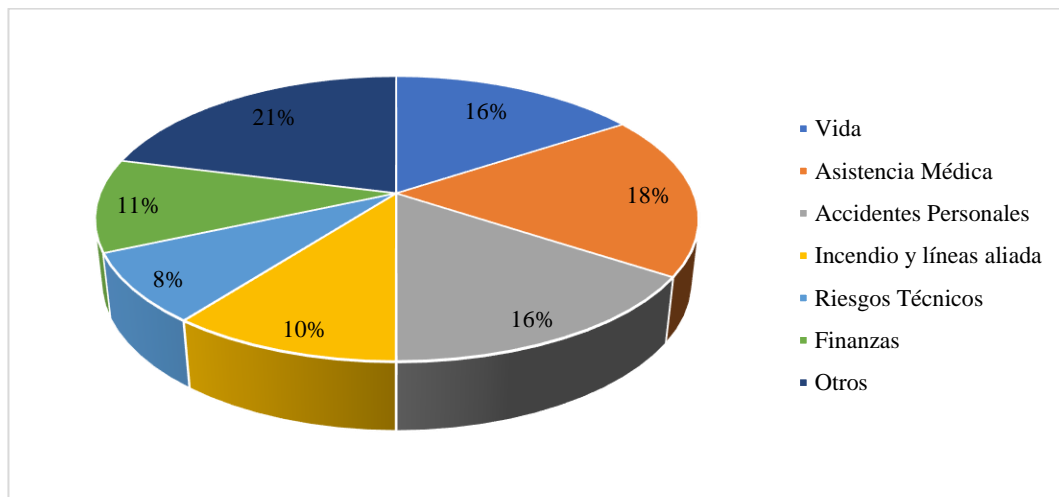


Figura 12 Tipo de seguro que ofrece
Fuente: Encuesta a aseguradoras
Elaborado por. La autora

El tipo de seguros que más se oferta en el mercado es el de otros (21%) en donde se coloca el de vehículos, aunque seguido por el de asistencia médica con el 18% pero teniendo en cuenta que muchos de los encuestados mencionaron que cuentan con todos los descritos o la mayoría de ellos.

3.- ¿Alguna vez se han dado conflictos con los asegurados?

Tabla 13 Conflictos con los asegurados

	f	%
Si	15	100%
No	0	0%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta a aseguradoras
Elaborado por. La autora

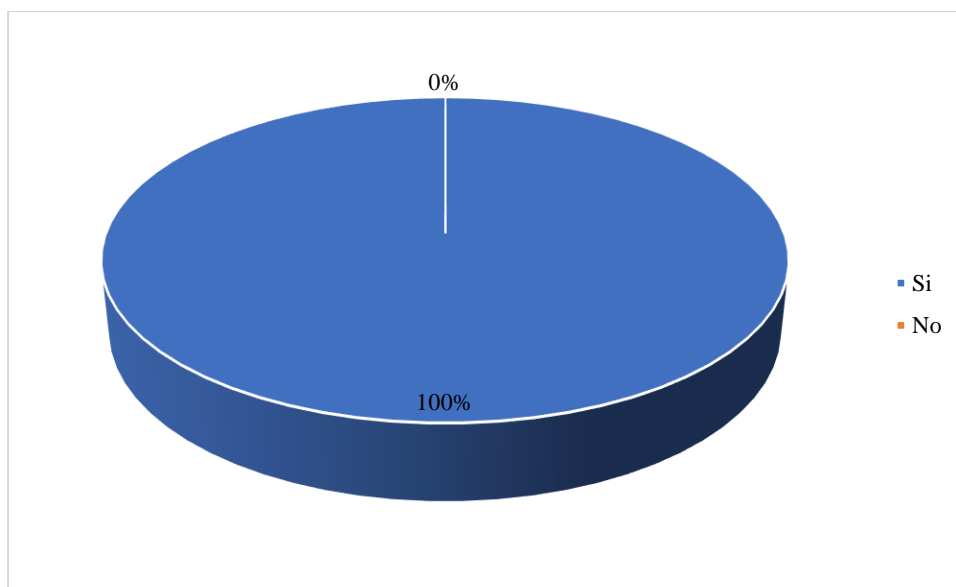


Figura 13 Conflictos con los asegurados
Fuente: Encuesta a aseguradoras
Elaborado por. La autora

De las aseguradoras encuestadas, el 100% mencionó que alguna vez han tenido conflictos con los asegurados de cualquier tipo de póliza que manejen, por lo que se evidencia que es en un mercado con un tipo de producto que tiende a tener controversias por el servicio.

4.- ¿Mediante qué proceso se solucionan o se tratan las controversias con los clientes?

Tabla 14 Proceso por el cual solucionan las controversias

	f	%
Justicia ordinaria	11	73%
Arbitraje	2	13%
Mediación	2	13%
Otros	0	0%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta a aseguradoras

Elaborado por. La autora

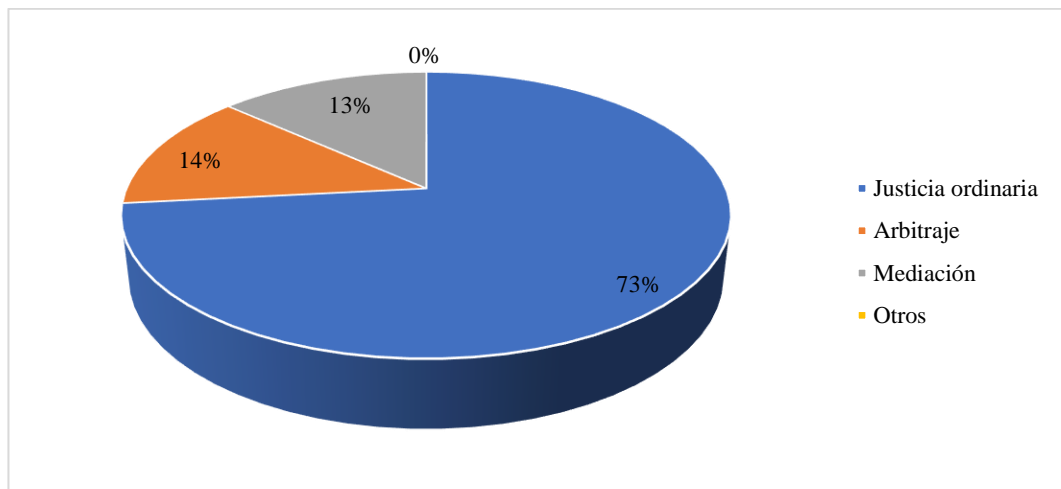


Figura 14 Proceso por el cual solucionan las controversias

Fuente: Encuesta a aseguradoras

Elaborado por. La autora

El 73% de los encuestados dijeron que solucionan las controversias llegando a la justicia ordinaria, por lo que el arbitraje y mediación constituyen sólo un 27% de los procesos de solución de conflictos y demuestra el poco uso hacia los medios alternativos.

5.- ¿En las condiciones generales del contrato se detalla una cláusula de Arbitraje y mediación?

Tabla 15 Detalle de la cláusula de arbitraje y mediación en las condiciones generales del contrato

	f	%
Si	15	100%
No	0	0%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta a aseguradoras
Elaborado por. La autora

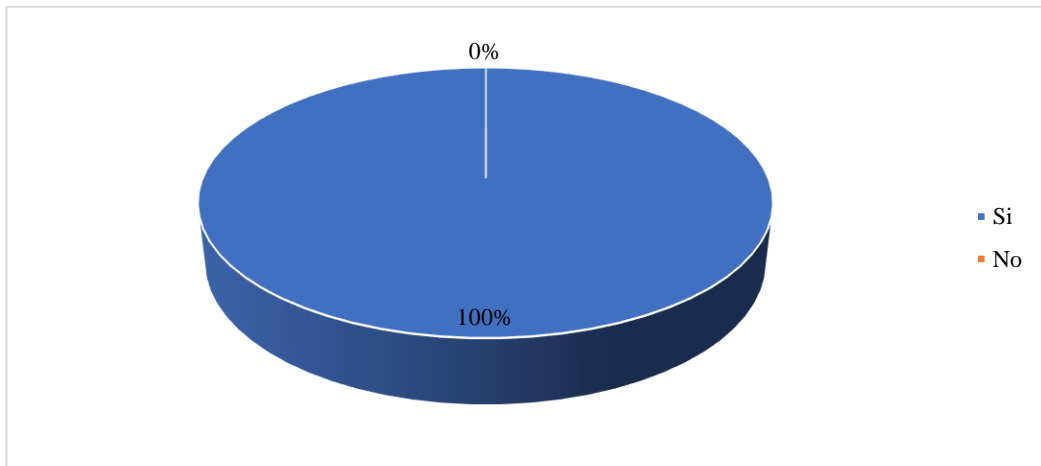


Figura 15 Detalle de la cláusula de arbitraje y mediación en las condiciones generales del contrato
Fuente: Encuesta a aseguradoras
Elaborado por. La autora

El 100% de las aseguradoras encuestadas dijeron que en el contrato se encuentra el detalle de recurrir al arbitraje y mediación para la solución de conflictos antes de participar en la justicia ordinaria, pero resulta que no se aplica por el hecho de que no hay un acuerdo de las partes para que esto se logre.

6.- ¿Se ha logrado resolver los conflictos con los asegurados a través de los medios alternativos?

Tabla 16 Se han logrado resolver los conflictos con los asegurados por medios alternativos

	f	%
Totalmente de acuerdo	1	7%
De acuerdo	1	7%
Indiferente	11	73%
En desacuerdo	2	13%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta a aseguradoras
Elaborado por. La autora

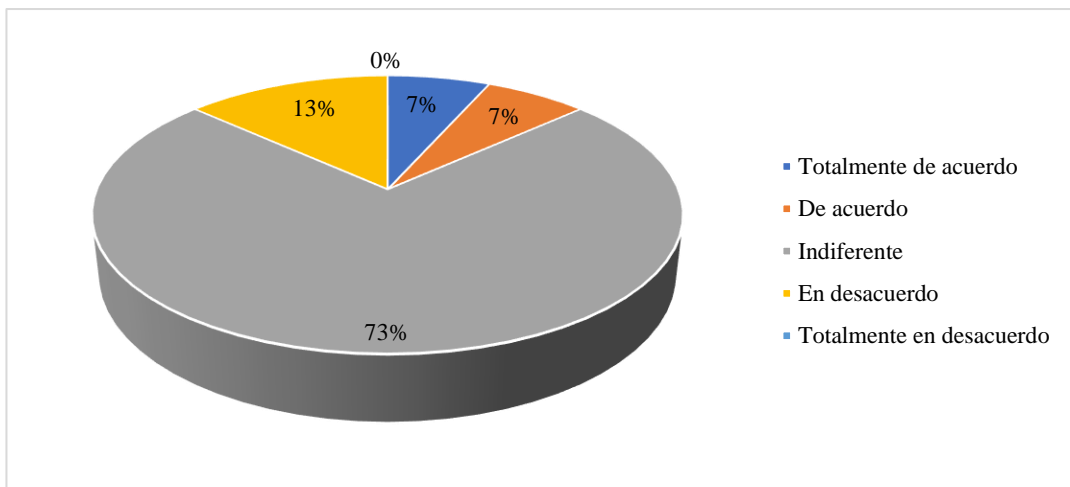


Figura 16 Se han logrado resolver los conflictos con los asegurados por medios alternativos

Fuente: Encuesta a aseguradoras
Elaborado por. La autora

En el caso de la resolución de conflictos por los medios alternativos, el 73% de las aseguradoras mencionó mostrarse indiferente, ya que previamente dijeron que solucionan los conflictos mediante la justicia ordinaria y no por arbitraje o mediación.

7.- ¿Qué tan eficiente considera los medios alternativos en la solución de conflictos?

Tabla 17 Eficiencia de los medios alternativos para la solución de conflictos

	f	%
Muy eficiente	3	20%
Poco eficiente	8	53%
Nada eficiente	4	27%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta a aseguradoras
Elaborado por. La autora

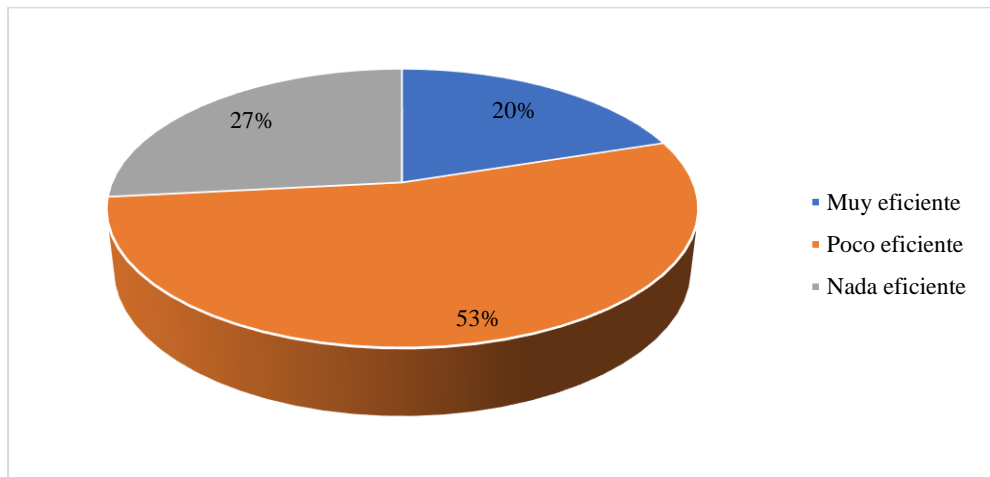


Figura 17 Eficiencia de los medios alternativos para la solución de conflictos
Fuente: Encuesta a aseguradoras
Elaborado por. La autora

El 53% de las aseguradoras encuestadas mencionan que es de poca eficiencia los medios alternativos para la solución de conflictos, ya que ellos disponen cláusulas correctamente descritas en los contratos para que no existan vacíos legales y que si existiere un conflicto lo resuelven por justicia ordinaria.

8.- ¿Cuál de los siguientes factores cree que ha impulsado el uso de los medios alternativos como una mejor solución de conflictos que la justicia ordinaria?

Tabla 18 Factores que ha impulsado el uso de los medios alternativos como una mejor solución de conflictos a la justicia ordinaria

	f	%
Excesivo número de juicios que se tramitan en las judicaturas	1	7%
Demora en la solución de los pleitos	9	60%
Costo del proceso	5	33%
Falta de ética profesional y adecuada preparación académica de los jueces	0	0%
Sumida dependencia de las judicaturas a tiendas políticas	0	0%
Corrupción que corroe todos los estamentos del sistema judicial	0	0%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta a aseguradoras
Elaborado por. La autora

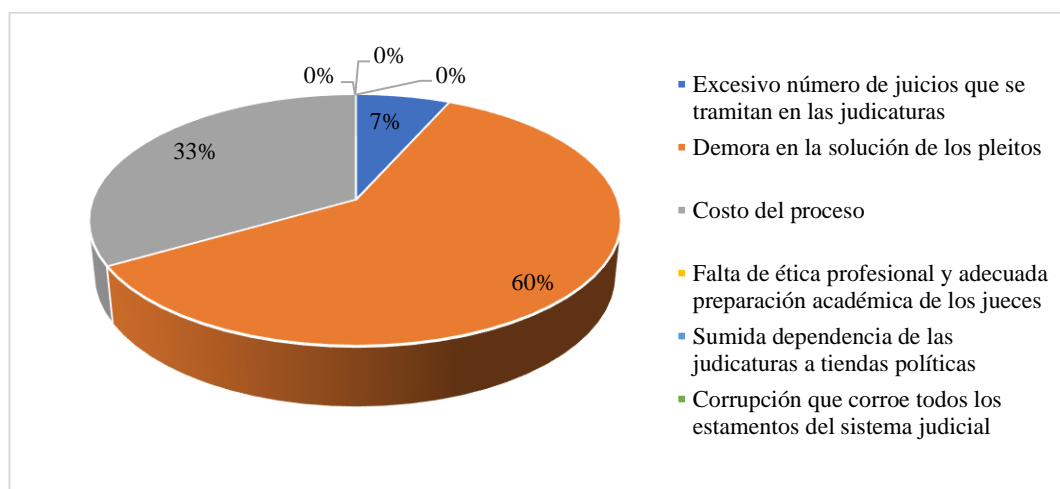


Figura 18 Factores que ha impulsado el uso de los medios alternativos como una mejor solución de conflictos a la justicia ordinaria

Fuente: Encuesta a aseguradoras
Elaborado por. La autora

El factor que más incide en la elección de los medios alternativos por sobre la justicia ordinaria, es el hecho que en la segunda existe la demora en la solución de los pleitos (60%), lo que incurre en costos y en tiempo perdido sobre ello, cuando se puede optar por la vía rápida que ofrece el arbitraje y mediación.

9.- ¿Por qué motivo no ha aplicado o no aplicaría un método alternativo en los conflictos con los asegurados?

Tabla 19 Motivo de no aplicar el método alternativo en los conflictos con los asegurados

	f	%
Poco conocimiento del proceso	6	40%
Baja confianza de su efectividad	6	40%
Desacuerdo entre las partes	3	20%
Otros	0	0%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta a aseguradoras
Elaborado por. La autora

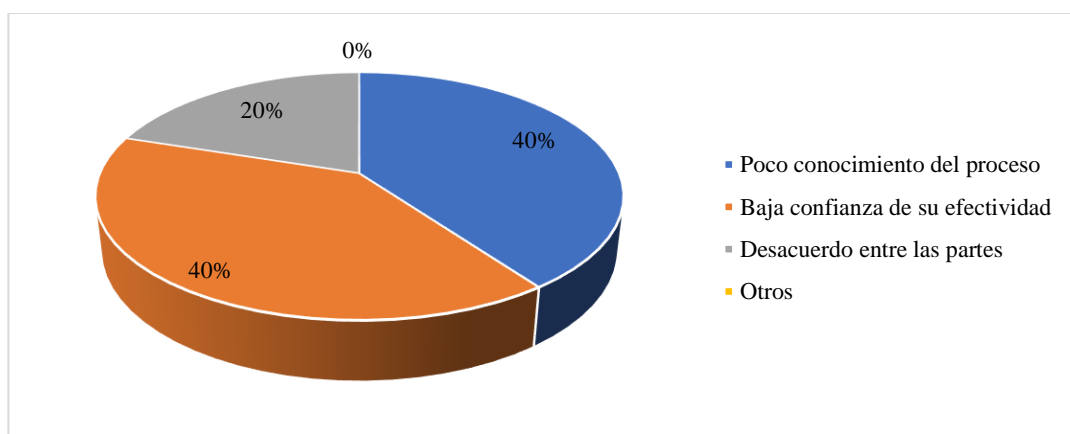


Figura 19 Motivo de no aplicar el método alternativo en los conflictos con los asegurados
Fuente: Encuesta a aseguradoras
Elaborado por. La autora

El poco conocimiento del proceso y la baja confianza de la efectividad de los medios alternativos en la solución de conflictos (40% cada uno) hacen que sean los motivos principales para no aplicarlo con los problemas con los asegurados, demostrando que es necesario una mejor difusión de sus procesos para que accedan con mayor facilidad.

10.- ¿Al conocer que el arbitraje y mediación son métodos eficientes para la solución de conflictos entre los asegurados y las compañías de Seguros, estaría dispuesto a aplicarlo con mayor frecuencia?

Tabla 20 Aplicación de arbitraje y mediación por conocimiento de sus beneficios

	f	%
Totalmente de acuerdo	3	20%
De acuerdo	9	60%
Indiferente	1	7%
En desacuerdo	2	13%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta a aseguradoras
Elaborado por. La autora

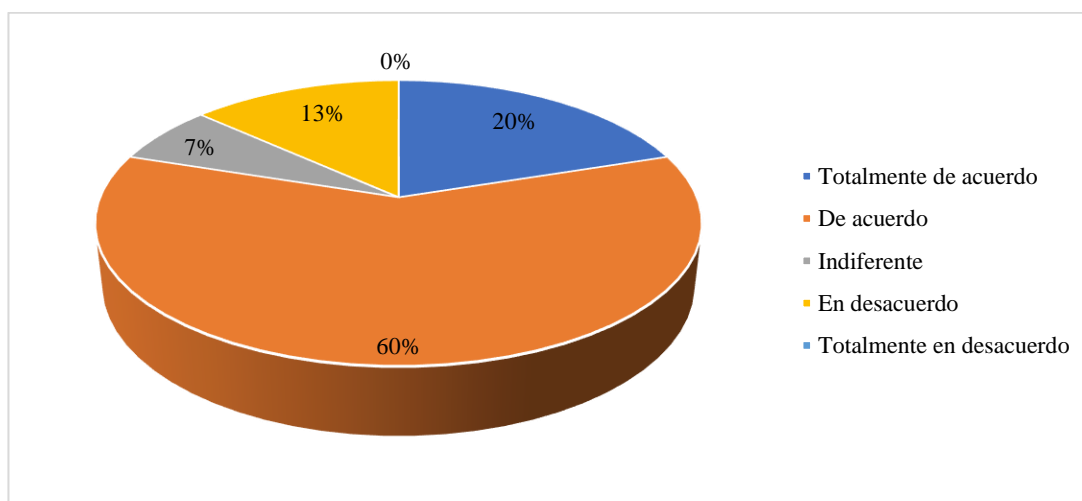


Figura 20 Aplicación de arbitraje y mediación por conocimiento de sus beneficios
Fuente: Encuesta a aseguradoras
Elaborado por. La autora

El 60% de los encuestados mencionaron estar de acuerdo que aplicarían el arbitraje y mediación si se conocen que son métodos eficientes para la solución de conflictos entre las partes, demostrando que todo depende de la información que se ofrezca para que ellos sepan la forma.

11.- ¿Cuál de las siguientes ventajas del arbitraje y mediación considera más importante?

Tabla 21 Ventajas del arbitraje y mediación

	f	%
Rápido e imparcial	5	33%
Sencillo	2	13%
Flexible	1	7%
Confidencial	6	40%
Sentencias arbitrales de ejecución inmediata	1	7%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta a aseguradoras
Elaborado por. La autora

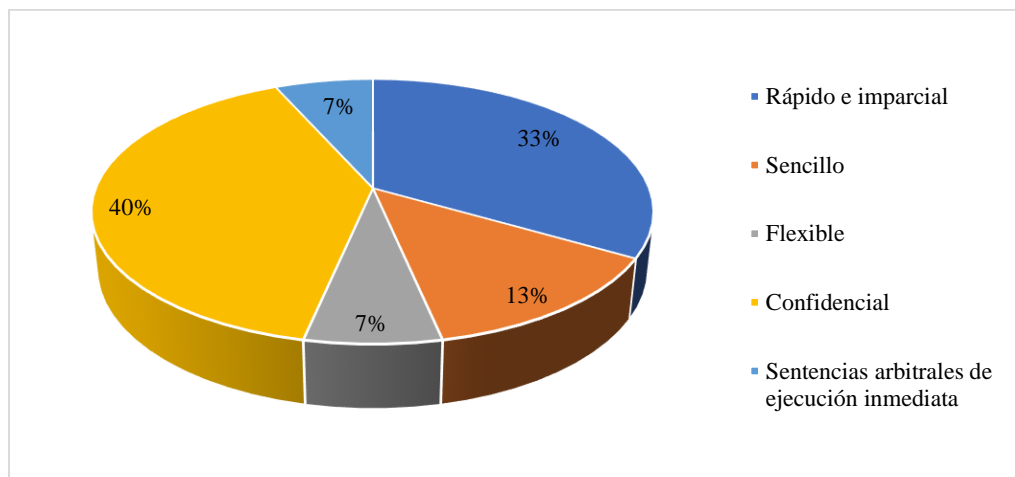


Figura 21 Ventajas del arbitraje y mediación
Fuente: Encuesta a aseguradoras
Elaborado por. La autora

La principal ventaja que observarían del arbitraje y mediación sería el hecho de ser confidencial con el 40% entre los resultados, seguido por ser rápido e imparcial con el 33%, las cuales son las condiciones principales que tienen estos medios alternativos y que ayudan a que no se tenga que acudir a la justicia ordinaria.

3.7.3. Resultado de entrevistas a Abogados

Ab. Mishel Nieto

Abogada de libre ejercicio

1.- ¿Cómo contribuyen los medios alternativos en la solución de conflictos entre las compañías de seguros y los asegurados?

Contribuyen de manera oportuna al resolver un conflicto que se genere entre las partes de manera más rápida sin tener que llegar a instancias judiciales.

2.- ¿Qué tan importante es que las compañías de seguros establezcan una cláusula de arbitraje y mediación en sus contratos con los clientes?

Es importante para las compañías de seguros que puedan insertar como cláusula la mediación y arbitraje, ya que, si llegara a existir un conflicto o controversia, se tendría que acudir primero al medio alternativo como es la mediación y arbitraje, y en caso de que se llegue a un acuerdo resolverlo de manera más rápida que en la instancia judicial, lo cual beneficiaría a las partes.

3.- ¿Cree que actualmente las compañías de seguros están haciendo mayor uso del arbitraje o mediación para solucionar las controversias?

Si

4.- En cuanto a las empresas que aún no aplican los medios alternativos en la solución de controversias, ¿qué aspectos considera que influyen en ello?

Que quizás no están bien informados o asesorados en cuanto al medio alternativo de resolución de conflictos como es la mediación y arbitraje.

5.- ¿Por qué algunos abogados no aplican inicialmente el arbitraje o mediación para solucionar las controversias que tienen este tipo de compañías con los clientes?

Porque no todos los casos son iguales y ameritan resolverlos judicialmente, y no arriesgarse a mediar ya que quizás su finalidad no es llegar a un acuerdo.

6.- ¿Qué factores han logrado promover el uso de los medios alternativos como una mejor solución de conflictos en comparación con la justicia ordinaria?

El poder resolver conflictos de manera más rápida que un juicio.

Ab. Ana Ramos

Abogada de libre ejercicio

1.- ¿Cómo contribuyen los medios alternativos en la solución de conflictos entre las compañías de seguros y los asegurados?

Existen muchos problemas cuando las compañías de seguro no quieren cumplir con lo fijado en un contrato o en un convenio a través de un seguro. Por lo tanto, se puede llegar a un arreglo entre la aseguradora para que le den un plazo a través de la mediación y su cliente para hacer cumplir los contratos y por daños materiales a terceros.

2.- ¿Qué tan importante es que las compañías de seguros establezcan una cláusula de arbitraje y mediación en sus contratos con los clientes?

Porque eso permite que eso salga de la justicia ordinaria a la justicia alternativa de los arreglos de todo tipo de controversia que tuvieren las aseguradoras con sus clientes, y en este caso deben someterse obligatoriamente si pactan en el tema arbitraje.

3.- ¿Cree que actualmente las compañías de seguros están haciendo mayor uso del arbitraje o mediación para solucionar las controversias?

Si se está aplicando las clausulas para que las partes en caso de controversias se sometan a los centros de mediación y arbitraje.

4.- En cuanto a las empresas que aún no aplican los medios alternativos en la solución de controversias, ¿qué aspectos considera que influyen en ello?

A través de los sistemas procesales tradicionales de la justicia en resolver las controversias que pueden tener con sus clientes o con terceros, las empresas de seguros

en los métodos alternativos con mucho más rápidos y confidenciales, de esta manera nadie se puede enterar entre el cliente y la aseguradora de los conflictos que se puedan suscitar en la empresa.

5.- ¿Por qué algunos abogados no aplican inicialmente el arbitraje o mediación para solucionar las controversias que tienen este tipo de compañías con los clientes?

Porque sencillamente no lo ven conveniente para sus intereses, porque para ellos el litigar ellos ganan más y como ahora las personas quieren usar el método alternativo que es más rápido y eficaz.

6.- ¿Qué factores han logrado promover el uso de los medios alternativos como una mejor solución de conflictos en comparación con la justicia ordinaria?

Es la misma publicidad de cada uno de los centros de mediación y el estado también ha aportado para este tipo de publicidad. Ahora también se está usando muchísimo las redes sociales para promocionar los centros de mediación.

Ab. Lenin Lliguicota

Abogado de libre ejercicio

1.- ¿Cómo contribuyen los medios alternativos en la solución de conflictos entre las compañías de seguros y los asegurados?

Hace que los procesos de controversias o conflictos sean resueltos de forma más rápida sin entrar a instancias judiciales que tardan mucho más en sus procesos.

2.- ¿Qué tan importante es que las compañías de seguros establezcan una cláusula de arbitraje y mediación en sus contratos con los clientes?

Es uno de los puntos más importantes porque así se puede acudir a esta instancia previamente, todo esto si ambas partes están de acuerdo, sino se debe acudir a la parte judicial tradicional.

3.- ¿Cree que actualmente las compañías de seguros están haciendo mayor uso del arbitraje o mediación para solucionar las controversias?

Quizás un poco más que antes sí, pero aun es un punto que no es tan notorio frente a los casos de justicia común entre aseguradora y su cliente en controversia.

4.- En cuanto a las empresas que aún no aplican los medios alternativos en la solución de controversias, ¿qué aspectos considera que influyen en ello?

Depende mucho de los casos que están tratando en el momento, en el que prefieren la justicia ordinaria porque simplemente el cliente no plantea una mediación por sentirse perjudicado o afectado por el contrato.

5.- ¿Por qué algunos abogados no aplican inicialmente el arbitraje o mediación para solucionar las controversias que tienen este tipo de compañías con los clientes?

Todo depende de la situación en la que se encuentre el cliente a quien defiende el abogado, en donde, al conocer el caso, puede estimar que las condiciones no son igualitarias para entrar en un proceso de mediación sino directamente un proceso judicial ordinario.

6.- ¿Qué factores han logrado promover el uso de los medios alternativos como una mejor solución de conflictos en comparación con la justicia ordinaria?

Ahora existe más difusión de los centros de mediación y su función en el medio de solución de conflictos entre las partes, eso ha hecho que se promuevan en su uso, aunque hace falta mucho más para que las personas tengan mayor información sobre ello.

Ab. Emma Orellana

Abogada de libre ejercicio

1.- ¿Cómo contribuyen los medios alternativos en la solución de conflictos entre las compañías de seguros y los asegurados?

En dar mayor apertura a solucionar los problemas por medio de la comunicación entre las partes, en el que cada uno tiene la oportunidad de dar sus puntos de vista y llegar a un beneficio en común.

2.- ¿Qué tan importante es que las compañías de seguros establezcan una cláusula de arbitraje y mediación en sus contratos con los clientes?

Es importante, porque sólo así se les da la oportunidad tanto al cliente como a la aseguradora a llegar a un acuerdo sin llegar a gastos y pérdidas de tiempo por medio de los procedimientos implícitos en la justicia ordinaria.

3.- ¿Cree que actualmente las compañías de seguros están haciendo mayor uso del arbitraje o mediación para solucionar las controversias?

Sí, pero aun no de la forma y magnitud que se espera por parte del estado para que se reduzcan los procesos judiciales ordinarios.

4.- En cuanto a las empresas que aún no aplican los medios alternativos en la solución de controversias, ¿qué aspectos considera que influyen en ello?

Que no llegan a un acuerdo entre las partes; eso impide la mediación y arbitraje según la ley.

5.- ¿Por qué algunos abogados no aplican inicialmente el arbitraje o mediación para solucionar las controversias que tienen este tipo de compañías con los clientes?

Porque el cliente se siente perjudicado y acuden al proceso ordinario de justicia y también porque a algunos colegas les conviene por sus honorarios.

6.- ¿Qué factores han logrado promover el uso de los medios alternativos como una mejor solución de conflictos en comparación con la justicia ordinaria?

Que se observe que los conflictos se resuelven de forma más rápida y fácil para las partes, en especial para un cliente.

Ab. Fabio Falquez

Abogado de libre ejercicio

1.- ¿Cómo contribuyen los medios alternativos en la solución de conflictos entre las compañías de seguros y los asegurados?

Dan el paso a que los conflictos se resuelvan en menos tiempo a diferencia de lo que sucede en la justicia tradicional.

2.- ¿Qué tan importante es que las compañías de seguros establezcan una cláusula de arbitraje y mediación en sus contratos con los clientes?

Actualmente los contratos cuentan con esta cláusula, y hace que las partes puedan solucionar sus controversias antes de pasar por la justicia ordinario, ya que así lo estipula el contrato inicialmente.

3.- ¿Cree que actualmente las compañías de seguros están haciendo mayor uso del arbitraje o mediación para solucionar las controversias?

No mucho.

4.- En cuanto a las empresas que aún no aplican los medios alternativos en la solución de controversias, ¿qué aspectos considera que influyen en ello?

Negación de las partes en su proceso de controversia.

5.- ¿Por qué algunos abogados no aplican inicialmente el arbitraje o mediación para solucionar las controversias que tienen este tipo de compañías con los clientes?

Porque no creen que se está en iguales condiciones entre su cliente y la empresa de seguros.

6.- ¿Qué factores han logrado promover el uso de los medios alternativos como una mejor solución de conflictos en comparación con la justicia ordinaria?

El estado se ha preocupado por difundir la existencia de los centros de mediación y arbitraje y también los propios centros lo han hecho por medios de comunicación tradicionales y las redes sociales.

3.7.4. Resultado de entrevista a bróker de seguros

Sra. Maritza

Nota: La persona solicitó el anonimato de apellido y nombre a la empresa Aseguradora.

1.- ¿Qué tipo de seguros la empresa maneja?

Aquí manejamos ramos generales, personas, masivos, individuales, finanzas y créditos. Realmente aquí manejamos todos los ramos.

2.- ¿Mediante qué proceso se solucionan o se tratan las controversias con sus clientes?

Realmente no soy de siniestros, pero no tenemos casos que hayan pasado a un proceso de controversia y que hayan tenido que intervenir algún medio; siempre ha sido así hasta ahora y no se nos ha presentado este tipo de casos hasta ahora.

3.- ¿Conoce usted de los medios alternativos como el arbitraje y la mediación?

Si, si los conocemos.

4.- En las condiciones generales de los contratos de las pólizas ¿se detalla la cláusula de arbitraje y mediación?

Si.

5.- ¿Considera que el arbitraje o la mediación sirven para solucionar los conflictos con las compañías de seguros?

Si, totalmente de acuerdo.

6.- ¿Cree que actualmente las compañías de seguros están haciendo un mayor uso del arbitraje o la mediación para solucionar las controversias y por qué?

Como lo digo, no conozco, pero sin embargo por el trabajo me ha tocado ver lo que mencionaba de la página de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros y vi muchos casos de arbitraje. Pero en fin no podría decir si lo están usando o no lo están usando, porque para mí es un no porque no lo he usado yo.

7.- ¿Por qué motivo no se ha aplicado un método alternativo en los conflictos con los asegurados dentro de su empresa?

Creería que es por las relaciones comerciales o la transparencia que tenemos ante nuestros clientes o la buena suscripción de nuestras pólizas.

8.- ¿Cuáles de los factores cree que impulsaría al uso de los medios alternativos?

Por existir un excesivo número de juicios.

9.- En cuanto a las empresas que aún no aplican los medios alternativos en la solución de controversias, ¿qué aspectos cree que influyen en ello?

Probablemente la imagen. Yo creo que el principal punto es la imagen de ellos. Porque queda registrado en alguna página y ya eso no es referencia para el cliente.

10.- ¿Cómo promovería el uso de los medios alternativos?

No soy partidaria de que los casos tengan que llegar a un arbitraje. En lo personal no soy partidaria de eso. Esto tiene que suscribirse bien la póliza y en el caso de que por distintas razones el cliente no esté de acuerdo, siempre debe de existir la comunicación y el trabajo en equipo con la compañía de seguros.

3.7.5. Resultado de entrevista representante legal de compañía de seguro

Nota: La persona solicitó el anonimato de su nombre y apellido, además del nombre a la empresa aseguradora.

1.- ¿Qué tipo de seguros la empresa maneja?

Todos los tipos de seguros. Seguros generales, seguros de vida, asistencia médica, fianzas que son pólizas de cumplimiento de contrato, ramos técnicos. En general todos los ramos.

2.- ¿Mediante qué proceso se solucionan o se tratan las controversias con sus clientes?

Bueno, por lo general cuando no se llega a un acuerdo con una liquidación se recurre al arbitraje de la cámara de comercio. Inclusive eso está estipulado en las condiciones del contrato; si no se llegase a un acuerdo, ahí después se recurre a la justicia ordinaria

3.- ¿Conoce usted de los medios alternativos como el arbitraje y la mediación?

Si.

4.- En las condiciones generales de los contratos de las pólizas ¿se detalla la cláusula de arbitraje y mediación?

No, en las condiciones generales que son ya de empresas, por lo general está el arbitraje de la cámara de comercio y no ningún otro tipo de arbitraje.

5.- ¿Considera que el arbitraje o la mediación sirven para solucionar los conflictos con las compañías de seguros y sus clientes?

Si

6.- ¿Cree que actualmente las compañías de seguros están haciendo un mayor uso del arbitraje o la mediación para solucionar las controversias y por qué?

Hay ciertas etapas, y más los reclamos administrativos se dan porque las compañías de seguros tienen un plazo para pronunciarse sobre los reclamos, en base al artículo 42 de la Ley General de Seguros. Si no cumple con este plazo, se recurre al reclamo administrativo. Por lo general se llega a un arbitraje cuando está dentro del plazo el reclamo y no se llega a un acuerdo en cuanto a la causa y a los valores a indemnizar. Ahí se recurre al arbitraje.

7.- ¿Por qué motivo no se ha aplicado un método alternativo en los conflictos con los asegurados dentro de su empresa?

Yo creo que esto no se llega a estos casos de este tipo porque uno debe sujetarse a lo que dice la póliza, salvo caso hemos llegado a la parte legal a la reparación de daños o cuando son cosas menores. Pero por lo general en reclamos grandes se puede llegar primeramente a un árbitro diligente, un tercero diligente, sino se llega a un acuerdo se recurre al arbitraje.

8.- ¿Cuáles de los factores cree que impulsaría al uso de los medios alternativos?

No se llega a este tipo de mediaciones alternativas porque los caminos están bien definidos en la póliza. Qué se debe iniciar en primera instancia cuando se llegase a presentar un conflicto, principalmente leer en cuanto a los montos a indemnizar en caso de siniestros y la causa. Las compañías cuentan con un perito y este indica en su análisis la situación de la póliza.

9.- En cuanto a las empresas que aún no aplican los medios alternativos en la solución de controversias, ¿qué aspectos cree que influyen en ello?

Las suscripciones de las pólizas se encuentran muy bien estructuradas, por lo que se evitan que existan controversias sobre su contenido.

10.- ¿Cómo promovería el uso de los medios alternativos?

No considero el arbitraje y mediación en la parte de seguros, porque en la parte de seguros hay mucha técnica y principalmente quienes son los que van a cubrir el daño son los aseguradores y por eso son muchos aspectos técnicos que no son fácil de resolver en una mediación o arbitraje.

3.7.6. Resultado de entrevistas a docentes de derecho

Dr. Hernán Flores

Docente de la Universidad de Guayaquil

Carrera de Jurisprudencia

1.- ¿Cómo funcionan los medios alternativos en la justicia ecuatoriana?

En primera instancia, el método alternativo es mediante la mediación, la mediación que está dispuesta en el contrato inicial en el seguro. Ahí se establece la cláusula resolutoria donde dice en caso de que se tenga algún tipo de inconveniente, deberá acudir a las instancias correspondientes.

Los organismos del estado acuden a la mediación en la Sala de Mediación de la Procuraduría General del Estado en la propia de la Función Judicial; también hay gente privada que acude a la función judicial.

El tema es importante porque así se obtiene una resolución y una solución más rápida a los inconvenientes que han surgido, porque se sabe que, si el inconveniente surge, eso causa tiempos, daños, erogaciones económicas.

Hay otras instancias de mediación como son la de la Cámara de Comercio y esta cobra un porcentaje específico por la solución del conflicto. Pero está dado porque simple y llanamente en el contrato inicial dice que debe de ser la Cámara de Comercio o la Sala de Mediación y renuncia el domicilio de las partes, automáticamente tendrá que ir a la Sala de Mediación de la Cámara de Comercio; si se dice que se tiene que hacer por parte de la Función Judicial en el área de mediación, pues en definitiva tendrán que

hacerlo allá. En el contrato inicial da el trámite a qué sala de mediación o lugar de mediación debe de acudir. Ese es lo principal en el tema de mediación.

2.- ¿Usted por qué cree que actualmente en este tipo de controversias no se usa la mediación o el arbitraje?

Por desconocimiento primeramente, o a lo mejor inclusive puede ser la falta de confianza pero normalmente ahora los jueces están enviando hacia la mediación antes de iniciar un procedimiento sea civil, de menores, de tenencia de hijos, entre otros; los jueces están enviando a la sala de mediación para que sea esta la que media primero en el conflicto y de pronto se termine solucionando y ya está quitándose una carga inminente hacia la función judicial para dar un resultado mejor.

3.- ¿Cómo promovería el uso de estos medios en los temas relacionados con pólizas de seguros?

Dar más conocimiento; hacer conocer, dar una campaña de difusión en primera instancia, pero también al asegurado o al contratante del seguro en definitiva hacerle conocer en definitiva que tiene una alternativa en caso de controversia para ser solucionada de la manera correspondiente.

El tema es que todavía no existe una cultura de la mediación en nuestro país y obviamente las personas piensan que existe el daño, pero más que nada en definitiva lo que está sucediendo con las mediaciones típicas, las cámaras de mediaciones tienen costos demasiado alto y eso lo paga en definitiva las partes o quien llevó al reclamo porque lo que menos gusta es que se descuenten valores y eso no ha dado la pauta para que se logre la total rendición conocimiento de estos medios.

Ab. Lionel Fuentes

Docente de la Universidad de Guayaquil

Carrera de Jurisprudencia

1.- ¿Alguna vez ha tratado un proceso relacionado al tema de seguros?

Al tema de seguros sí, pero no en centros de mediación.

2.- ¿Por qué medio ha realizado su proceso?

Por la vía administrativa privada, como reclamo.

3.- ¿Usted por qué cree que actualmente en este tipo de controversias no se usa la mediación o el arbitraje?

Yo creo que es por parte de desconocimiento de los asegurados, los contratos de seguro normalmente son contratos extensos en donde no lo leen en su totalidad, normalmente los contratos de seguros sólo benefician a la aseguradora y no al asegurado en su mayor parte, entonces hay una especie de la forma de ver de la gente en que pelear contra la empresa de seguros es imposible, y es algo real esto.

4.- ¿Cómo promovería el uso de estos medios en los temas relacionados con pólizas de seguros?

Ese sería un método de resolución de conflictos cuando haya conflicto, lo que no debe de pasar. Pero si es de que se debería de promover, el primero que debe de hacerlo sería la Superintendencia de Seguros, la promoción, la difusión y bueno, también de las mismas aseguradoras porque al final del día esto es un negocio.

Normalmente en los contratos actuales de seguro existen las cláusulas de mediación, y eso debería ser mucho más ágil a cualquier otro mecanismo, pero normalmente la mecánica de los seguros es como que no están tan sujetos a la regulación de la Superintendencia de Seguros, entonces tratan por cualquier mecanismo de hostigar al cliente para que no llegue ni siquiera a eso.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Entre las principales conclusiones de la investigación se tiene que se ha logrado el análisis de los medios alternativos como mecanismo de solución de conflictos de reclamación de pólizas, por medio de los antecedentes de la investigación con la selección de la literatura y la legislación comparada con países como España, Chile, Argentina y Perú, los cuales también llevan a cabo esta actividad con mucha más participación en relación a lo que sucede en Ecuador, aun contando con leyes específicas como la Ley de Arbitraje y Mediación.

También se ha indagado la situación de los reclamos en los temas de arbitraje y mediación a las aseguradoras, en que las principales características es su formato de confidencialidad, por lo que no se puede conocer los parámetros en los que se suscitan las controversias. Hay que recalcar que las posturas de las aseguradoras se enmarcan en que el arbitraje y mediación no es del todo partícipe en las empresas de este tipo, ya que las cláusulas o suscripciones de las pólizas se encuentran correctamente desarrolladas para evitar lagunas legales.

Además, en la investigación se ha dado la determinación de la principal causa para que los asegurados no consideren los medios alternativos en la solución de conflictos de reclamación a la compañía de seguros, que es que no conocen como se da este proceso, es decir, que los canales de comunicación usados por los centros de mediación y arbitraje y del estado no son efectivos para que los usuarios se inclinen por este tipo de procedimientos extrajudiciales.

Finalmente se han descrito las condiciones de arbitraje y mediación para la solución de conflictos entre las partes, que básicamente es por el proceso derivado de la cláusula existente en el contrato y que ambas estén de acuerdo a acudir a este procedimiento, pero que en muchas ocasiones no se da, por la falta de conocimiento del usuario y que la empresa aseguradora indica haber dispuesto toda la información de la póliza en el que no queda dudas para un conflicto.

Recomendaciones

- Desarrollar nuevos canales de comunicación para que el usuario tenga mayor información sobre la forma de acudir a una solución de conflictos mediante los centros de mediación y arbitraje.
- Los gastos por el proceso de los métodos alternativos desarrollados en los centros de mediación y arbitraje deben ser compartidos por las partes involucradas, ya que en la actualidad la parte que pierde en este proceso debe correr con el 100% de los gastos y los costos son altos ya que lo dispone por porcentajes de retribución cada centro. Es una forma de equilibrar los procesos y además de que sea atractivo acudir a los centros de mediación para la resolución de conflictos sin entrar a procesos judiciales.
- Realizar procesos de capacitación gratuitos a abogados de libre ejercicio para que conozcan más sobre los medios alternativos y su utilidad.
- Establecer mayor hincapié en las aseguradoras, en que los medios alternativos son un mecanismo oportuno de solución de conflictos sin que se vean perjudicados ninguna de las partes.
- Es mucho más favorable convertir el arbitraje en los procesos de reclamaciones con las compañías de arbitraje en decisión de derecho y no en equidad, ya que de esta manera se optará que el árbitro sea un profesional de jurisprudencia (abogado) que use fundamentos basados en leyes y reglamentos que aplican el contrato y no en su entender de lo que es justo y equitativo sin contemplar una base legal.
- A través de la defensoría del pueblo se haga mayor uso del arbitraje y la mediación para la resolución de conflicto, porque es la entidad que tiene contacto con un consumidor final para la defensa de sus derechos.

- La propuesta legal será de la siguiente manera:

Proyecto de Ley reformativa al TITULO II de la Constitución, Organización, Actividades y Funcionamiento, Capítulo III De las pólizas y tarifas de la Ley General de Seguros.

Art. 1.- Sustitúyase el literal g del Artículo 25 por el siguiente:

“g) Incluir una cláusula en la que conste la obligatoriedad de las partes de someter a decisión arbitral o mediación las diferencias que se originen en el contrato o póliza de seguros”

DISPOSICION FINAL: Las disposiciones de esta Ley y su reforma entrarán en vigencia desde la fecha de su publicación en el Registro Oficial.

- Cláusula de obligatoriedad de sometimiento a procesos de arbitraje y mediación en los contratos de seguros

Toda controversia, desavenencia o reclamación relacionada o derivada del contrato de seguro, incluidas las relativas a su validez, eficacia o terminación, será resuelta en primera instancia por medio de un árbitro o mediador en el Centro de Mediación y Arbitraje del lugar donde domicilia el CONTRATANTE, BENEFICIARIO y/o ASEGURADO, según corresponda de acuerdo a la jurisdicción del Ecuador. El CONTRATANTE, BENEFICIARIO y/o ASEGURADO también podrá acudir a las instancias habilitadas para que presenten sus reclamos o denuncias posteriores a la mediación y arbitraje, ante la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, Defensoría del Pueblo, según corresponda.

BIBLIOGRAFÍA

- ANACSE. (28 de Enero de 2016). *Asociación Nacional de Asesores Productores de Seguros del Ecuador*. Obtenido de ANACSE: http://www.anacse.org.ec/contenido/seccion/16/glosario_de__t%C3%89rminos_de_seguros
- Andrade, D. (9 de Marzo de 2015). *Dspace Universidad Central del Ecuador*. Obtenido de Dspace Universidad Central del Ecuador: https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjbg_y74IbUAhUDKiYKHd__DDMQFggnMAA&url=http%3A%2F%2Fwww.dspace.uce.edu.ec%2Fbitstream%2F25000%2F3973%2F1%2FT-UCE-0013-Ab-258.pdf&usg=AFQjCNGqNON-yKqCziLGv29WEINKggq9A
- Asamblea Nacional. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito: Departamento Jurídico Editorial de la Corporación de Estudios y Publicaciones. Recuperado el 5 de Octubre de 2014
- Bullard, A. (24 de Agosto de 2015). *Cato Institute*. Obtenido de El Cato: <https://www.elcato.org/peru-el-arbitraje-peruano-es-una-historia-de-exito>
- Caballero, P. (2017). *Gestión de quejas y reclamaciones en materia de consumo*. Abril: Editorial CEP .
- Cabanellas, G. (Marzo de 2018). *Conflicto*. Obtenido de Diccionario Social. Enciclopedia jurídica Online: <https://diccionario.leyderecho.org/conflicto/>
- Cabanellas, G. (Abril de 2018). *Extrajudicial*. Obtenido de Diccionario Social. Enciclopedia Jurídica: <https://diccionario.leyderecho.org/extrajudicial/>
- Caireta, M. (2008). La mediación: ¿Una herramienta o un fin? En P. Cabrera, & F. Lorenzo, *La mediación. caja de herramientas ante el conflicto social. Volumen 148* (págs. 13-24). Madrid: Cáritas Española Editores.
- Castrillón, E. (16 de Abril de 2018). *La mediación en Colombia como escenario para la construcción de paz*. Obtenido de Comunidad jurídica del conocimiento:

<http://www.conocimientojuridico.gov.co/la-mediacion-colombia-escenario-para-la-construccion-paz/>

Cavalleri, N. (2 de Octubre de 2010). *Origen de la mediacion en Argentina*. Obtenido de Psicoblogía: <http://psicobloga.blogspot.com/2010/10/origen-de-la-mediacion-en-argentina.html>

Cejudo Abogados. (16 de Junio de 2014). *La Mediación, antecedentes y momento actual*. Obtenido de Cejudo Abogados web site: <http://cejudoabogados.info/2014/06/16/la-mediacion-antecedentes-y-momento-actual/>

Cevallos, A. (18 de Marzo de 2014). *Análisis de la evolución del mercado de Seguros de Guayaquil y su incidencia en la economía periodo 2006 - 2012*. Obtenido de Universidad Católica Santiago de Guayaquil: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/1446/1/T-UCSG-PRE-ECO-CECO-5.pdf>

COGEP. (22 de Mayo de 2015). *Código Orgánico General de Procesos*. Obtenido de Consejo de la Judicatura: <http://www.funcionjudicial.gob.ec/pdf/CODIGO%20ORGANICO%20GENERAL%20DE%20PROCESOS.pdf>

Congreso de la Nación . (20 de Mayo de 2002). *Código Procesal Civil y Comercial de la Nación*. Obtenido de Código Procesal Civil y Comercial de la Nación: <http://www.legislaw.com.ar/>

Congreso de la República de Colombia . (12 de Julio de 2012). *Estatuto de Arbitraje Nacional e Internacional*. Obtenido de Alcaldía de Bogotá : <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=48366>

Congreso de la República de Perú. (26 de Septiembre de 2015). *Ley de arbitraje*. Obtenido de Portal de la Facultad de Educación PUCP: <http://cdn01.pucp.education/carc/wp-content/uploads/2017/07/20154907/decreto-legislativo-n1071-2017.pdf>

Correa, D. (9 de Marzo de 2015). *La Mediación y el Arbitraje como Métodos Alternativos de solución de conflictos en los Contratos Administrativos*.

Obtenido de Tesis de Derecho de la Universidad Central del Ecuador:
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3973/1/T-UCE-0013-Ab-258.pdf>

Cristiá, M. (31 de Mayo de 2016). *Bolsa de Comercio de Rosario*. Obtenido de Bolsa de Comercio de Rosario:
<http://www.bcr.com.ar/pages/publicaciones/inforevista.aspx?idArticulo=243>

Diario Gestión . (12 de Agosto de 2014). ¿Cómo se da un proceso de arbitraje en el Perú? *Diario Gestión* .

Economía México. (16 de Enero de 2015). *Economía México*. Obtenido de Economía México: https://www.economia.com.mx/origen_y_mision_del_seguro.htm

El Economista. (11 de Junio de 2013). *El Economista*. Obtenido de El Economista:
http://www.economista.es/pais_vasco/noticias/4900320/06/13/El-arbitraje-en-Espana-registro-un-incremento-medio-del-15.html

El Mercurio. (23 de Abril de 2012). *El Mercurio*. Obtenido de El Mercurio:
<http://www.elmercurio.com/Legal/Noticias/Analisis-Juridico/2012/04/23/El-arbitraje-en-materia-de-seguros.aspx>

El Mundo. (12 de Agosto de 2012). *El Mundo. Economía y Negocios*. Obtenido de El Mundo. Economía y Negocios: <http://www.elmundo.com.ve/firmas/moises-bittan/arbitraje-internacional-y-resolucion-de-conflictos.aspx>

El Mundo de España. (11 de Julio de 2017). *El Mundo de España*. Obtenido de El Mundo de España:
<http://www.elmundo.es/economia/vivienda/2017/07/11/59647ea6e2704eef5d8b466a.html>

Enciclopedia jurídica. (2014). *Derecho*. Obtenido de Enciclopedia jurídica:
<http://www.encyclopedia-juridica.biz14.com/d/derecho/derecho.htm>

Enciclopedia jurídica. (Junio de 2014). *Juez*. Obtenido de Enciclopedia jurídica:
<http://www.encyclopedia-juridica.biz14.com/d/juez/juez.htm>

Equipo de redacción de Concepto.de. (Noviembre de 2018). *Concepto de Equidad*. Obtenido de Concepto.de: <https://concepto.de/equidad/>

- Función de Transparencia y Control Social. (21 de Abril de 2016). *Función de Transparencia y Control Social*. Obtenido de Función de Transparencia y Control Social: <http://www.ftcs.gob.ec/noticias/286-comunicado-sobre-cobertura-de-seguros-ante-danos-del-terremoto>
- Galindo, Á. (2001). Origen y desarrollo de la Solución Alternativa de Conflictos en Ecuador. *Iuris Dictio. Revista de Derecho*, 123-128.
- García, G. (2 de Noviembre de 2012). *ESAN* . Obtenido de ESAN : <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2012/11/02/peru-lider-arbitraje-solucion-controversias/>
- García, L., Tomillo, J., & Vázquez, E. F. (2010). *Mediación, arbitraje y resolución extrajudicial de conflictos en el siglo XXI: Arbitraje y resolución extrajudicial de conflictos. Tomo II*. Madrid: Editorial Reus.
- Gobierno de España . (26 de Diciembre de 2003). *Ley 60/2003*. Obtenido de Gobierno de España Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado : <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2003-23646&b=14&tn=1&p=20151006#a11>
- Gobierno de Santa Fé. (10 de Marzo de 2015). *Breve historia de la Mediación. Orígenes históricos*. Obtenido de Gobierno de Santa Fé web site: <https://www.santafe.gov.ar/index.php/web/content/download/71289/345896>
- Hundskopf, O. (2 de Octubre de 2015). *La Ley Perú*. Obtenido de La Ley Perú: <http://laley.pe/not/2810/las-ultimas-modificaciones-a-la-ley-de-arbitraje/>
- INEC. (25 de Enero de 2011). *INEC*. Obtenido de INEC: <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjR4JaqmonUAhVnAcAKHYsyBTgQFggsMAE&url=http%3A%2F%2Fwww.ecuadorencifras.gob.ec%2Fwp-content%2Fdescargas%2FManu-lateral%2FResultados-provinciales%2Fguayas.pdf&usg=AFQj>
- Íscar de Hoyos, J. (16 de Junio de 2017). *Buen Gobierno y RSC* . Obtenido de Buen Gobierno y RSC : http://s03.s3c.es/pdf/9/f/9f88e2542ac934d735205a80dd1753ff_buen.pdf

- Jiménez, L. (15 de Marzo de 2011). *SUPERBANCOS*. Obtenido de SUPERBANCOS: https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=4&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwitsLaK6IbUAhVGSiYKHcRcDOcQFgg3MAM&url=http%3A%2F%2Fwww.superbancos.gob.ec%2Fmedios%2FPORTALDOCS%2Fdownloads%2FBol_seguros_2006%2Fcomentario.pdf&usg=AFQjCNGiPGZhytX6s
- Jouvin, C., & Rodríguez, C. (10 de Junio de 2008). *Dspace ESPOL*. Obtenido de Dspace ESPOL:
<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjTm-ze7IbUAhXEeCYKHYSiBrcQFggnMAA&url=https%3A%2F%2Fwww.dspace.espol.edu.ec%2Fbitstream%2F123456789%2F10393%2F4%2FImpacto%2520de%2520las%2520Compa%25C3%25B1ias%2520S>
- Lacruz, M. (2011). *La impugnación del arbitraje*. Madrid: Editorial Reus.
- Ley de Arbitraje y Mediación . (14 de Diciembre de 2006). *Ley de Arbitraje y Mediación* . Obtenido de Ley de Arbitraje y Mediación : <http://www.funcionjudicial.gob.ec/www/pdf/mediacion/Ley%20de%20Arbitraje%20y%20Mediacion.pdf>
- Márquez, A. (2012). La mediación como mecanismo de justicia restaurativa. *Revista Prolegómenos - Derechos y Valores*, 149-171.
- Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado . (16 de Junio de 2017). *OSCE*. Obtenido de Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado : <http://portal.osce.gob.pe/osce/content/conciliacion-y-arbitraje>
- Pérez, J. (26 de Julio de 2018). *Definición de legislación*. Obtenido de Definición.de: <https://definicion.de/legislacion/>
- Pérez, J., & Gardey, A. (4 de Febrero de 2014). *Definición de laudo*. Obtenido de Definición.de: <https://definicion.de/laudo/>
- Pérez, J., & Gardey, A. (2014). *Definición de compañía*. Obtenido de Definición.de: <https://definicion.de/compania/>

- Pérez, J., & Merino, M. (10 de Octubre de 2012). *Definición de justicia*. Obtenido de Definición.de: <https://definicion.de/justicia/>
- Pérez, J., & Merino, M. (16 de Marzo de 2014). *Definición de contrato*. Obtenido de Definición.de: <https://definicion.de/contrato/>
- Pérez, J., & Merino, M. (26 de Enero de 2014). *Definición de Controversia*. Obtenido de Definición.de: <https://definicion.de/controversia/>
- Pérez, J., & Merino, M. (31 de Mayo de 2014). *Definición de tribunal*. Obtenido de Definición.de: <https://definicion.de/tribunal/>
- Pereznieto, L., & Graham, J. (2013). *Tratado de arbitraje comercial internacional mexicano, 2a ed.* México, D.F.: LIMUSA.
- Pro Diálogo. (4 de Febrero de 2014). *Mediación y Conciliación*. Obtenido de Pro Diálogo. Prevención y solución de conflictos: <http://prodialogo.org.pe/blog/mediaci%C3%B3n-y-conciliaci%C3%B3n>
- Ramón, J. (2012). *Un modelo realmente liberal 2ed.* Madrid: LID Editorial Empresarial.
- Revista Líderes. (2017). Aseguradoras de Ecuador han cubierto 86% de siniestros por terremoto de abril. *Revista Líderes*.
- Ricaurte, M. (26 de Agosto de 2016). *Repositorio Universidad Católica Santiago de Guayaquil* . Obtenido de Repositorio Universidad Católica Santiago de Guayaquil : <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/7129/1/T-UCSG-PRE-JUR-DER-99.pdf>
- Sánchez, C. (1 de Febrero de 2001). *Acerca del sistema alternativo de solución de conflictos en el Perú. Notas de divulgación actualizadas a febrero del 2001.* Obtenido de Artículos legales: <http://www.teleley.com/articulos/conflictos.htm>
- Sistema de Información sobre Comercio Exterior. (12 de Junio de 2013). *Sistema de Información sobre Comercio Exterior*. Obtenido de Sistema de Información sobre Comercio Exterior: <http://www.sice.oas.org/DISPUTE/COMARB/argentina/libro6.asp>

Specia, A. (28 de Noviembre de 2005). *Análisis jurídico de la intermediación del contrato de seguro*. Obtenido de Universidad de Américas Puebla: http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/ledf/specia_j_al/

Superintendencia de Bancos del Ecuador. (22 de Julio de 2016). *SUPERBANCOS*. Obtenido de SUPERBANCOS : http://www.superbancos.gob.ec/practg/sbs_index?vp_art_id=13&vp_tip=2

Universales Seguros. (4 de Agosto de 2015). *Universales Seguros*. Obtenido de Historia del Seguro: <https://www.universales.com/acerca-de/la-historia-del-seguro/>

Valdés, L., Zubizarreta, L., & Paredes, A. (23 de Septiembre de 2010). *Concepto de mediación*. Obtenido de Econlink: <https://www.econlink.com.ar/mediacion/concepto>

Valdés, L., Zubizarreta, L., & Paredes, A. (23 de Septiembre de 2010). *Orígenes Históricos y Culturales de la Mediación*. Obtenido de Ecolink: <https://www.econlink.com.ar/mediacion/origenes>

Vásquez, M., Bujosa, L., Montero, P., Illera, M., Ramírez, M., Hernández, N., . . . Gómez, C. (2016). *Temas de derecho procesal y administración de justicia*. Barranquilla: Editorial Universidad del Norte.

Vistin, J. (4 de Febrero de 2016). *Dspace Universidad Central del Ecuador*. Obtenido de Dspace Universidad Central del Ecuador : <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=10&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjFg8X90bnWAhVK2SYKHSFDAV0QFghuMAk&url=http%3A%2F%2Fwww.dspace.uce.edu.ec%2Fbitstream%2F25000%2F5905%2F1%2FT-UCE-0013-Ab-101.pdf&usg=AFQjCNHrKtAGtOForLJVtKFq4wxh61Tx>

Zappalá, F. (14 de Abril de 2010). *Biblioteca Jurídica UNAM*. Obtenido de Biblioteca Jurídica UNAM: https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwj9mY_0xrnWAhWOZiYKHRAfAu8QFggmMAA&url=https%3A%2F%2Frevistas-

colaboracion.juridicas.unam.mx%2Findex.php%2Fvniversitas%2Farticle%2Fdownload%2F315%2F280&usg=AFQjCNEwZt

ANEXOS

Anexo 1 Preguntas de encuesta a asegurados

1.- ¿Qué tipo de seguro posee?

Vida

Asistencia Médica

Accidentes Personales

Incendio y líneas aliada

Riesgos Técnicos

Finanzas

Otros

2.- ¿Hace cuánto tiempo cuenta con el seguro?

1 a 3 años

4 a 6 años

7 años o más

3.- ¿Ha surgido algún tipo de controversia entre usted y la compañía de seguros?

Si

No

4.- ¿Conoce usted acerca de los medios alternativos como el arbitraje y mediación y su aplicación como método de solución de conflictos de reclamación de pólizas?

Si

No

5.- ¿Se ha considerado el arbitraje o la mediación para la solución del conflicto con la compañía de seguros?

Si

No

6.- ¿Con el medio alternativo aplicado se logra resolver la controversia entre usted y la compañía de Seguros?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Indiferente

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

7.- ¿Qué tan eficiente consideraría que es el arbitraje o mediación en la solución de conflictos para las compañías de seguros?

Muy eficiente

Poco eficiente

Nada eficiente

8.- ¿Cuál es la razón por la cual no aplica o no aplicaría el arbitraje o la mediación para la solución del conflicto con la compañía de seguros?

Poco conocimiento del proceso

Baja confianza de su efectividad

Desacuerdo entre las partes

Otros

9.- ¿Al conocer que el arbitraje y la mediación son métodos eficientes para la solución de conflictos entre los asegurados y las compañías de Seguros, estaría dispuesto a aplicarlo con mayor frecuencia?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Indiferente

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

10.- ¿Cuál de las siguientes ventajas de los medios alternativos de solución de conflictos considera más importante?

Rápido e imparcial

Sencillo

Flexible

Confidencial

Anexo 2 Preguntas de encuesta a compañías de seguros

1.- Años en el mercado

1 a 6 años

7 a 12 años

13 a 20 años

20 años o más

2.- ¿Qué tipo de seguro brinda?

Vida

Asistencia Médica

Accidentes Personales

Incendio y líneas aliada

Riesgos Técnicos

Finanzas

Otros

3.- ¿Alguna vez se han dado conflictos con los asegurados?

Si

No

4.- ¿Mediante qué proceso se solucionan o se tratan las controversias con los clientes?

Justicia ordinaria

Arbitraje

Mediación

Otros

5.- ¿En las condiciones generales del contrato se detalla una cláusula de Arbitraje y mediación?

Si

No

6.- ¿Se ha logrado resolver los conflictos con los asegurados a través de los medios alternativos?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Indiferente

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

7.- ¿Qué tan eficiente considera los medios alternativos en la solución de conflictos?

Muy eficiente

Poco eficiente

Nada eficiente

8.- ¿Cuál de los siguientes factores cree que ha impulsado el uso de los medios alternativos como una mejor solución de conflictos que la justicia ordinaria?

Excesivo número de juicios que se tramitan en las judicaturas

Demora en la solución de los pleitos

Costo del proceso

Falta de ética profesional y adecuada preparación académica de los jueces

Sumida dependencia de las judicaturas a tiendas políticas

Corrupción que corroe todos los estamentos del sistema judicial

9.- ¿Por qué motivo no ha aplicado o no aplicaría un método alternativo en los conflictos con los asegurados?

Poco conocimiento del proceso

Baja confianza de su efectividad

Desacuerdo entre las partes

Otros

10.- ¿Al conocer que el arbitraje y mediación son métodos eficientes para la solución de conflictos entre los asegurados y las compañías de Seguros, estaría dispuesto a aplicarlo con mayor frecuencia?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Indiferente

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

11.- ¿Cuál de las siguientes ventajas del arbitraje y mediación considera más importante?

Rápido e imparcial

Sencillo

Flexible

Confidencial

Sentencias arbitrales de ejecución inmediata

Anexo 3 Preguntas de entrevista

1.- ¿Cómo contribuyen los medios alternativos en la solución de conflictos entre las compañías de seguros y los asegurados?

2.- ¿Qué tan importante es que las compañías de seguros establezcan una cláusula de arbitraje y mediación en sus contratos con los clientes?

3.- ¿Cree que actualmente las compañías de seguros están haciendo mayor uso del arbitraje o mediación para solucionar las controversias?

4.- En cuanto a las empresas que aún no aplican los medios alternativos en la solución de controversias, ¿qué aspectos considera que influyen en ello?

5.- ¿Por qué algunos abogados no aplican inicialmente el arbitraje o mediación para solucionar las controversias que tienen este tipo de compañías con los clientes?

6.- ¿Qué factores han logrado promover el uso de los medios alternativos como una mejor solución de conflictos en comparación con la justicia ordinaria?

Anexo 4 Formato de preguntas de entrevista a aseguradoras

- 1.- ¿Qué tipo de seguros la empresa maneja?**
- 2.- ¿Mediante qué proceso se solucionan o se tratan las controversias con sus clientes?**
- 3.- ¿Conoce usted de los medios alternativos como el arbitraje y la mediación?**
- 4.- En las condiciones generales de los contratos de las pólizas ¿se detalla la cláusula de arbitraje y mediación?**
- 5.- ¿Considera que el arbitraje o la mediación sirven para solucionar los conflictos con las compañías de seguros?**
- 6.- ¿Cree que actualmente las compañías de seguros están haciendo un mayor uso del arbitraje o la mediación para solucionar las controversias y por qué?**
- 7.- ¿Por qué motivo no se ha aplicado un método alternativo en los conflictos con los asegurados dentro de su empresa?**
- 8.- ¿Cuáles de los factores cree que impulsaría al uso de los medios alternativos?**
- 9.- En cuanto a las empresas que aún no aplican los medios alternativos en la solución de controversias, ¿qué aspectos cree que influyen en ello?**
- 10.- ¿Cómo promovería el uso de los medios alternativos?**

**Anexo 5 Formato de preguntas de entrevistas a docente uno de carrera de
Derecho**

- 1.- ¿Cómo funcionan los medios alternativos en la justicia ecuatoriana?**

- 2.- ¿Usted por qué cree que actualmente en este tipo de controversias no se usa la mediación o el arbitraje?**

- 3.- ¿Cómo promovería el uso de estos medios en los temas relacionados con pólizas de seguros?**

**Anexo 6 Formato de preguntas de entrevista a docente dos de carrera de
derecho**

- 1.- ¿Alguna vez ha tratado un proceso relacionado al tema de seguros?**

- 2.- ¿Por qué medio ha realizado su proceso?**

- 3.- ¿Usted por qué cree que actualmente en este tipo de controversias no se usa la mediación o el arbitraje?**

- 4.- ¿Cómo promovería el uso de estos medios en los temas relacionados con pólizas de seguros?**