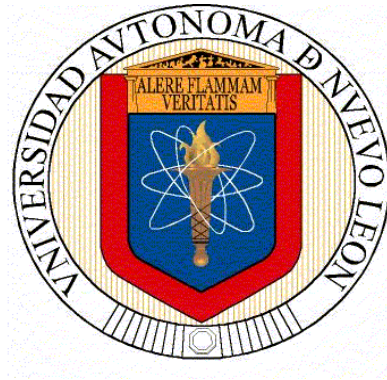


**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN
UNIVERSIDAD SIMÓN BOLIVAR SEDE CÚCUTA**

FACULTAD DE DERECHO Y CRIMINOLOGÍA



TESIS

**LA MEDIACIÓN DENTRO DEL TRAMITE DE
INSOLVENCIA COMO INSTRUMENTO PARA GENERAR
CULTURA FINANCIERA EN DEUDORES MOROSOS**

**PRESENTADA POR
LILIANA ORBEGOSO REYES**

**COMO REQUISITO PARA OBTENER EL GRADO DE
DOCTORA EN MÉTODOS ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

CÚCUTA, COLOMBIA, OCTUBRE DE 2023

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN
UNIVERSIDAD SIMÓN BOLIVAR
SEDE CÚCUTA**

**FACULTAD DE DERECHO Y CRIMINOLOGÍA
SUBDIRECCIÓN DE POSGRADO**



**TESIS DOCTORAL
LA MEDIACIÓN DENTRO DEL TRAMITE DE INSOLVENCIA COMO
INSTRUMENTO PARA GENERAR CULTURA FINANCIERA EN DEUDORES
MOROSOS**

**PRESENTADA POR:
LILIANA ORBEGOSO REYES**

**COMO REQUISITO PARA OBTENER EL GRADO DE
DOCTORA EN MÉTODOS ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

CÚCUTA, COLOMBIA, OCTUBRE DE 2023

**LA MEDIACIÓN DENTRO DEL TRAMITE DE INSOLVENCIA COMO
INSTRUMENTO PARA GENERAR CULTURA FINANCIERA EN DEUDORES
MOROSOS**

Aprobación de Tesis:

**DR: ARNULFO SANCHEZ GARCIA
COASESOR: DR: BORJA GARCIA VASQUEZ
DIRECTORES DE TESIS**

**DR. FRANCISCO JAVIER GORJÓN GÓMEZ
DIRECTOR DEL PROGRAMA DOCTORAL EN
MÉTODOS ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

**NOMBRE
SUBDIRECTOR DE POSGRADO**

Declaración de Autenticidad

Declaro que:

1. El presente trabajo de investigación, tema de la tesis presentada para la obtención del título de Doctor(a) es original, siendo resultado de mi trabajo personal, el cual no he copiado de otro trabajo de investigación.
2. En el caso de ideas, fórmulas, citas completas, ilustraciones diversas, sacadas de cualquier tesis, obra, artículo, memoria, en versión digital o impresa, se menciona de forma clara y exacta su origen o autor, en el cuerpo del texto, figuras, cuadros, tablas u otros que tengan derechos de autor.
3. Declaro que el trabajo de investigación que pongo en consideración para evaluación no ha sido presentado anteriormente para obtener algún grado académico o título, ni ha sido publicado en sitio alguno.
4. Soy consciente de que el hecho de no respetar los derechos de autor y hacer plagio, es objeto de sanciones universitarias y/o legales, por lo que asumo cualquier responsabilidad que pudiera derivarse de irregularidades en la tesis, así como de los derechos sobre la obra presentada.
5. De identificarse falsificación, plagio, fraude, o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, responsabilizándome por todas las cargas pecuniarias o legales que se deriven de ello sometiéndome a la normas establecidas y vigentes de la UANL.

AUTOR: Liliana Orbegoso Reyes

FECHA:

FIRMA: _____

Agradecimientos

Quiero extender mi agradecimiento a la Universidad Autónoma de Nuevo León, claustro en el cual adelanté mi proceso de formación posgradual. También, expreso mi gratitud a quienes ejercieron el rol de asesores de mi tesis, los doctores Arnulfo Sánchez García y Borja García Vásquez.

Dedicatoria

A mis queridas mamá y tías, así como mi esposo y mis hermosas hijas les dedico este logro, ellos son mi motivación en la vida.

Tabla de Contenido

| | |
|--|----|
| Introducción..... | 14 |
| 1. Diseño de la Investigación..... | 18 |
| 1.1. Formulación del Problema..... | 18 |
| 1.2 Pregunta Problema..... | 23 |
| 1.3 Antecedentes..... | 23 |
| 1.4 Justificación | 24 |
| 1.5 Hipótesis | 27 |
| 1.6 Descripción de las Variables | 27 |
| 1.6.1 Variables Dependientes | 27 |
| 1.6.2 Variables independientes..... | 28 |
| 1.7 Objetivos..... | 28 |
| 1.7.1 Objetivo General..... | 28 |
| 1.7.2 Objetivos Específicos | 28 |
| 1.8 Fundamentos Teóricos Generales..... | 28 |
| 1.8.1 Teoría General del Consumo..... | 28 |
| 1.8.2 Teoría General en torno a la Seguridad Jurídica | 32 |
| 1.8.3 Teoría de los Riesgos en Obligaciones de Hacer y no Hacer..... | 34 |
| 1.8.4 Teoría General del Bienestar y Estado de Bienestar | 36 |
| 1.9 Metodología..... | 38 |
| Capítulo 2. El Rol del Mediador en el Trámite de Insolvencia de Persona Natural no Comerciante..... | 42 |
| 2.1 El Ejercicio del Rol en la Sociedad | 42 |
| 2.2 El Rol en la Mediación y el Conflicto | 44 |
| 2.3 El Trámite de Insolvencia..... | 54 |

| | |
|--|-----|
| 2.4 La Tipología del Abogado Mediador en el Trámite de Insolvencia..... | 69 |
| Capítulo 3. Consumo en la Persona Natural..... | 77 |
| 3.1 Consumo como Derecho y Comportamiento | 77 |
| 3.2 Consumo y Posición Social | 80 |
| 3.3 Consumo Necesario y Consumo Suntuario | 83 |
| Capítulo 4. Del Endeudamiento y la Necesidad de una Cultura Financiera..... | 87 |
| 4.1 Dinámica de Endeudamiento en los Hogares Colombianos..... | 89 |
| 4.2 Límites y Conciencia del Endeudamiento | 92 |
| 4.3 Sobreendeudamiento | 94 |
| 4.4 Cultura Financiera | 97 |
| Capítulo 5. Trámite de Insolvencia de la Persona Natural No Comerciante..... | 108 |
| 5.1 Persona Natural No Comerciante en Colombia..... | 108 |
| 5.2 Necesidad del Trámite de Insolvencia de la Persona Natural No Comerciante en Colombia | 110 |
| 5.3 Oportunidad para los Deudores. Trámite de Insolvencia de la Persona Natural No Comerciante Ley 1564 de 2012..... | 112 |
| 5.3.1 Aspectos generales del Régimen de Insolvencia para la Persona Natural no Comerciante..... | 114 |
| 5.3.2 Procedimiento de Negociación de Deudas | 116 |
| 5.3.3 El Procedimiento de Convalidación de Acuerdo Privado | 119 |
| 5.3.4 Liquidación Patrimonial | 120 |
| Capítulo 6. Comprobación Científica de la Investigación..... | 122 |
| 6.1 Proceso Metodológico | 122 |
| 6.1.1 Construcción y Validación de los Instrumentos de Recolección de Información | 122 |
| 6.1.2 Recolección de la Información | 122 |
| 6.1.3 Vaciado y Análisis de la Información | 124 |
| 6.2 Presentación de los Resultados Cuantitativos | 125 |

| | |
|---|-----|
| 6.3 Triangulación de la Información | 151 |
| 6.3.1 Elementos que Inciden en el Trámite de Insolvencia de una Persona Natural no Comerciante..... | 151 |
| 6.3.2 El Papel del Abogado como Mediador dentro del Trámite de Insolvencia de la Persona Natural no Comerciante | 155 |
| 6.3.4 De la Necesidad de Crear una Cultura Financiera en las Personas Naturales no Comerciantes | 160 |
| Conclusiones..... | 169 |
| Referencias | 173 |
| Anexos..... | 190 |

Índice de Figuras

| | |
|---|-----|
| Figura 1. Composición y crecimiento real anual del endeudamiento de los hogares colombianos..... | 90 |
| Figura 2. Género de los participantes | 126 |
| Figura 3. Edad de los participantes..... | 127 |
| Figura 4. Grado de escolaridad de los encuestados | 128 |
| Figura 5. Composición de la familia de los participantes..... | 129 |
| Figura 6. Cumplimiento en los pagos como condición necesaria para generar una cultura financiera | 131 |
| Figura 7. Incumplimiento en los pagos como principal aspecto que conlleva a la morosidad | 132 |
| Figura 8. La educación financiera conlleva a generar disciplina para gestionar de manera eficiente el cumplimiento en los pagos de obligaciones crediticias | 133 |
| Figura 9. Los gastos ocasionales generan detrimento en los ingresos de la persona natural no comerciante..... | 134 |
| Figura 10. Los gastos ocasionales es una de las principales razones por la cual las personas naturales no comerciantes incumplan con los pagos | 135 |
| Figura 11. Contar con un fondo de emergencia ayuda a resolver los gastos imprevistos | 137 |
| Figura 12. Las compras innecesarias conllevan al incumplimiento en los pagos de obligaciones crediticias de las personas naturales no comerciantes..... | 138 |
| Figura 13. Las compras innecesarias generan mayor número de egresos en las personas naturales no comerciantes..... | 139 |
| Figura 14. Los vendedores de productos o servicios inducen a que las personas naturales no comerciantes gasten dinero de manera innecesaria | 140 |
| Figura 15. La persuasión es uno de los elementos que hace que las personas naturales no comerciantes incumplan en los pagos de obligaciones crediticias | 142 |
| Figura 16. Las deudas adquiridas a través de créditos bancarios de consumo conllevan a que las personas naturales no comerciantes incurran en morosidad | 145 |
| Figura 17. Los créditos bancarios de consumo inducen al sobreendeudamiento en las personas naturales no comerciantes..... | 147 |

Figura 18. El proceso de negociación se caracteriza por ser una de las principales funciones que asume el mediador dentro del trámite de insolvencia 149

Índice de Tablas

| | |
|---|-----|
| Tabla 1. Capacidades financieras de los hogares colombianos | 101 |
| Tabla 2. Estadística de confiabilidad | 126 |

Índice de Anexos

| | |
|---|-----|
| Anexo 1. Guía de preguntas de la entrevista | 190 |
| Anexo 2. Matriz de categorización..... | 191 |
| Anexo 3. Matriz de operacionalización..... | 204 |
| Anexo 4. Matriz de organización de categorías | 211 |

Siglas

Asobancaria: Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia

CGP: Código General del Proceso

CIEEF: Comisión Intersectorial para la Educación Económica y Financiera

CONPES: Consejo Nacional de Política Económica y Social

COMFAMA: Caja de Compensación Familiar

MEN: Ministerio de Educación Nacional

OCDE: Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos

Introducción

La morosidad es un estado en el que incurren un porcentaje creciente de usuarios del sistema financiero, quienes han adquirido obligaciones crediticias e incumplen con los pagos acordados para las mismas.

La realidad suele evidenciar el aumento de esta conducta, toda vez que la impuntualidad en los pagos de las obligaciones tiende a normalizarse con más frecuencia entre los deudores; del mismo modo, otra conducta recurrente está relacionada con el endeudamiento, bien sea para iniciar un emprendimiento productivo, para cubrir pagos pendientes o gastos personales como la adquisición de bienes o servicios, regularmente relacionados con gastos periódicos del hogar, recreación o educación.

Las conductas anteriormente relacionadas dan cuenta de la fuerte presencia del consumismo como un factor determinante en el estilo de vida de los usuarios del sistema financiero, quienes por lógica buscan acceder a créditos ante entidades financieras o personas naturales para satisfacer gastos no prioritarios, pero sí necesarios para validar su calidad de vida.

En términos sociológicos se puede afirmar que la presión social incita al consumo suntuoso; el manejo poco eficiente de esta situación puede conducir a la incertidumbre en cuanto a la respuesta oportuna ante los pagos, la recurrencia en estos hábitos afecta de forma significativa al deudor, a tal punto de generar detrimento o iliquidez en finanzas personales, toda vez que las obligaciones pueden sobrepasar su capacidad de pago.

La morosidad es un riesgo contemplado por el sistema, sin embargo, los datos crecientes de usuarios en mora permanente, y las consecuencias derivadas han sido el punto de partida para la creación del trámite de insolvencia de persona natural no

comerciante, el cual ha facilitado el pago de obligaciones por parte de los deudores morosos. Lamentablemente, y de acuerdo con la experiencia, el incumplimiento es uno de los factores que viene a ser un inconveniente para el perfeccionamiento de lo pactado.

Las causas son múltiples, pero un mal manejo de las finanzas personales, aunado al consumo desmedido de bienes y servicios suntuarios, tiende a agravar esta situación y a dar cuenta de la ausencia de una cultura financiera a la medida de las circunstancias de cada uno, que le permita responder a sus necesidades propias y de clase, sin incurrir en conductas que afecten su capacidad de pago y sus acuerdos con las entidades bancarias.

Así mismo es importante evidenciar que, una mayor tasa de incumplimiento en los pagos conduce al estancamiento económico, puesto que no permite la fluidez del dinero que es algo necesario dinamizar, así como también se generan situaciones adversas y limitantes para el deudor, puesto que ante la necesidad de ponerse al día en los pagos, y una vez cerradas las alternativas para solicitar créditos a entidades financieras, los deudores morosos suelen solicitar préstamos a personas naturales que cobran con tasas de usura en los intereses; igualmente, cabe resaltar que, ello suele fortalecer y sostener estructuras -al borde de la ley- como los prestadiarios, quienes practican el cobro de adeudos en mora mediante el uso de violencia, lo que se traduce en un creciente perjuicio para la convivencia armónica entre los ciudadanos.

Derivado de lo anterior, se propone desde este proyecto el papel del mediador que, en el proceso del trámite de insolvencia de la persona natural no comerciante y teniendo presente la morosidad en los pagos de obligaciones adquiridas, debe tener el debido conocimiento y destreza para apoyar de manera eficiente a las partes en conflicto (deudor-acreedores) puesto que es un tema que afecta el patrimonio de estas y, por ende, puede generar un conflicto a mayor escala.

El uso de la mediación puede implicar un punto de partida para la educación ciudadana al momento de enfrentar conflictos generados por morosidad en los pagos a sus acreedores, dicha situación que se evidencia por la ausencia de una adecuada cultura financiera; si bien es cierto, inicialmente una mediación con estas características vincula de forma exclusiva a las partes en conflicto, más allá del procedimiento jurídico, los sectores confrontados pueden convertirse en voceros/replicadores de dicho método como un modelo educativo, en lo que respecta al hecho de orientar al ciudadano en la gestión de sus finanzas, evitando sobreendeudamiento y su posterior etapa morosa.

Conforme a lo expuesto, desde el presente estudio se pretende generar constructos que posibiliten la caracterización del rol del abogado como mediador dentro del trámite de insolvencia, con la finalidad de crear cultura financiera en las personas naturales no comerciantes. Para ello, se realizó un ejercicio investigativo riguroso constituido por un total de seis capítulos:

En el primer capítulo, se efectúa una presentación del estudio a través de la descripción del problema, la pregunta de investigación, los antecedentes y se demuestra su relevancia por medio de la justificación; igualmente, se evidencia la hipótesis planteada, el objetivo general, los objetivos específicos y se realiza un abordaje a los fundamentos teóricos generales y a la metodología definidos para este estudio de carácter mixto.

El segundo capítulo trata lo concerniente al rol del mediador en el trámite de insolvencia de la persona natural no comerciante, por esta razón, se conceptualiza en torno a la concepción del rol y todo lo que conlleva el mismo en la sociedad, en la mediación, en el conflicto, pero, sobre todo, se hace énfasis en el rol del abogado como mediador en el mencionado trámite.

En el tercer acápite se realiza un abordaje el tema del consumo en la persona natural, así, se tratan aspectos como el consumo en tanto derecho y comportamiento, asimismo, se evidencia la relación entre este comportamiento con la posición social; finiquitándose con la definición de dos tipos de consumos el necesario y el suntuario.

En el capítulo cuatro se efectúa un acercamiento a profundidad a las nociones de endeudamiento y la necesidad de una cultura financiera, así pues, se tratan los temas relacionados con la dinámica del endeudamiento en los hogares colombianos, los límites y conciencia del endeudamiento, el sobreendeudamiento, y la cultura financiera, a la vez que se establece la relación directa que tiene esta última con la educación financiera.

Por su lado, en el acápite cinco se lleva a cabo un ejercicio detenido de conceptualización y descripción de los aspectos más fundamentales sobre el trámite de insolvencia de la persona natural no comerciante en Colombia, de este modo, se define lo que constituye a la persona natural no comerciante, se establece la necesidad y la oportunidad que representa el trámite para las personas naturales, y se finaliza con la exposición de los diferentes elementos que componen a dicho trámite.

Finalmente, se desarrolla el capítulo seis relacionado con la comprobación científica de la investigación, compuesto por el proceso metodológico, la presentación de la información cuantitativa recolectada por medio de la encuesta y analizada a partir del software IBM SPSS; seguidamente, se evidencia el proceso de triangulación que se realizó integrando la teoría, los resultados cuantitativos y cualitativos, y el análisis de la investigadora, al tiempo que se trata de dar respuesta a los objetivos específicos planteados en este estudio. Por último, se encuentran las conclusiones construidas con base en los resultados identificados a lo largo del estudio.

1. Diseño de la Investigación

1.1. Formulación del Problema

El consumo de bienes y servicios es una acción común en toda persona que viva en sociedad; el consumo marca las dinámicas que se establecen en sectores como la industria, comercio, finanzas, bancos, entre otras, puesto que a través de éste se miden factores como el crecimiento y desarrollo económico de las naciones.

El endeudamiento es una condición que se genera a partir del acceso frecuente, desmesurado e inconsciente al consumo, en ese sentido, la lógica capitalista ubica el consumo como una práctica que surge para que los ciudadanos puedan tanto suplir necesidades como enfrentar emergencias o aprovechar oportunidades de negocio. Para facilitar el endeudamiento aparece el crédito que es un medio para contar con los recursos para consumir, este a su vez, conlleva una serie de condicionamientos y compromisos que obligan al deudor a cancelar lo pactado en el crédito.

Esta condición lógica, pareciese que pierde su sentido cuando se evidencia un alto desconocimiento en la práctica, sobre el hecho que cada acceso a crédito genera deuda, por tanto, todo crédito es un pasivo que se debe asumir. El desconocimiento de esta conciencia sobre el consumo parece ser un signo del establecimiento de la sociedad líquida o de consumidores (Beck, 1998), en la cual el individuo consumista encuentra su felicidad del *homo consumericus*.

De acuerdo con Lipovetsky (2007) se trata de individuos que han mutado a hiperconsumidores, los mismos están en busca de experiencias emocionales, de mayor bienestar y calidad de vida a partir del consumo de marcas y de infinidad de productos

para satisfacer necesidades inmediatas, así como mantenerse al día con las modas instauradas socialmente.

Como consecuencia lógica de la anterior situación descrita emerge la figura del sobreendeudamiento que es cada vez más común en la vida del consumidor; conceptualmente, cabe aclarar que, esta figura no trae implícita la deuda, es decir, nada indica que se haya incurrido en ello por el incumplimiento del pago de las obligaciones adquiridas.

El sobreendeudamiento tiende a ubicarse como un factor independiente a la deuda, por ello, se establecen dos modalidades bien definidas: pasivo¹ y activo², las cuales son explicadas en la literatura especializada; autores como Japaze (2015) coinciden en afirmar que un aspecto específico del sobreendeudamiento es la generación de morosidad, que es un estado de incumplimiento en el que incurren las personas cuando sus deudas superan su capacidad de pago.

Desde los inicios de la civilización occidental se produjeron sanciones a los deudores; por ejemplo, en el Imperio romano debían pagar con su vida por el incumplimiento en el pago de sus obligaciones. Estas reacciones fueron evolucionando, hasta llegar a la ubicación meramente patrimonial con la posibilidad de que los deudores

¹ Aquel en el que se encuentran aquellas personas que se convierten en deudores morosos al incumplir en el pago de sus obligaciones por causa de una situación imprevista como podría ser, quedarse sin empleo, o el acaecimiento de un divorcio o surgimiento de una enfermedad grave.

² Producido a raíz de la poca información al momento de adquirir obligaciones lo que se puede traducir en una falta o ausencia de cultura financiera; así las cosas en este último tipo de sobreendeudamiento podemos encontrar en mayor número aquellos consumidores que adquieren tarjetas de crédito o créditos de libre inversión a entidades financieras o en algunos casos acuden solicitando préstamos a personas naturales cuya labor es prestar dinero y se denominan prestadarios; éstos créditos ya mencionados, son un vehículo que facilita e induce de cierta forma, aunado a la publicidad de las empresas por vender sus productos, a un consumismo desmedido y a realizar compras innecesarias.

morosos cedieran sus bienes por concepto de pago, aunque esto significara su muerte civil y humillación pública.

Así las cosas, gracias a los eventos mencionados en el renglón anterior, surgen las bases que sentaron el derecho mercantil, específicamente, en el incumplimiento en el pago de las obligaciones pecuniarias; teniendo en cuenta los sucesos ya planteados y poniéndonos en contexto en nuestro país Colombia, el poder legislativo reguló legalmente la situación de los deudores morosos con la expedición de leyes que les favorecieran con la creación de acuerdos de pago con los acreedores; inicialmente, las regulaciones legales no aportaron positivamente a dirimir el conflicto, sino que de cierta manera los deudores dentro de los procesos judiciales atacaban a los acreedores con el fin de no pagar sus obligaciones.

Primeramente existía una regulación para dos clases de deudores, los comerciantes y las personas naturales no comerciantes, lo que llevó a algunas controversias y situaciones desfavorables, especialmente para las personas naturales no comerciantes; ya luego con la promulgación de la Ley 1116 de 2006 se encuentra la falencia en cuanto a que excluyó a las personas naturales no comerciantes; la Corte Constitucional a través de una sentencia promulgada en el año 2007 insta al poder legislativo para que promulgue una ley exclusiva para las personas naturales no comerciantes.

Luego con la expedición de la Ley 1564 de 2012 se regula de manera eficiente la insolvencia de la persona natural no comerciante, lo cual fue un gran paso ya que se empieza a analizar su situación de incumplimiento, no desde el punto de vista de empresa o de comerciante, sino de persona natural con obligaciones alimentarias o de otra índole (Merchan y Vargas, 2014).

Lo anteriormente mencionado conduce a lo expresado íntegramente en la Ley 1564 de 2012, la cual regula el trámite de insolvencia de persona natural no comerciante, específicamente, a partir del artículo 531; este trámite es un inicio positivo y es un gran aporte para dirimir esas situaciones o conflictos suscitados a raíz del incumplimiento en el pago de obligaciones crediticias, que desde el sobreendeudamiento se incurre en morosidad; este trámite especial lo solicita el deudor moroso cuando reúne ciertos requisitos exigidos en la norma.

De lo anterior se deriva que, para que el abogado asuma el papel de mediador en el trámite de insolvencia de persona natural no comerciante debe, entre otros aspectos:

- Tener conocimiento de la real situación financiera del deudor moroso; este hecho sugiere que previamente a la conciliación debe contar con la información necesaria para iniciar la audiencia.
- Tener en cuenta que al surtirse la audiencia esta conciliación es especial, asimismo, debe saber que su rol como conciliador debe ser especializado, esto es, que debe ser plenamente autorizado para que el acuerdo final entre acreedores y deudor sea válido.
- Este trámite requiere de cierta rigurosidad a diferencia de otros acuerdos conciliatorios que no versan sobre insolvencia, por ello, el conciliador debe contar con el conocimiento y la idoneidad profesional para asegurar el éxito del acuerdo.

En sentido general, el proceso de mediación tiene como finalidad llegar a acuerdos entre las partes en conflicto, por lo que durante su desarrollo se rescatan principios como la autonomía de la voluntad que se refleja al inicio del trámite, puesto que se requiere de plena intención del deudor para que se pueda vincular; es decir, la mediación es exitosa solo cuando el deudor de manera voluntaria opte por llegar a acuerdos de pago con su acreedor.

Los acuerdos de pago son una reestructuración de la relación contractual que dio origen a la deuda, la cual, posteriormente fue incumplida por la morosidad; de la misma forma, cabe aclarar que, si bien es cierto que el principio de la autonomía de la voluntad es indispensable, el mediador debe ser imparcial y neutral, en el sentido que el mediador tiene la posibilidad de apoyar al deudor, induciéndolo a adquirir una cultura financiera que le sea beneficiosa.

Mediante estas acciones el mediador incide en el deudor para que se integre a un modelo de economía circulante responsable, por la cual se evita el estancamiento económico y se aporta a la sociedad a través del respeto al derecho de consumo, pero matizado con la imposición de límites voluntarios, y con la ponderación de un acuerdo diseñado a la medida de las necesidades particulares de cada deudor moroso.

Realizada una primera aproximación al fenómeno, se recolectaron una serie de experiencias de deudores que accedieron al trámite en la ciudad de Cúcuta, con base en un análisis inicial, se puede afirmar la alta efectividad del trámite, una vez realizada la conciliación; paralelamente, se pudo constatar la reincidencia en morosidad de un porcentaje de los deudores, hecho que los lleva a obtener una situación patrimonial más precaria, debido a que las consecuencias del incumplimiento de los acuerdos trae consigo la liquidación y ejecución de su patrimonio de forma directa.

Las lecciones aprendidas del desarrollo de acuerdos de mediación referidos al trámite de insolvencia de persona natural no comerciante en la ciudad de Cúcuta, han de servir de insumo para posicionar al abogado como mediador en estos procesos; asimismo, el abogado como mediador en este trámite puede caracterizarse como una pieza clave para establecer una cultura de consumo racional entre los deudores, hecho que en últimas ha de generar impacto positivo en el manejo de las finanzas particulares, y contribuir al

establecimiento de patrones de cambios que contribuyen a una economía sostenible, para los habitantes del norte de Santander en particular, y de Colombia en general.

1.2 Pregunta Problema

¿Qué aspectos debe considerar el abogado como mediador en el trámite de insolvencia para generar una cultura financiera en las personas naturales?

1.3 Antecedentes

Cuando una persona no cuenta con suficientes activos para cubrir pasivos adquiridos y supera su capacidad de endeudamiento, a esto se le ha denominado insolvencia; diferentes países han abordado este tema de maneras distintas, igualmente, se podría decir que este término ha evolucionado en su concepto puesto que si hablamos de una persona solvente es alguien que tiene capacidad de pago y si no la tiene se llamará insolvente.

De esta evolución en el concepto los países coinciden en la cesación o suspensión de pagos por un tiempo determinado; otro concepto relacionado es la quiebra, el cual se ha manejado y se ha legislado en varios sistemas como el norteamericano, el francés y el alemán, entre otros. Los países han regulado la insolvencia como una herramienta de pago a los acreedores para ayudar al insolvente respecto de su situación económica que ha generado un detrimento patrimonial.

En Colombia, se ha regulado esta materia de insolvencia con 7 procesos enmarcados en diferentes leyes promulgadas, entre ellas, el Concordato, esta figura era exclusiva de las empresas, y la insolvencia solo ayudaba a las personas jurídicas, por ende, este trámite está enmarcado dentro del derecho concursal (Cuberos, 2005).

El derecho concursal se limitó en un principio especialmente a las personas jurídicas y se hablaba de reorganización de empresas, pero se requirió una regulación para la persona natural que no fuera comerciante y se incluyera en este beneficio, también que, por supuesto, tuviera el ánimo de pagar sus obligaciones adquiridas; por tal situación, esta herramienta que es la insolvencia se convirtió en una tabla de salvación, trámite en el cual los deudores obtienen acuerdos para pagar sus deudas.

La cesación o suspensión de pagos y lo que surge de esto que es la declaración de quiebra, es el inicio de una reivindicación del deudor en tanto que éste se compromete con sus acreedores a pagar sus acreencias, tal como se haya pactado en los acuerdos realizados fruto de esta declaración de insolvencia, ya que por deudas no hay prisión. Esta situación que hace aún más difícil el compromiso serio por parte del deudor y, por supuesto, el ánimo de pagar sus acreencias, de igual forma, dentro de esos acuerdos se debe tener en cuenta los intereses de las partes de tal manera que, exista un equilibrio entre las partes y aunado a esto, si el deudor es propietario de activos los mismos sean repartidos de manera proporcional a sus acreedores sin exclusividades, sin privilegios, sin categorizaciones (Pérez, 2013).

1.4 Justificación

Un deudor moroso tiene la oportunidad de someterse al trámite de insolvencia de persona natural no comerciante, un mecanismo o tabla de salvación debido a su sobreendeudamiento, siempre y cuando cuente con un número considerable de acreedores; este es un trámite que cada vez tiene más seguidores y un número importante de deudores que quieren acogerse, en Colombia, el trámite lo regula el Código General del Proceso (CGP) y ha sido comúnmente utilizado, pero presenta obstáculos para el deudor, lo que genera un fenómeno adicional y es que muchos quieren someterse, sin

embargo, no todos pueden hacerlo y se supone en teoría que es accesible a todos los deudores.

En efecto, el trámite presenta vicios en la práctica tanto en la etapa anterior a éste como en el trascurso del trámite y se ha observado que los deudores han hecho más gravosa su situación económica ya que incurren en más deudas para acceder al trámite o terminan perdiendo su patrimonio de manera inmediata por no lograr acuerdos con los acreedores (Nieto, 2015).

El deudor moroso en medio de la negociación desarrollada en el trámite de insolvencia de persona natural no comerciante está en una posición débil, jurídicamente hablando, ya que corre riesgos dentro del proceso como perder su patrimonio de facto en caso de no lograr ningún acuerdo con sus acreedores o en el caso de haber acordado pagos, estará frente a ese mismo riesgo en el caso de incumplir estos; situación que podría generar, con respecto a los acreedores particulares, específicamente, una violencia estructural.

Conforme a lo anterior, se reconoce la importancia de integrar en el trámite de insolvencia de la persona natural no comerciante, el proceso de la mediación, un método alternativo de solución de conflictos fundamentado en la negociación (Gorjón Gómez y Sánchez García, 2015), que propende por trabajar con el otro en la búsqueda de soluciones que beneficien a todas las partes implicadas con la orientación y el acompañamiento de la figura del mediador. Se propone en ese sentido, que en este proceso tanto acreedores como deudores pueden plantear sus intereses y necesidades, y con la orientación del mediador, trabajar conjuntamente por establecer acuerdos de beneficio común. En el caso específico del deudor, también revisar que está haciendo mal y lo está llevando a incurrir

en más deudas y en la morosidad, con ello, proponer soluciones que le permitan adoptar medidas en cuanto a su estado económico y cumplir con sus obligaciones financieras.

Ahora bien, como la figura de mediador se propone al abogado, un profesional que, poniéndose al día con las nuevas dinámicas y conflictos de la sociedad, se forma y se desenvuelve en su ejercicio profesional con nuevos y pertinentes medios de resolución de conflictos. Con todo, en el caso específico del trámite de insolvencia, el profesional del Derecho cuando actúe como mediador, no deberá defender, asesorar o tomar parte con respecto a los intereses individuales ya sea de acreedores o deudores; por el contrario, deberá ser imparcial y acompañar a las personas para que cooperen, dialoguen y planteen soluciones que permitan llegar a un acuerdo.

De acuerdo con lo expuesto, la importancia y novedad de este proceso investigativo radica en que propende por caracterizar aquellos aspectos esenciales que debe considerar el abogado como mediador en el trámite de insolvencia; al tiempo que, se revisan los aportes de la mediación para la resolución de conflictos entre deudores y sus acreedores, pensándose, asimismo, en ver por alternativas a la vía judicial, la disminución de costos y procesos que pueden resultar extensos y tediosos.

El estudio tiene pertinencia social, pues propende por destacar la necesidad de educar a las personas en temas financieros, de consolidar poco a poco una cultura financiera, en donde los individuos adquieran una serie de conocimientos y adopten actitudes que les permitan gestionar eficientemente las finanzas, al igual que, tomen decisiones más responsables e informadas cuando quieran comprar, invertir o gastar sus recursos tanto personales como familiares.

Igualmente, la investigación manifiesta su relevancia social toda vez que se orienta a proponer el uso de la mediación en el marco del trámite de insolvencia para resolver conflictos que se generan entre acreedores y deudores. En este proceso, se trabaja por evitar, en la medida de lo posible, que las causas que llegaron a su conocimiento trasciendan a la judicialización y todo lo que implica. Asimismo, se entiende que, cada que se establecen acuerdos, significa que quienes participaron en el proceso de mediación lograron hacerse cargo de sus propios conflictos, trabajando en conjunto para buscar soluciones. Ello representa un aporte a la construcción de una sociedad menos conflictiva y más pacífica, en donde las personas optan por el diálogo y el trabajo cooperativo para superar aquello que genera sus controversias.

1.5 Hipótesis

Los elementos que debe tener en cuenta el abogado como mediador en un trámite de insolvencia como mecanismo para resolver conflictos entre personas físicas por derechos de crédito insatisfechos, que han tenido origen en el consumo de bienes y servicios suntuosos para generar cultura de disciplina financiera son:

- El rol del mediador.
- Creación de cultura financiera
- Gastos imprevistos
- Compras innecesarias
- Créditos bancarios

1.6 Descripción de las Variables

1.6.1 Variables Dependientes

- Creación de cultura financiera

- Gastos imprevistos
- Compras innecesarias
- Créditos bancarios

1.6.2 Variables independientes

- Rol de mediador

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo General

Generar constructos orientados a caracterizar el rol del abogado como mediador dentro del trámite de insolvencia, con la finalidad de crear cultura financiera en las personas naturales.

1.7.2 Objetivos Específicos

- Identificar los elementos que inciden en el trámite de insolvencia en una persona natural.
- Analizar el papel del abogado como mediador dentro del trámite de insolvencia de persona natural no comerciante.
- Relacionar hallazgos que pueden generarse con la finalidad de crear una cultura financiera en las personas naturales.

1.8 Fundamentos Teóricos Generales

1.8.1 Teoría General del Consumo

La literatura consultada evidencia que el consumo es un elemento esencial de la vida económica y en la cultura humana reciente, pero el desarrollo teórico sobre este se realizó durante la década de los 90, y se han detectado pocas actualizaciones recientes.

Así las cosas, expertos como Alonso (2008) plantean que el consumo es una acción del ser humano que ha ido evolucionando con el paso del tiempo desarrollándose de distintas formas; en ese sentido, el autor hace alusión al ciclo evolutivo de este fenómeno, y puntualmente, se refiere a dos sistemas denominados *fordismo* y *posfordismo* que se fueron dando en la historia de la civilización.

En el fordismo primaba la mano de obra del hombre y la producción en masa de productos para los consumidores, esto representaba un cansancio para los trabajadores por las jornadas extensas requeridas para la producción en masa, lo que ocasionaba además escasa creatividad que golpeaba de manera negativa la comercialización. Este tipo de situaciones influyeron de tal manera que, da nacimiento a la era del posfordismo, otro sistema que permitió flexibilidad en el ámbito laboral a los trabajadores en su ritmo de trabajo, ya que la producción de bienes se generaba por lotes, lo que hizo que transformara a los obreros en su creatividad, pues fueron tomando en cuenta los gustos individuales de las personas lo que llevó a dejar atrás la producción en masa.

Lo expresado en el párrafo anterior permite afirmar que, el consumo ha evolucionado a partir de la conducta del consumidor, los cambios impactan su entorno en todos los ámbitos en los cuales los individuos en una sociedad se desenvuelven, tales como, el campo laboral, familiar, social entre otros; en este orden de ideas, es preciso indicar que, como todos los fenómenos que afectan un conglomerado social son objeto de estudio porque influyen principalmente en el comportamiento de los individuos, específicamente, en el consumo, el cual es un pilar fundamental para la política y para la economía vistas estas como actividades fundamentales en la sociedad.

Para continuar, se hace preciso puntualizar los conceptos como uso y utilidad, así lo plantea Callejo (1995) al abordar la figura del consumidor el cual hace análisis de la

mercancía de acuerdo con el uso como valor del producto; los sujetos que acuden al mercado en búsqueda de mercancías específicas tienen como ejes principales la necesidad y la oferta. Los usos hacen su aparición en el contexto en que se encuentre inmerso el consumidor, tal como se mencionó en el párrafo anterior, haciendo alusión a los entornos laborales familiares sociales, entre otros, por lo que se desprende el concepto de la utilidad de lo que se consume, pero no incide ésta en el uso ya que los usos se dan de acuerdo a diferentes aristas como, por ejemplo: la clase social o el hecho de pertenecer a un colectivo social determinado.

Por su parte, Páramo (2019) presenta un estudio sobre la cultura del consumo que evoluciona y que debe ser individualizada conforme a cada grupo social, asimismo, abordar el significado de lo que se consume identificándolo como los símbolos que reflejan los productos o servicios adquiridos por el consumidor, incluso se ha extinguido en gran parte la funcionalidad de éstos; así las cosas, nace un consumidor autónomo con gustos cada vez más especiales que se crean conforme a su entorno, a sus usos o conductas, lo que lleva al productor a ser más creativo y elaborar productos u ofrecer servicios novedosos, personalizados, originales, entre otras características necesarias para influir en el consumidor y que lo llevará a comprar.

Otro aspecto es el resaltado por García (1995) al expresar que el consumo es tan importante que incluso en la política se encuentra inmerso a la hora de buscar votos con el fin de vencer en las urnas, los ciudadanos ven el consumo como una necesidad primaria y, por tal razón, sirve como estrategia de los candidatos incluyendo en sus programas de gobierno algunos privilegios; ahora bien, el autor además aduce que psicológicamente el consumo puede transformarse en ciertas personas en una conducta obsesiva, esto en el caso particular de la adquisición de bienes suntuosos.

El consumo tiene un componente psicológico muy fuerte que influye en las personas cuando compran bienes o adquieren servicios, ya sea por necesidad del producto o del servicio, pero en el caso de los bienes suntuosos que son aquellos que hacen parte del lujo, la parte psicológica es fundamental, es el origen del consumo desmedido. Con todo, hay una tendencia a estigmatizar el consumo de bienes suntuosos en el sentido de la no previsión de gastos necesarios o prioritarios los cuales se dejan de comprar; en este orden de ideas, se debe identificar qué bienes se consumen para qué fin y en qué medida se consume y analizar la conducta específica a la hora de comprar.

Particularmente, investigaciones aplicadas al fenómeno como las de Sarabia y Shmidt (2004) sobre el consumo compulsivo indican que éste consiste en hacer compras de artículos innecesarios sin previa planeación, pero las emociones del individuo son el origen de éste, es decir, que este tipo de compulsividad trae consigo raíces de índole emocional como depresión, ansiedad, baja autoestima, entre otras que inciden en el consumo desmedido de productos o bienes innecesarios de manera continuada sin control.

Por lo anterior, el consumo es producto de situaciones como, la motivación del consumidor al actuar por instinto; incluso cuando se habla de autoestima como aspecto que influye en el consumismo es por razones de mostrarse como un individuo próspero ante la sociedad ya que a mayor consumo mayor capacidad pecuniaria, por tal razón, busca aumentar su consumo emulando a otros individuos con una capacidad financiera superior, igualmente, creando un patrón el cual luego es difícil de discontinuar. La crisis financiera juega un papel importante en el consumo e influye en el crecimiento económico de las sociedades lo que implica cambios sociales que obligan a los consumidores a adaptarse según su capacidad de pago, pero si se habla de individuos consumidores

compulsivos incide en un aumento de solicitud de créditos y, por ende, el crecimiento de deudores morosos.

Figueras y Morero (2013) advierten que a mayor ingreso mayor es el consumo, que no es sino la copia de aquellas clases ociosas en las que lo pecuniario da estatus social. El consumismo tiende a ser un elemento fundamental en la parte emocional de los individuos porque básicamente éste último se toma como base al momento de ponderar su estatus en la sociedad y, en consecuencia, su credibilidad ante la misma, lo que genera una serie de situaciones respecto de los diversos roles y actividades que por supuesto influyen en la economía del individuo ya que se relacionan directamente con las oportunidades de adquirir ingresos.

1.8.2 Teoría General en torno a la Seguridad Jurídica

Los ciudadanos cada vez más fueron demandando de las modalidades de poder, la necesidad de protección, la cual se traduce en la mitigación de riesgos, daños o situaciones peligrosas. Sin duda, un aspecto relativo apunta a la intervención para la formulación de acuerdos y contratos en los cuales las partes involucradas cuentan con el control de un tercero veedor que garantiza el cumplimiento de las cláusulas concertadas.

Aparece entonces en la sociedad moderna, la figura de la seguridad jurídica o certeza del derecho; que es una demanda que incide sobre todo a la redacción y construcción normativa por parte de los poderes públicos.

La opinión de Carbonell (2015) enfatiza en que la seguridad jurídica se expresa mediante mandatos formales referidos a la actuación del Estado y sus órganos; de esta forma, se preserva la idea de la división de poderes que tienen por fin la preservación de la libertad de las personas.

A partir de lo anterior se puede derivar que, como principio, esta certeza involucra tanto a las partes de la controversia, como a toda la sociedad, pues es de interés común que las relaciones jurídicas se definan y no queden en suspenso a lo largo del tiempo.

Siguiendo esa misma línea, la jurisprudencia colombiana destaca sobre la seguridad jurídica como principio fundamental en los ordenamientos jurídicos occidentales, lo siguiente:

- La sentencia T-502 de 2002 establece que este principio tiene rango de carácter constitucional, originario del preámbulo de la Constitución, así como de los artículos 1, 2, 4, 5 y 6 de la Carta Magna. Así pues, la seguridad jurídica se configura en un principio que traspasa la organización del Estado de Derecho y contiene diferentes dimensiones, por tal razón, presume garantía de certeza, que a su vez acompaña otros principios y derechos.
- La Corte, asimismo señala que, la seguridad jurídica no es un principio que pueda utilizarse de manera autónoma. Así, la seguridad jurídica no puede invocarse autónomamente para obviar la jerarquía normativa, en particular, en lo que refiere a la garantía de los derechos tanto constitucionales como humanos de las personas.

Al tenerse presente, en los ámbitos de la certeza y la estabilidad jurídica (seguridad jurídica), la existencia de términos concretos para que la administración o el juez tomen decisiones y el principio de conocimiento de las normas pertinentes al caso particular, requieren que dichos términos establezcan condiciones de estabilización en relación con los cambios normativos.

Una lectura de lo anterior permite inferir lo impreciso del manejo de esta definición, en ese sentido Gallego (2012) admite que se trata de un concepto de múltiple

aplicación, pues puede ser i) un «principio» general inspirador del ordenamiento jurídico, ii) una expresión de seguridad personal o iii) Como certeza y previsibilidad.

En este caso particular es pertinente referirse al planteamiento de Pérez (1991) que define la seguridad jurídica como una necesidad humana, que se manifiesta en un ‘saber a qué atenerse’, un elemento importante para los individuos quienes requieren de la certeza acerca de que sus derechos, sus bienes, y en sí su persona, no serán violentados de forma alguna.

En ese orden de ideas, el acuerdo de pago suscrito por las partes para subsanar la deuda estaría asistido por seguridad jurídica, en cuanto cumpla con el reconocimiento de la autoridad respectiva; lo cual haría más viables los procedimientos de este tipo.

1.8.3 Teoría de los Riesgos en Obligaciones de Hacer y no Hacer

Parafraseando, el contenido desarrollado por abogados especializados en el área contractual, Perry y Bonivento (2021) exponen los siguientes elementos de esta teoría que posibilita la asignación de aquellas consecuencias económicas de la fuerza mayor, esencialmente, cuando las partes implicadas en un contrato o la propia ley no lo han efectuado. La pérdida de la obligación impedida o la exención de la indemnización de daños por parte del deudor como resultados más comunes en el caso de fuerza mayor deberían dar respuesta a la intranquilidad de aquel que debe asumir la carga patrimonial de la prestación que fue imposible satisfacer, al igual que de su contraprestación.

Teorías como la de los riesgos, en el derecho colombiano, ha pretendido generar acercamientos fundamentalmente a partir de dos reglas: las denominadas *res perit creditor* y *res perit debitor*. Dichas reglas se orientan a la definición de algunos aspectos como:

- Qué ocurre con la obligación correlativa cuando no fuera posible que sea cumplida por fuerza mayor.
- Qué sucede con el contrato, para que se pueda asignar las consecuencias económicas de la fuerza mayor a cualquiera de las partes.

En el esquema doctrinario colombiano se asignan a cada una de estas figuras una serie de consecuencias diferentes en lo que refiere a la obligación correlativa, surgida de la obligación de imposible cumplimiento y al contrato.

La regla *res perit creditori*, establece que es el acreedor de la obligación quien debe adjudicarse las consecuencias de fuerza mayor; por esta razón, debe llevar a cabo su contraprestación pese a que la obligación no se haya efectuado. En estos casos, el contrato se mantiene, dado que el acreedor tiene que cumplir su obligación bajo este.

Por su parte, la regla *res perit debitori* plantea que será el deudor quien deberá asumir las consecuencias económicas de la fuerza mayor. En este caso, el acreedor no está obligado a efectuar su contraprestación, por lo que el sistema ha entendido que el contrato dejaría de tener vigencia.

En el régimen legal positivo colombiano solamente se encuentra regulada la teoría de los riesgos en ciertos contratos particulares presentados en el Código de Comercio como, compraventa civil (art. 1876), compraventa comercial (art. 2203), comodato (art. 2057), prestación de servicios para la confección de obra material (art. 1666), fletamiento (art. 1677), y venta marítima bajo costo y flete (art. 1698); esto sin perjuicio de algunas normas de concierne generalidad relacionadas con obligaciones de otorgar cuerpos ciertos.

En la doctrina legal colombiana, este representa un contrasentido, por tanto, en el régimen civil, el perjuicio del cuerpo cierto por razones de fuerza mayor deberá asumirse por el acreedor de la cosa (*res perit creditori*); en términos establecidos por el artículo 1607 del Código Civil, perdiendo el derecho a divisar la cosa, pero debiendo su precio. En el régimen comercial, por su parte, la pérdida del cuerpo cierto deberá ser asumida por el deudor (*res perit debitori*), mismo que ya no tiene el derecho a percibir el precio, según propone el artículo 929 del Código de Comercio.

1.8.4 Teoría General del Bienestar y Estado de Bienestar

Una de las certezas que han de ser percibidas por los individuos, y que comprometen la credibilidad de los sistemas políticos y los modelos de poder se relacionan con la sensación de felicidad, prosperidad y satisfacción. Esto sería la respuesta a la pregunta qué me brinda el Estado para poderme sentir bien y conforme. Durante gran parte de la historia, el bienestar fue entendido como una dádiva del poder para el pueblo, esto es la consideración que no se trata de un derecho sino de una especie de limosna.

La percepción que es un deber del Estado garantizar las condiciones de comodidad y satisfacción de sus asociados fue dando paso a modalidades en las cuales, en las cuales el Estado no debía solo demandar y ordenar, sino también era de su menester compensar.

La aparición de movimientos masivos y la supeditada política de carácter populista generó las condiciones para la aparición de programas que incorporaban a las referidas masas marginadas. Las medidas adoptadas tuvieron carácter distributivo y establecieron un cambio en la estructura de la demanda; el éxito de esta política fue muy

rápido en general, y tuvo como resultado la expansión de la industrialización y sus «bondades» hacia las periferias internas de estos países desarrollados.

Esta política de intervención se concibió como un estabilizador intrínseco de carácter económico y político que permitía regenerar las fuerzas del crecimiento económico e impedía que la economía se fuera en espirales descendentes hacia profundas recesiones, esto luego de la II Guerra Mundial principalmente. Según Macpherson (1991) esta modalidad de Estado consiste esencialmente en dos aspectos: a) la obligación manifiesta del aparato estatal para suministrar apoyos y asistencia a los ciudadanos vulnerables con necesidades y riesgos específicos derivados de la sociedad mercantil, esto, a partir de presunciones legales que se otorgan a las personas; y b) el debido reconocimiento al papel formal que tienen los sindicatos en procesos de negociación colectiva y en la conformación de planes de carácter públicos.

Algunos autores hablan de esta metodología del Estado como una utopía, o un modo pacificador de las democracias capitalistas avanzadas en el período inmediatamente posterior a la Segunda Guerra Mundial, en el entendido de que las inferencias de este limitan y aminoran el conflicto entre clases, nivelando la desigualdad de poder entre trabajo y capital.

El Estado de Bienestar impactó sobre la forma como los colectivos o sociedades se conciben, o como lo afirmase O'Conors (1981) se trata de la transformación de estructuras sociales asociadas de manera directa o indirecta con la producción, pero sin poner en cuestión las estructuras fundamentales de la organización social, por tanto, una de sus consecuencias más relevante fue la transmutación de la cultura del ahorro por la cultura del endeudamiento; hecho que determinó que una persona del común -obrero de la masa-, tuviera un poder de negociación sin antecedentes; sin embargo, era

encaminando a endeudarse crecientemente para el acceso a bienes, así fueron acomodados por primera vez en el modelo capitalista.

1.9 Metodología

La investigación es mixta dado que integra métodos cualitativos y cuantitativos con el fin de aprovechar sus bondades y materializar un estudio más profundo del tema de interés. Se emplea igualmente, un hermenéutico-interpretativo, dado que, una metodología basada en la Hermenéutica dialéctica consiste en una interpretación fundada en conocimientos previos de los datos (históricos, filosóficos) de la realidad que se estudia para comprenderla, pero que a la vez otorga sentido a cada uno de los datos a través de un proceso circular, muy típico de la comprensión.

Además, porque permite penetrar en la esencia de los fenómenos de la naturaleza, la sociedad y el pensamiento al brindar un enfoque e instrumento metodológico para su interpretación desde niveles a través de la comprensión, interpretación y aplicación.

El principio de la hermenéutica reside en la comprensión y su fundamento se vincula en la visión estructural de las realidades, es decir, comprender que determinada realidad no se da solamente por la distribución física de los elementos que en ella se manifiesten, sino que la realidad está configurada por la interrelación de esos elementos en su dinámica y significado.

La Hermenéutica proporciona las herramientas necesarias para comprender la realidad tomando en cuenta el contexto. Gadamer (1988) plantea por primera vez el proceso de una hermenéutica general como un arte para la comprensión. Dicha comprensión consiste en una reivindicación del sentido compartido por los seres humanos en la historia y la tradición. Por otra parte, el objetivo de la hermenéutica es tener una

visión como metodología universal que le permite la comprensión constructiva, a modo de entender una realidad.

Gadamer (1988) también reconoce que las acciones humanas no es posible comprenderlas aisladas del contexto cultural e institucional en el que están insertas; tampoco pueden ser adecuadamente explicadas en términos de hechos definidos e inalterables. Las cosas así, los fenómenos sociales se configuran en objetos ambiguos debido a que, incluso estando estructurados significativamente, son parcialmente establecidos por los mismos observadores.

De allí que Heidegger (1995) como representante de este método, destacó el aspecto hermenéutico del conocimiento, ya sea, que la hermenéutica no es un método que puede ser diseñado, enseñado y efectuado por los investigadores, lo que lo conlleva a inferir que el ser humano, es un ser «interpretativo», dado que la verdadera esencia de la realidad humana es «interpretativa»; es decir, la interpretación no es una herramienta para obtener conocimiento, es la forma natural de existir y ser de los seres humanos.

Angel (2011) declara que no hay una «verdad pura» por fuera de nuestra relación o compromiso con el universo; que toda intención por desarrollar métodos debe garantizar una verdad que no esté afectada o desfigurada por los deseos y representaciones humanas; asimismo, reprueba toda intención de apartar al sujeto de su objeto de estudio, ello con la intención de conocerlo mejor; y añade que los seres humanos conocemos, nos acercamos al mundo a través tanto de la interacción como del compromiso.

Igualmente, la Hermenéutica involucra intentos por describir y estudiar fenómenos humanos significativos guardando siempre el cuidado y el detalle, tan libre como sea posible de prejuicios teóricos; propende, también, por la comprensión práctica,

es decir, un método en el que se da la interpretación cuando los sujetos están explicando la experiencia.

De otro lado, este estudio es exploratorio porque el objetivo de la investigación “es un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes, (...) igualmente, sirve para familiarizarnos con fenómenos relativamente desconocidos” (Hernández et al., 2015, p. 58).

También es un estudio de tipo correlacional, ya que estos tienen como objetivo la medición de los grados de relación que se presentan entre diferentes conceptos o variables en un contexto determinado; igualmente, este tipo de estudio se orienta a indagar si las variables se encuentran o no relacionadas con los propios sujetos, posteriormente, se analiza su correlación (Hernández et al., 2015).

La metodología se adelantó en 3 etapas: la primera etapa consistió en la planificación del trabajo, en ese sentido, se diseñó y construyó los instrumentos para recopilar la información; la segunda etapa tuvo que ver con la ejecución del trabajo de campo y la aplicación de los instrumentos a la unidad de análisis; por último, la tercera etapa se enfocó en la transcripción de los datos, codificación y categorización, cuyo desarrollo permitió plasmar en texto y esquemas la información tanto de las entrevistas como de las encuestas, luego, se procedió al análisis de la información por medio de la triangulación.

La triangulación de información según Izcarra (2009) se asocia con la demostración de las diferentes inferencias derivadas de una fuente de información a través del acceso a otra, lo que contribuye a consolidar la rigurosidad de la investigación cualitativa. De acuerdo con Cisterna (2005) el proceso de triangulación desde la hermenéutica es

entendida como la vinculación y cruce dialéctico de la información relacionada con el objeto de estudio, este cruce representa el conjunto de resultados de la investigación.

Conforme a lo anterior, la triangulación de la información se realiza una vez que ha finalizado el proceso de recopilación de la información, y se debe tener presente los procedimientos para la ejecución de la triangulación, a saber, recopilar información, efectuar la triangulación por cada categoría y luego contrastar entre todas las categorías, finalmente, relacionar la información con el marco teórico.

Capítulo 2. El Rol del Mediador en el Trámite de Insolvencia de Persona Natural no Comerciante

El concepto de insolvencia, habitualmente, es relacionado con el patrimonio; es decir, existe con una ausencia de liquidez en lo que respecta al ámbito monetario o patrimonial. En el caso de propiedades tales como bienes inmuebles o mercantiles, la persona insolvente no podrá adquirir obligaciones pecuniarias ya que por su situación carece de respaldo para garantizar el pago de estas, lo que indica que las probabilidades de acceder a un crédito son pocas.

Según Valderrama (2017) la insolvencia es un estado de crisis económica; inicialmente, a través de un título ejecutivo se perseguían los bienes del deudor para satisfacer los pagos atrasados, pero el legislativo creó una protección normativa a los deudores, consistente en negociar con los acreedores formas de pago.

Es preciso indicar que se habla de personas naturales que no tienen la calidad de comerciantes, lo cual es un debate doctrinal ya que el Código de Comercio colombiano regula, en su artículo 13, la presunción de comerciante.

2.1 El Ejercicio del Rol en la Sociedad

El rol se refiere al papel que desempeña cada individuo que integra un colectivo social, que se realiza en los diferentes ámbitos en los que se desenvuelve, ya sea de índole laboral, familiar, educativo, entre otros; en consecuencia, el ejercicio de un rol trae consigo funciones que hay que ejecutar. De lo anterior, se puede inferir la relación que hay entre el ámbito social de desenvolvimiento y la necesidad de identificar y determinar las funciones de cada individuo.

Así también, al ahondar en este concepto se abordará tomando como base de estudio la teoría del rol profesional, la cual lo clasifica en tres tipos: prescrito, subjetivo y actuado; el análisis de división conlleva a asegurar el manejo variado que se da al término en mención y las expectativas que se tienen sobre el ejercicio de este.

De esta manera, el rol que se considera como prescrito hace alusión a las expectativas del colectivo social, teniendo presente la dimensión profesional; sin embargo, este se desnaturaliza de cierta manera en el momento de ejercerlo para convertirse en un rol denominado subjetivo, puesto que al ejercerlo los motivos de cada individuo cambian a tal punto de no ser los mismos que espera la sociedad y se presenta otra denominación; el rol actuado es aquel que no es auténtico, es decir, el individuo lo ejerce, pero no es congruente (Lobato, 2015).

Es por ello que se afirma que los roles que cada individuo desarrolla en la sociedad contribuyen al desarrollo e incluso, a la organización de la comunidad y es fundamental además la influencia de este en la armonía de convivencia; por lo anterior, en determinado rol que se ostenta se requieren habilidades sociales; al respecto, Flores et al. (2016) explican que estas infieren en el ejercicio de tales funciones y que ellas se exhiben a través de conductas cognitivas y fisiológicas como la manera de hablar (tono de voz), de sonreír, de mirar, entre otras.

En las relaciones interpersonales, el rol es un medio de interacción con las personas, pues, a través de ellas se desarrollan las habilidades comunicativas, hecho que influye significativamente en la calidad de vinculación e interpelación humana, toda vez que la capacidad de escucha y del habla son las más utilizadas cotidianamente en cualquier espacio en el que se desenvuelve el individuo en la sociedad (Monsalve et al., 2015).

El ejercicio de roles cada vez más definidos parece contribuir al aumento de la posibilidad de ampliar las diferencias que pueden surgir entre las personas que comparten espacios vitales, toda vez que tiende a generar mayor cantidad de conflictos, los cuales pueden dar lugar a situaciones que han de tornarse negativas en el colectivo social; por esta razón de acuerdo al rol que se desempeña, desde este se coopera para minimizarlos, de acuerdo con lo planteado por Cascón (2001) el concepto generalizado para la sociedad es que el término conflicto es sinónimo de violencia; de igual manera, guarda relación con el significado de la expresión «problema» que surge a partir de este último.

Teniendo en cuenta lo anterior, se puede aseverar que el conflicto suele ser percibido comúnmente como negativo y no como una oportunidad para ejercitarse en la solución de las diferencias; así las cosas, la tendencia suele indicar que el aumento de los conflictos se configura como una etapa gravosa y que implica comúnmente la aparición de actitudes violentas, tratándose de una negociación acomodativa (perder – ganar) o competitiva (ganar – perder) (Acuña y Díaz, 2019).

2.2 El Rol en la Mediación y el Conflicto

El conflicto hace parte de la sociedad; es cotidiano encontrarlo en los distintos roles en que se desenvuelven los individuos. Teniendo en cuenta a Calderón (2009) al acudir a la teoría de conflictos de Johan Galtung, y reforzando lo expuesto en el párrafo anterior, los conflictos se perciben siempre desde un punto de vista negativo; en tanto que para Galtung, son la oportunidad para la transformación de ese conflicto con métodos que se utilicen con el fin de promover una cultura de integración y de paz.

En la mayoría de los casos, la solución ante la presencia de un conflicto en la sociedad supone la dirección de un tercero que ostenta una posición jerárquica en el

colectivo social y que tenga como rol ser el orientador; así mismo, se crearon luego grupos llamados «foros», cuyas funciones se crearon con el fin de dirimir diferencias entre los ciudadanos para luego utilizar figuras jurisdiccionales como jueces para que tomaran decisiones en pro de la solución de conflictos (Miranzo, 2010).

En este orden de ideas, el conflicto hace parte del diario vivir, así como las distintas fases que pueden generar resultados negativos o positivos dependiendo del contexto en el que se presenten; teniendo en cuenta los roles que desempeñan los individuos en un colectivo social, se encuentran aquellos que se ejercen en pro de la solución de las diferencias entre los ciudadanos, lo que requiere por parte de estos un estudio prolijo en lo que respecta a su abordaje, dado que es el actor fundamental en la solución.

En estrecha relación, Sáenz (2020) desarrolla el concepto de cosmovisión del conflicto en la manera de observarlos, tomando aspectos como la religión, la cultura, la política, entre otros; partiendo de estas aristas, la sociedad puede unificar sus formas de ver el conflicto, ser perjudicial esta apreciación colectiva porque sesga la posición del individuo en relación con el conflicto. Así las cosas, Sáenz (2020) expone que el individuo debe tener una cosmovisión personal apegado a sus ideas propias y buscando solucionar las diferencias entre las partes.

Ahora bien, los individuos, en la búsqueda por solucionar sus desavenencias, se han visto en la necesidad de desarrollar mecanismos para dirimirlas; debido a lo anterior, surge el rol del mediador, el cual apoya a las partes en conflicto siendo un instrumento desvinculado de la justicia ordinaria, puesto que dicha labor la ejerce sin imponer su punto de vista al formular propuestas de arreglo; a diferencia del juez quien, por su investidura,

está facultado para imponer en derecho sanciones o arreglos según su apreciación objetiva apegado a la norma, contenida en un pronunciamiento escrito denominado sentencia.

Por otro lado, la mediación, vista como un método alternativo de solución de conflictos, se centra en la figura del mediador como un tercero que interviene ejerciendo su labor en favor de la solución de diferencias entre las partes; esta es una figura que tiene sus orígenes en los años 30; inicia específicamente en la Convención de la Haya (18 de octubre de 1907) en la solución de controversias internacionales; luego, fue reconocida en el Tribunal Internacional de Justicia de la Haya en 1921 por la Sociedad de Naciones.

A nivel epistemológico, quien ejerce el rol de tercero contribuirá a dirimir el conflicto; así obtendrá material suficiente para apoyar a las partes en búsqueda de la solución y además contribuirá a la minimización de los efectos negativos que puedan presentarse en el desarrollo de la convivencia social.

De otra parte, el rol del mediador, según lo plantea Sandoval (2021), requiere del desarrollo de habilidades comunicativas como la utilización de lenguaje verbal y no verbal; esto le permite adquirir una mejor capacidad de escucha y comunicación; por ende, puede orientar el diálogo enfocado en rescatar los aspectos positivos del mensaje que cada parte transmite; de este modo, es indispensable que tenga asertividad; asimismo, quien ejerza dicha función debe ser una persona con un alto nivel de empatía, toda vez que dicho valor es el punto de partida para que se puedan superar las diferencias entre las partes.

Es importante tener en cuenta que el mediador no necesita ilustrar a las partes; según De Armas (2003) de acuerdo con los principios y cualificación de su rol, se espera que el mediador no se presuma de su condición; más bien, debe utilizar un lenguaje

apropiado que sirva de referente a las partes, de tal forma que su sola presencia genere el espacio para no empeorar el conflicto, sino que se ha de construir un punto para la disminución de este; asimismo, apaciguar los roces que puedan existir entre las partes; con ello se busca, además, que se expresen de manera amplia y sin inhibiciones sus puntos de vista y su situación personal frente al conflicto (De Armas, 2003).

Por su naturaleza interactiva, la mediación debe ser vista como método autocompositivo, es decir, como un instrumento que busca el establecimiento de un acuerdo en el cual las partes en conflicto proponen soluciones para dirimirlo; por lo anterior, el mediador debe evitar apreciaciones particulares con el fin de no desnaturalizar su rol y limitarse a ser orientador de iniciativas para que las partes aporten sus puntos de vista y soluciones.

El rol que ejerce el mediador requiere del pleno conocimiento de las condiciones necesarias para actuar como tal e incitar a las partes a encontrar la solución a sus conflictos. Teniendo en cuenta esto, Forastieri (2020) señala algunos aspectos característicos del proceso de mediación, mismos que deben ser tenidos en cuenta por quien ejerza la función de mediador; estos son: a) el mutuo acuerdo entre las partes para buscar la solución a sus diferencias haciendo alusión a la característica de este método como autocompositivo; b) son las partes directamente sin intermediarios quienes deben resolver sus conflictos; c) las partes pueden expresar sus puntos de vista sin restricciones gracias a la confidencialidad; d) se aparta del conflicto la normatividad, lo que supone un ambiente integral y humano para encontrar la solución; y e) la duración de este proceso en la mediación es conforme a la motivación de las partes en finiquitar el conflicto.

Anteriormente, se habían resaltado las habilidades comunicativas como herramientas en la mediación para que se convierta en un proceso eficaz y que además

permita que las partes de común acuerdo solucionen sus desavenencias; de allí nace el concepto de que la mediación es un método autocompositivo; empero, si bien es cierto que la solución para mantener relaciones pacíficas, debe generarse por las partes y construirse a partir de las necesidades de los propios sujetos sociales (Cabello-Tijerina y Lasso Urbano, 2022), también el mediador, al ejercer su rol, deberá utilizar herramientas que permitan llegar a esa etapa final de negociación.

Teniendo en cuenta el planteamiento de Serrano (1996) este rol debe ejecutarse teniendo la comunicación como base; la legitimación del acuerdo, relacionada esta con su validez y cumplimiento por las partes, las asesora en temas de negociación para que impere la naturaleza autocompositiva del método, así como da estructura y orden a los conflictos expresados por cada lado.

Se infiere entonces que el mediador debe incitar a las partes a negociar teniendo como base cada uno de sus intereses y de allí apoyarlas en la búsqueda de la solución a sus diferencias, ya sea encaminándolas de tal forma que interviene dando opciones para encontrar el acuerdo o actuando como un tercero facilitador sin aportar fórmulas para solucionar el conflicto; así también, el mediador deberá ponderar, en el transcurso del proceso, las probabilidades de llegar a un acuerdo favorable para las partes analizando cada caso particular y la gravedad del conflicto suscitado; en este orden de ideas, es preciso indicar que en la mediación no existe un protocolo o modelo a seguir buscando la eficacia de esta, sino que el mediador a través del tiempo adquiere experiencia lo que sirve para obtener una mediación eficaz (De Armas, 2003).

De otro modo, Fisas (2005) establece que la mediación es eficaz partiendo de la negociación ya que debe extenderse al rol de mediador, quien debe abordar la solución del conflicto utilizando la negociación como apoyo en la búsqueda de acuerdos; por tal

razón, el mediador debe ilustrar a las partes para que estas puedan expresar cómodamente sus posiciones e intereses, iniciando así la negociación y encaminando a las partes hacia la solución del conflicto; el proceso debe ir acompañado de técnicas de negociación que inciten a las partes a conocer sus diferentes posiciones, así como el deber de este por propender por una mejora en las relaciones interpersonales; ese tercero facilitador del acuerdo, como parte fundamental no se encuentra en una negociación ya que en este solo intervienen las partes interesadas.

Ahora bien, en la mediación sí se encuentra este tercero, pero teniendo pleno conocimiento del caso para abordar los intereses de cada parte y apoyarlas de tal manera que se sometan voluntariamente al proceso pensando en sus objetivos; así las cosas, el mediador utiliza ese insumo en búsqueda de un acuerdo que los beneficie; por ello, la empatía es un intangible que puede inferir en el éxito del proceso, ya que las partes expresarán libremente sus intereses, inconformidades y pretensiones.

Durante el ejercicio del rol como mediador, él debe abordar toda clase de conflictos y, con base en el análisis particular de cada caso, debe orientar su intervención en la búsqueda de un acuerdo; cabe resaltar que el mediador debe estudiar previamente y ponerse en contexto de la situación que generó el conflicto; debido a esto, realiza un apoyo como tercero facilitador; por lo anterior, aborda de manera particular los diferentes conflictos tales como: familiares, laborales, penales o mercantiles, puesto que los intereses de las partes impactan de manera diferente a cada uno.

En el ámbito mercantil, el mediador que dirime conflictos por mora en las obligaciones crediticias debe conocer previamente la situación de cada parte con el fin de establecer el acuerdo entre el deudor moroso y su acreedor o acreedores, la morosidad como se explicó en párrafos anteriores se da posterior al sobreendeudamiento, figura que

no traduce que los deudores se hayan atrasado en los pagos, pero si es un deudor en peligro de atrasarse en estos (Carrasco, 2010).

Debido a lo anterior, el papel del mediador en este contexto particular, teniendo presente la morosidad en los pagos de obligaciones adquiridas, debe tener un conocimiento tal que apoye de manera eficiente a las partes en conflicto puesto que es un tema que afecta el patrimonio de estas y, por ende, se genera un conflicto a mayor escala. Cabe aclarar que el mediador no se asimila a la figura del intermediario, la cual es utilizada por las entidades financieras con el fin de recaudar cartera morosa.

El uso de la mediación puede implicar un punto de partida para la educación ciudadana al momento de enfrentar conflictos generados por morosidad en los pagos a sus acreedores; por tal razón, se evidencia la ausencia de una adecuada cultura financiera; si bien es cierto, inicialmente una mediación con estas características vincula de forma exclusiva a las partes en conflicto, más allá del procedimiento jurídico, los sectores confrontados pueden convertirse en voceros/replicadores de dicho método como un modelo educativo, en lo que respecta al hecho de orientar al ciudadano en la gestión de sus finanzas, evitando sobreendeudamiento y su posterior etapa morosa.

Para que la mediación sea efectiva debe partir de un principio de voluntariedad en cada una de las partes; es decir, se requiere de la disposición de estas para expresar sus posiciones y sus necesidades con base en el conflicto; a partir de ello, el mediador facilita el diálogo entre ellas y, con base en este, se generan propuestas de acuerdo factibles y trazables; luego, el valor principal del mediador estaría en relación directa con su imparcialidad; de acuerdo con ello, su capacidad de no intervenir de manera directa se evidenciaría en la ausencia de imposición de su punto de vista sobre las propuestas o fórmulas de arreglo entre quienes los dos lados del proceso.

Al afirmar que la mediación es un método autocompositivo para la solución de aquellos desacuerdos relacionados con morosidad en las obligaciones pecuniarias, se reconoce que dicho proceso es una vía para que los deudores morosos, ayudados por el mediador, lleguen a acuerdos exitosos con sus acreedores y, por lo tanto, reduzca el impacto financiero negativo de la morosidad en la vida cotidiana de quien incurre en retrasos en sus obligaciones.

Una de las herramientas que el mediador debe ejecutar dentro del proceso de mediación se centra en generar confianza a las partes, ya sea a través de habilidades comunicativas que incluyen lenguaje verbal y no verbal, o creando el espacio ideal para resolver sus desavenencias; en el caso particular de las diferencias suscitadas por el incumplimiento en el pago de las obligaciones pecuniarias, es preciso que este tercero internalice su rol a través de la empatía con las partes, la cual consiste en el interés del mediador para abordar a los implicados contribuyendo a que ellos mismos lleguen a un acuerdo.

Abordando la confianza que debe infundir el mediador a las partes en el proceso de mediación, esta se relaciona con la confidencialidad; las partes se sienten con la confianza de expresar sus situaciones relacionadas con el conflicto, justamente por la claridad que hace el mediador respecto de la confidencialidad, la reserva de los temas que se ventilan en el proceso y, más aún, en diferencias relacionadas con obligaciones pecuniarias.

Viola (2010) argumenta que la confidencialidad tiene unas excepciones a su reserva, a saber: a) que las partes expresen su aceptación a que se revelen lo que se discutió allí; b) si las partes tiene pleno conocimiento de que su proceso de mediación se

utilizará para fines investigativos; c) si de por medio hay una amenaza a la integridad de alguna persona por lo que se requiere la divulgación; y d) para fines judiciales.

En la mediación, la confidencialidad, tal y como lo plantea Wright (2014) va más allá del secreto profesional dado el contexto del proceso; son diferentes las sanciones aplicadas en la violación de la reserva del secreto profesional, el cual es más gravoso para el profesional obligado a este, específicamente hablando de sanciones disciplinarias; de igual forma, no se pueden apartar estos dos conceptos; siempre estarán íntimamente relacionados.

Si se está frente a una mediación entre acreedor y deudor, las diferencias que debe enfrentar el mediador son de índole patrimonial, lo que conlleva a un conflicto que se puede agravar entre las partes; si se toma en cuenta el contexto de cada una, es el deudor quien está afectado en su consumo por la morosidad y su calidad de vida; estos aspectos van ligados a su posición en el colectivo social; su morosidad genera un obstáculo para estabilizar su situación económica, teniendo presente que en el entorno en el que se desenvuelva pueda ser discriminado y, por supuesto, afectará aspectos socioeconómicos y emocionales; el acreedor, por su parte, se ve afectado en su patrimonio ya que el no pago de las obligaciones a su favor generan una crisis en sus finanzas ya sea a menor o mayor escala (García et al., 2011).

Bajo la premisa de que el acceso a este método voluntario puede ayudar a deudores morosos -no recurrentes- a tener un respiro en sus finanzas personales, debido a que a través de una mediación exitosa, el deudor podrá gradualmente recuperar su sana vinculación al sistema financiero y liberarse de la presión que pueden causar las deudas atrasadas, realidad que tiende a impedir la estabilidad financiera y patrimonial, y a afectar su desarrollo personal y familiar causando a su vez un impacto económico en la sociedad.

El crédito es sin lugar a duda uno de los motores de la economía que permite el flujo circulante de activos, puesto que lleva a una sociedad a la prosperidad generando una buena calidad de vida, por cuanto el «dinero prestado» afecta sus lógicas de adquisición y les proporciona una mejor imagen de consumidor (Nelms, 2012).

Al considerar que el acceso al crédito y las condiciones que se derivan por su incumplimiento son impactantes en la dinámica social, se llega a la conclusión de que este hecho establece la vigencia del método de la mediación como una herramienta para la convivencia ciudadana, específicamente, como mecanismo para dirimir conflictos surgidos por el incumplimiento de pago de las obligaciones pecuniarias; en este sentido, se trata de una ruta para facilitar el flujo de nuestra economía el cual es un factor importante y que incide profundamente en la pacificación de la convivencia social y calidad de vida para los ciudadanos (España, 2015).

La mediación entre deudores morosos y acreedores requiere que este proceso se realice considerando aspectos que inciden en la morosidad; ante ello, es importante resaltar que el consumo incide de manera determinante en el impago de las obligaciones, ya que la sociedad obliga a los ciudadanos a consumir sin restricciones en aras de reflejar determinada posición social que lo encaminará en uno u otro caso a mejores oportunidades laborales e interacción social con ciudadanos que ostenten posiciones más sobresalientes en el colectivo social.

En la sociedad actual, las personas adquieren créditos cuyos acreedores pueden ser particulares llamados prestamistas quienes no exigen ningún requisito ya que de cierta forma el deudor se compromete a pagar la obligación, en algunas veces, presionado de manera frecuente por su acreedor lo que le genera estrés y se obliga a pagar así mismo se pueden adquirir obligaciones con entidades financieras las cuales necesariamente hacen

un estudio previo del futuro deudor con el fin de facilitar la recuperación de lo prestado en el momento de que el deudor se convierta en moroso; así las cosas, es importante destacar la intención de pago que puede ser instigada por diferentes tipos de presiones lo que lleva incluso a algunos deudores a colapsar psicológicamente por la presión ejercida por sus deudores al momento de perseguir el pago.

Al respecto, Brachfield (2010) expone que es necesario para el acreedor ilustrarse en las estrategias de cobranza sin acudir a la violencia o a utilizar acciones que generen estrés en el deudor y que estas coadyuven a que el deudor no quiera pagar; en el caso de la mediación, el rol del mediador en este tipo de conflictos entre acreedores y deudores, requiere de una ilustración acerca del contexto del deudor, es decir, por qué incurrió en la morosidad, y de esta manera ahondar en estrategias de consumo que inicien al deudor en una cultura financiera y, de esta manera, lograr la intención de pago que en un principio puede existir en el deudor pero que el mediador apoya en este aspecto fundamental en este tipo de conflictos.

2.3 El Trámite de Insolvencia

Uno de los principales problemas por los cuales los deudores incurren en morosidad tiene que ver con la falta de disciplina financiera, especialmente, en lo relacionado con el consumo; este aspecto trae consigo una connotación cultural, toda vez que esto puede afectar el nivel social en el que tanto el individuo como su núcleo familiar se encuentran; a su vez, este hecho genera una gran afectación en los ámbitos laboral y social, máxime cuando estos son los que permiten que haya una evolución en las actividades profesionales y personales de cada uno de ellos; este hecho se produce debido a que se presente un exceso en el consumo y, por ende, exista un descontrol. Es importante resaltar el hecho de que la morosidad, además, es la causa que perjudica la vida crediticia

del deudor; a su vez, perjudica su entorno laboral e incluso, puede causarle cierta estigmatización en la sociedad.

La morosidad surge por diferentes situaciones tales como despido del trabajo o la muerte de un familiar; cualquiera puede ser el detonante del no pago; por lo anterior, en razón de que los Estados deben propender para que una sociedad facilite a los deudores morosos el pago de sus obligaciones atrasadas, puesto que es un problema social que genera conflictos entre las partes acreedor-deudor; frente a ello, en Colombia, especialmente, se creó el trámite de insolvencia de persona natural no comerciante (Alarcón, 2011).

Asimismo, la Corte Constitucional mediante sentencia emitió la orden al legislativo de regular un procedimiento especial dirigido a personas naturales no comerciantes, puesto que en ninguno de los procesos existentes se vinculaba a estas y una última regulación, si bien las vinculaba, era un proceso no aplicable por la calidad de persona natural (Sentencia C – 699, 2007).

Con base en lo expuesto anteriormente, en relación con la figura de la insolvencia, es preciso ilustrar el inicio de procesos en los que se busca reivindicar a los deudores morosos; inicialmente, se tuvo en cuenta solo a los comerciantes y, por esta razón, se crearon a través del derecho concursal los procesos concursales que fueron las primeras regulaciones en lo que respecta a los deudores morosos; tales procesos fueron creados por el legislativo con miras a mitigar el impacto de las carteras morosas; por esta razón, es necesario conocerlos, ya que son la base fundamental en el trámite de insolvencia de persona natural no comerciante. Cabe aclarar que, los procesos concursales solo aplican a los comerciantes o, dicho de otra forma, a aquellos que en virtud de su profesión como comerciante ejercen actividades mercantiles.

La morosidad es un estado en el que los individuos, al incurrir en esta, se ven inmersos en conflictos con sus acreedores; asimismo, de los conflictos se puede generar violencia, lo que afecta no solo al individuo en sí sino, también, a la sociedad, toda vez que puede generarse en las relaciones interpersonales; por esta razón, el Estado reguló la insolvencia como una herramienta legal cuyo fin es que los deudores morosos solucionaran sus impagos, pero este término no deja de ser negativo, puesto que el someterse al régimen de insolvencia impacta también al entorno de quien realiza tal acto; por ello, el Estado se vio en la obligación de modificar este proceso ya que, además, apartaba al deudor moroso de todos sus bienes, de sus negocios y, por ende, el juez procedía a liquidar y a resolver los pagos a los acreedores.

En pro de beneficiar a los deudores morosos se da paso a los procesos concursales; sobre ello, Carbonell (2015) expresa que en el proceso inicial se abrió paso luego de la declaración de insolvencia, con la ayuda de un tercero denominado amigable componedor, se buscó llegar a una concertación con los acreedores para reactivar la empresa creando un plan de reestructuración; este hecho propicia y protege la buena fe de los empresarios deudores. Si estos acuerdos no se cumplían se procedía a la liquidación con intervención del juez. Este procedimiento apuntaba especialmente a los comerciantes; asimismo, pudieron incluirse las empresas unipersonales, lo cual fue un avance significativo.

Los comerciantes son profesionales que desarrollan continuamente actividades mercantiles y, por esta razón, todas sus actuaciones tienen su regulación normativa; a su vez, son el motor de la economía de una sociedad, tan importantes para el colectivo que cuentan con imposición de sanciones, aparte de cumplir deberes, entre otros temas necesarios, plasmados en la norma, toda vez que se relacionan con el desarrollo de las

actividades mercantiles. Sobre ello, Rodríguez (2007) argumenta que los procesos concursales fueron creados para proteger a estos y han ido evolucionando de una forma positiva en aspectos como el concepto de quiebra, en principio, para luego abordar la figura del concordato resolutivo por intervención judicial en el que se apartaba al comerciante de la administración de sus bienes; luego, cambia la legislación al concordato preventivo, en el cual se pretendía evitar la declaración de quiebra; posteriormente, se expidió otra ley en la que los concordatos y la declaración de quiebra se eliminaron, dando paso a los procesos concursales que reflejan igualdad entre las partes y el libre acceso tanto de acreedores como deudores a este proceso.

Para Cuenca (2015) los acreedores han facilitado préstamos irresponsables a las personas para terminar el Estado recibiendo la mayor carga, en el caso de las entidades financieras, ya que este debe intervenir para evitar un impacto económico adverso al que se proyecta; así las cosas, expresa que se presta a consumidores irresponsables, lo que lleva a plantearse que es necesaria una educación financiera a los ciudadanos.

En vista de la necesidad de regular mediante una ley a los deudores morosos no comerciantes, la Corte Constitucional en Colombia ordena al Legislativo emitir una norma que vincule a las personas naturales no comerciantes, teniendo en cuenta que en los procesos concursales, si bien hubo una ley que vinculó a las personas que no ejercen actividades comerciales, esta vinculación no fue exitosa; con base en esto, se crea el trámite de persona natural no comerciante incluido dentro del Código General del Proceso (CGP). Las personas naturales incurren en incumplimiento en los pagos de manera general por consumo en su mayoría suntuoso o la adquisición de servicios o productos innecesarios; igualmente, estos excesos producen crisis económicas por situaciones de índole familiar o laboral.

Si bien el trámite de insolvencia de persona natural no comerciante está orientado por un tercero en calidad de conciliador, la mediación es fundamental teniendo en cuenta la naturaleza de esta en la resolución de conflictos; por ende, el rol del conciliador debe internalizar su función de mediador en este tipo de trámites; dicho esto, y teniendo en cuenta lo expresado por Berrío (2020) el trámite de persona natural no comerciante es exclusivo de este tipo de persona; este aspecto permite apreciar de forma específica esta característica y para llegar a esto se requiere tener claridad de cómo se adquiere la calidad de comerciante que, según lo regulado en el artículo 10 del Código de Comercio Colombiano, son aquellos que ejercen actividades mercantiles las cuales están expresamente señaladas en el artículo 20 de la norma ya referenciada; cabe aclarar que, los actos mercantiles enunciados no son restrictivos, sino meramente enunciativos; esto en virtud de la naturaleza voluble del derecho mercantil que nace del derecho no escrito.

En este orden de ideas, el Código de Comercio enuncia, en el artículo 23, los actos no mercantiles; según el mencionado código estos van desde las profesiones liberales, es decir, los artistas, los agricultores, los ganaderos, entre otros. Es pertinente mencionar que es necesario identificar si se configura en el interesado la calidad de no comerciante.

Este trámite es potestativo del deudor y, así como lo plantea Santana (2020), el trámite de insolvencia es un salvavidas para los deudores, especialmente en tiempos de crisis. La crisis producida por la pandemia generada a partir del COVID-19 es una muestra de estas situaciones. Teniendo presente esta temática, los deudores incurren en un sobreendeudamiento que los lleva a incumplir en los pagos; por tal razón, pueden someterse de manera voluntaria al trámite de insolvencia de persona natural no comerciante elevando la solicitud a las entidades competentes.

De otra parte, el trámite de insolvencia está regulado en el CGP (Ley 1564, 2012); a continuación, se hará una breve explicación, en relación con los consignado sobre el tema en mención, sobre dicha norma:

Como primera medida, en el artículo 531 se pone de manifiesto que en el trámite de insolvencia de persona natural no comerciante se podrá adelantar la negociación de las deudas por medio de acuerdos con los acreedores con el fin de normalizar las relaciones crediticias, convalidar acuerdos privados y liquidar el patrimonio. En este, debe rescatarse lo ya mencionado acerca del mutuo acuerdo, ya que, si el acreedor y deudor llegan a una solución a su conflicto como arreglo directo, este puede convalidarse para dar seguridad jurídica.

De otro modo, el artículo 534 delega competencia en los jueces civiles municipales que estén ubicados en el domicilio del deudor o de lo contrario en el domicilio donde esté convalidado el acuerdo. Los jueces pueden dirimir este tipo de conflictos actuando como conciliadores en caso de no existir un centro de conciliación en la localidad donde requieran las partes acudir al trámite. El artículo 537 establece las jurisdicciones y competencias del conciliador, a saber:

- a) La citación de las partes (deudor y sus acreedores).
- b) Citación por medio escrito de quienes, de acuerdo con su criterio, deben estar presentes en la audiencia.
- c) Brindar la debida información a las partes sobre el alcance que tiene el acuerdo que logren establecer en la negociación de deudas.
- d) Comprobar los supuestos de insolvencia, así como toda la información que haya suministrado el deudor.

- e) Requerir la información pertinente para poder efectuar el proceso de negociación.
- f) Ejercer como conciliador.
- g) Motivar a las partes a mostrar propuestas de arreglo a partir de la propuesta planteada por el deudor.
- h) Tener presente que el acuerdo de pagos cumpla de manera efectiva con los requisitos para su efectucción y plantear las propuestas de arreglo que considere pertinentes, dejando en acta evidencia de ello.
- i) Levantar las actas correspondientes de la audiencia y ejercer registros de ellas.
- j) Certificar tanto la aceptación, el fracaso, el desarrollo del acuerdo, al igual que, la declaración de cumplimiento o incumplimiento.
- k) Construir el documento final con todas las actuaciones, así como tener en cuenta aspectos asociados con: las medidas legales y la anticipación de créditos entre otros. (Ley 1564 de 2020, Art. 537)

Es de resaltar que, en el trámite de insolvencia de persona natural no comerciante, el conciliador puede formular propuestas para dirimir el conflicto; en este caso particular de estudio, podría el conciliador, en su rol de mediador, iniciar al deudor moroso en una disciplina financiera.

De otro modo, el artículo 538 enuncia de manera expresa los supuestos de la insolvencia, tales como, el hecho de que el deudor se encuentre en cesación de pagos; que haya incumplido más de dos obligaciones a dos o más acreedores por un período mayor a noventa días, o que contra él se estén adelantando dos o más procesos ejecutivos o de jurisdicción coactiva; así también, en cuanto al valor porcentual de las obligaciones, este deberá representar no menos del 50% del pasivo total a su cargo. Es importante identificar

el deudor moroso que se somete al trámite de insolvencia, como se mencionó con anterioridad, quien se somete al trámite en cuestión debe reunir unos requisitos *sine qua non*.

Como se puede apreciar, en los artículos explicados con anterioridad se plantean las disposiciones generales del trámite de insolvencia de persona natural no comerciante, las que conciernen al conciliador, así como sus facultades y qué entidades son competentes en este procedimiento.

Ahora bien, teniendo claridad sobre las disposiciones generales; el CGP expresa en los artículos subsiguientes, específicamente los que comprenden desde el 539 al 561, las etapas del trámite; siguiendo lo manifestado por Naranjo y Marín (2015) el análisis de cada artículo puede realizarse de la siguiente manera:

En lo relativo al artículo 539, allí se expresa que debe presentarse la solicitud del trámite de forma directa por el deudor o por medio de apoderado judicial.

Por otra parte, el artículo 539 indica qué debe contener la solicitud: las causas de su morosidad, la propuesta de negociación, la relación de los acreedores, los procesos judiciales en curso certificación de sus ingresos, el monto de los recursos disponibles para el pago de sus deudas, la información de si tiene o no sociedad conyugal o patrimonial vigente, la discriminación de obligaciones alimentarias a su cargo y la relación detallada de sus bienes.

Así las cosas, lo enunciado en el párrafo anterior comprende las siguientes etapas: como primera medida, la solicitud; posteriormente, la designación del conciliador; luego, la verificación de los requisitos; a partir de allí se desprenden tres figuras: la aceptación, la cual genera el pago de expensas; la fijación de fecha para audiencia de negociación de

deudas; la inadmisión, de la cual se hace traslado al deudor para que subsane o en el caso de rechazo el deudor puede formular recurso de reposición.

Adicionalmente, el artículo 543 del CGP hace referencia a la admisión del trámite; al respecto, expone la norma que esta se comunica a los acreedores relacionados por el deudor y a los jueces encargados de los procesos ejecutivos o alimentarios con el fin de que se suspendan los procesos.

Seguidamente, el artículo 550 del mencionado código regula lo concerniente a la audiencia de negociación; sobre ello, menciona que dicha audiencia se celebre dentro de los 20 días posteriores a la aceptación del procedimiento; la audiencia puede ser suspendida cuantas veces se requiera y esta no puede exceder de diez días.

Asimismo, el artículo 551 del CGP establece el curso de la audiencia estableciendo un orden; en principio, la relación detallada de las acreencias y la presentación de la propuesta al acreedor; de igual manera, en el artículo 552 de la norma en mención se tratan las objeciones que deban resolverse, todo ello, dentro del término de diez días y se levantará acta de la audiencia. Estas objeciones se tramitan ante el Juez Civil Municipal quien las devolverá al negociador junto con su decisión.

Luego, el artículo 553 del código en mención expresa el acuerdo de pagos o el fracaso de la negociación; para ello, debe existir mayoría decisoria y deben presentarse la totalidad de los acreedores; en el caso de existir bienes embargados, se levantan estas medidas cautelares; es importante aclarar que el acuerdo no debe ser superior a 5 años.

En el mismo sentido, los artículos 554 y 555 establecen el contenido y los efectos del acuerdo; se deben expresar de manera clara tanto los plazos o condiciones como el capital y los intereses, la manifestación de los acreedores de haber aceptado dación en

pago, así como la aceptación de nuevas garantías o disminución de estas. En cuanto a los efectos todo lo plasmado, se vuelve vinculante; los procesos existentes quedan suspendidos, se levanta acta del acuerdo y se podrá acceder a un nuevo trámite, siempre y cuando transcurran cinco (5) años del cumplimiento del primero.

Posteriormente, los artículos 556 y 557, regulan la reforma del acuerdo que procederá si hay violación de derechos o de la prelación legal; esto, cuando no alcance a todos los acreedores, adopte cláusulas abusivas y esté legitimado; es importante precisar que la audiencia de reforma no permite suspensiones.

A continuación, el art. 560 trata el incumplimiento del acuerdo, el cual se tramita como las objeciones al juez civil municipal, por una sola vez y se pueden hacer reformas; si no procede la reforma se ejecutará la liquidación. De otra parte, el art. 561 indica que si hay incumplimiento o fracaso de la negociación se procederá a la liquidación.

El artículo 562 regula la convalidación del acuerdo privado entre el deudor y sus acreedores, siempre y cuando representen no menos del 60 % de las acreencias. Su trámite se hace siguiendo los lineamientos expresados en los artículos anteriores.

La liquidación patrimonial se realizará cuando el juez la decrete, en dos situaciones: fracasa la negociación o hay incumplimiento en el pago; al respecto, el artículo 564 reglamenta la apertura de la liquidación patrimonial, la cual deberá contener:

- a) La designación del liquidador y el establecimiento de honorarios.
- b) Disposición al liquidador para notificar a acreedores y demás vinculados, algunos de ellos: el cónyuge o compañero permanente;
- c) Comunicación en prensa, así como en el registro nacional de personas emplazadas.

- d) En veinte (20) días debe presentar el inventario de bienes valorado;
- e) Avalúo catastral de inmuebles aumentado en un 50 %;
- f) En caso de vehículos, el valor que refleje en impuestos;
- g) Oficiar a los jueces que adelanten procesos en contra del deudor;
- h) Incorporar otros procesos a la liquidación patrimonial;
- i) Advertencia a los deudores que con el pago del primer acreedor se pagará al liquidador. (Ley 1564 de 2012, Art. 564)

En relación con los efectos de la apertura de la liquidación patrimonial, el art. 565 del CGP de marras regula dicho aspecto; para ello, dispone los siguientes lineamientos:

- a) Prevalcen por encima de cualquier otra las normas de la liquidación patrimonial.
- b) Se le prohíbe al deudor que haga pagos, compensaciones, entregas en pago, arreglos, renunciaciones, allanamientos, conciliaciones o intercambios de obligaciones en la liquidación patrimonial.
- c) Aquellos bienes del deudor que fueran anteriores al inicio de la liquidación patrimonial se predestinan para el pago de las obligaciones anteriores.
- d) Los bienes ulteriores a la liquidación únicamente pueden ser perseguidos por acreedores ulteriores.
- e) Reajuste de relación de acreedores.
- f) Integración de bienes y derechos del deudor.
- g) Bienes que pertenecen al cónyuge.
- h) Bienes que no pueden ser embargados.
- i) Los que tengan patrimonio de familia que no pueden ser embargados.
- j) Los presumidos a vivienda familiar.

- k) Se aceleran las obligaciones de competencia del deudor, lo que no implica la prontitud a deudores solidarios.
- l) Medidas para la prevención comprobadas contra los activos del asistido quedan a cargo del juez en la liquidación patrimonial.
- m) Las exenciones de mérito planteadas en los ejecutivos se gestionarán como objeciones.
- n) Los procesos ejecutivos en contra de codeudores, fiadores o garantes, siguen con el deber para el acreedor de notificar al juez de la liquidación patrimonial de cualquier pago admitido en el ejecutivo.
- o) La finalización de los contratos del trabajo donde el concursado actúe como contratante.
- p) Lo concerniente a procesos de reposición de tenencia contra el concursado siguen y los saldos todavía pendientes por pagar quedan en la liquidación patrimonial.
(Ley 1564 de 2012, Art. 565)

Adicional a ello, el artículo 566 establece que:

- a) Se deben ostentar los acreedores que no hayan hecho parte en el proceso de negociación de deudas; asimismo, los acreedores considerados en el procedimiento de negociación de deudas se entienden a su vez reconocidos en la liquidación patrimonial.
- b) Los acreedores que no hayan hecho parte en el proceso de negociación de deudas deberán asistir al proceso, dentro de los siguientes veinte (20) días al 66 aviso. Se deberá contribuir prueba concisa de la existencia de sus obligaciones y de las garantías que procuren hacer valer.

- c) Los acreedores deberán de manera personal hacer parte o a través de encargado judicial. (Ley 1564 de 2012, Art. 566)

A continuación, en el artículo 567 se formulan objeciones que serán resueltas por el juez; asimismo, se corre traslado por cinco (5) días para que se descorra la objeción y aporte pruebas; luego de esto, seguirá la audiencia de adjudicación. Igualmente, el artículo 568 del mencionado CGP indica que se pueden objetar los inventarios y avalúos; a su vez, las partes pueden objetar haciendo observaciones y aportando pruebas en un término de cinco (5) días y estas serán resueltas por el juez.

Del mismo modo, el artículo 569 expresa que desde el recurso que determina la apertura de la Liquidación Patrimonial y hasta momento previo a la Audiencia de Adjudicación, el deudor y como mínimo el 50% de los acreedores tenidos en cuenta, podrán efectuar un acuerdo durante la liquidación patrimonial, este debe cumplir con los mismos requerimientos del acuerdo de negociación de deudas (acuerdo por fuera del proceso). Una vez celebrado el acuerdo, se presentará al juez civil municipal que tiene conocimiento de la Liquidación Patrimonial para su aprobación.

Aun así, el artículo 570 establece la aprobación de la liquidación elaborada por el liquidador; a su vez, el 571 indica los efectos de la liquidación, a saber:

- a) Los saldos sin pagar de los créditos tenidos en cuenta en la liquidación patrimonial se transformarán en obligaciones naturales y generarán los efectos del art. 1527 del Código Civil.
- b) No resulta el descargue, cuando el juez encuentre como resultado del trámite de las objeciones en los procesos de negociación de deudas o liquidación patrimonial: que el deudor prescindió de relacionar bienes o los escondió; que el

deudor omitió referir créditos o los aparentó; cuando progresen las acciones derogatorias o de simulación en la efectucción de los procesos, respecto del saldo insoluto de obligaciones alimentarias.

c) Si se genera el descargue, los acreedores que no están satisfechos están imposibilitados para perseguir los bienes que el deudor adquiriera luego de dar inicio al proceso de liquidación patrimonial.

d) El auto de adjudicación representa título figurado de dominio y el acto es considerado sin cuantía.

e) Al adjudicatario no se le podrán de ningún modo traspasar obligaciones que pesen sobre los bienes adjudicados.

f) La entrega material se adelanta dentro de los treinta (30) días siguientes al auto de adjudicación.

g) El liquidador tendrá la obligación de presentar una rendición final de cuentas.

h) El deudor cuando se acoja al beneficio del descargue solo podrá presentar una solicitud de insolvencia nueva, luego de diez (10) años, después de terminado el proceso de liquidación patrimonial. (Ley 1564 de 2012, Art. 571)

Estas normas enunciadas comprenden el trámite de insolvencia de persona natural no comerciante que se creó gracias a la decisión de la Corte Constitucional que ordenó al legislativo vincular a las personas que no ejercen actividad comercial para que paguen a sus acreedores mediante un acuerdo concertado y, a partir de ahí, a una vida crediticia que le permita adquirir bienes y servicios en mejora de su calidad de vida.

Abordando el trámite regulado tal como está en el CGP, y teniendo presente al deudor moroso, el mediador identificará dentro del trámite a aquel que por sus hábitos de consumo ha incurrido en estado de mora; este tema particular es de suma importancia ya

que es un ámbito en donde se generan conflictos por la calidad de consumidor empresario; al respecto, Steele y Pastor (2012) refieren que la relación consumidor empresario o proveedor genera diversos conflictos en los que los mediadores, actuando como terceros que no están influenciados por el conflicto, necesariamente deben, además, demostrar la intención de solucionarlo.

Ahora bien, las estrategias de negociación son fundamentales; si bien es cierto, el acuerdo debe surgir de las partes de manera concertada, el mediador puede incidir en el deudor moroso iniciándolo en una cultura financiera, en el sentido de que la mediación lo incite a cambiar sus hábitos generando una educación financiera y, a su vez, el acreedor contribuirá a resolver el conflicto mediante un acuerdo basado en la seguridad que genera el mediador apoyando al deudor con miras al cumplimiento de sus obligaciones.

Cabe resaltar lo planteado por Guevara y Vergara (2013), relacionado con las diferencias del mediador en el trámite de insolvencia de persona natural no comerciante a los mediadores en otro tipo de conflictos; estos autores argumentan que en el trámite los mediadores tienen más campo de acción con el fin de llegar a un acuerdo con las obligaciones en mora; es decir, es una mediación más expedita y este tercero puede solicitar se le ilustre acerca de puntos necesarios para lograr solucionar el conflicto; puede solicitar información lo que le da herramientas para la solución del conflicto.

La ley 1564 de 2012 que es la que contiene la normatividad del trámite de insolvencia de persona natural no comerciante enuncia que en la mediación que se desarrolla en este tipo de procedimientos, la figura del mediador debe necesariamente tener un espectro amplio del conflicto no con el fin de formular soluciones pero sí para generar estrategias de negociación; incluso, esta mediación debe manejarse distinto a otro

tipo de conflictos que se generen, ya que el mediador internaliza su rol abordando el conflicto con pleno conocimiento del caso.

2.4 La Tipología del Abogado Mediador en el Trámite de Insolvencia

Autores como Avilés et al. (2014) plantean la importancia del conocimiento sobre la mediación en los abogados, es decir, que éstos tengan pleno manejo del tema y de manera fundamental los principios de la mediación que buscan la solución a los conflictos; así también es importante en la mediación ilustrarse e identificar el modelo aplicable al caso particular, puesto que por regla general el abogado se sitúa en escenarios judiciales donde el conflicto es más complejo para solucionar las diferencias entre su cliente y un tercero; por lo anterior, es necesario un abogado inmerso en este método de solución de conflictos.

Continuando, Garrido (2013) plantea que, los abogados siempre están a la vanguardia de la negociación puesto que los han formado para elaborar acuerdos entre las partes; aun así el litigio será la primera opción, pues es el deber ser de un abogado; los pleitos son la raíz de los casos particulares que llegan al despacho y, por ende, hay una confrontación que genera en un principio la no conciliación; así las cosas es preciso diferenciar la negociación de la mediación, aunque se podrían asimilar, no obstante, en la negociación siempre una de las partes se convence por la otra, en la mediación se habla de acuerdos consensuados de manera bilateral y el tercero mediador no influye en el acuerdo. No se puede apartar el abogado de la mediación; por lo anteriormente descrito, vale destacar que, el campo de la abogacía tiene ventajas sobre otras profesiones, puesto que, en lo que respecta a la mediación, especialmente, se requieren habilidades comunicativas, las cuales se inculcan en la formación profesional del abogado de manera eficiente.

Ahora bien es preciso indicar que, la mediación es el vehículo más expedito en la solución al conflicto; Sánchez (2019) expresa que el esquema de la mediación comprende 5 etapas: la primera consistente en la identificación de cada parte sin necesidad de intercambio verbal entre ellas; la segunda etapa consiste en la transmisión por parte del mediador a las partes acerca de los beneficios que traerá la mediación aplicándolo al contexto particular del caso, cabe resaltar que, las partes aún no se comunican; la tercera etapa consiste en la recolección de datos por parte del mediador, pero de manera independiente, lo que quiere decir que aún en esta etapa no hay intercambio verbal entre las partes; la cuarta etapa consiste en la agenda que propondrá el mediador para las sesiones que se realizarán en aras de buscar el acuerdo; en la etapa cinco las partes se comunican entre sí y se busca el acuerdo para resolver el conflicto.

El profesional del Derecho conforme al decreto 2677 de 2012 en concordancia con la Ley 446 de 1998 y la Ley 640 de 2001, expide el reglamento que exige requisitos para confirmar idoneidad y experiencia de los conciliadores en las determinadas áreas en las que vayan a actuar. Por lo anterior es preciso indicar que, la ley antes descrita define los siguientes términos: a) Operadores de la insolvencia, se refiere a los conciliadores que se encuentran inscritos en las listas de los Centros de Conciliación y de las Notarías; también a los notarios y los liquidadores, todos estos actores que actuarán y se desempeñarán de manera independiente, con imparcialidad absoluta e idoneidad total; b) El Programa de formación en insolvencia, comprende el plan de estudios que deben cursar y aprobar aquellos profesionales que vayan a desempeñarse como conciliadores en insolvencia de las personas que no realizan actividades de comercio de forma profesional y/o habitual (Decreto 2677, 2012, Art. 3).

El operador de insolvencia es la figura del mediador en el trámite de insolvencia de persona natural no comerciante, es el engranaje base en el conflicto deudor y acreedor con miras a incentivar a las partes en la búsqueda de la solución de conflicto por acreencias no satisfechas; ahora bien, el deudor moroso que se somete al trámite ya mencionado, de facto se suspenden los procesos ejecutivos. Esta situación conlleva a los deudores en su reincidencia en la morosidad recayendo en el hábito del consumo desmedido de productos o adquisición de servicios que para estos pueden ser prioritarios y a su vez pueden ser suntuosos; temas éstos que se desarrollarán a continuación en el capítulo siguiente.

El autor Botero (2020) indica que el trámite es una oportunidad valiosa para el deudor moroso puesto que se reivindica con la sociedad declarándose como deudor moroso, expresando de manera clara y transparente las deudas a su cargo con el fin de llegar a acuerdos de pago con el acreedor; teniendo presente que en el desarrollo del trámite se concilia sobre el valor del capital de la obligación adquirida más no el valor de los intereses, en este aspecto se refleja una situación negativa del trámite que puede tornarse contra el acreedor, es decir, desventajoso para éste ya que esta prerrogativa del deudor desmejora la ganancia que esperaba el acreedor con el préstamo realizado al deudor.

Por lo enunciado en el párrafo anterior, el operador de insolvencia, quien realiza la mediación entre deudor y acreedor tiene la facilidad, por estar inmerso en el conflicto, de aportar a la sociedad la no reincidencia de los deudores en morosidad, al tiempo que debe buscar por alternativas para proteger también al acreedor de buena fe, que celebró un contrato de préstamo en la búsqueda de ingresos.

Continuando, en lo que refiere a la caracterización del abogado mediador se tienen aportes considerables de Miralles (2021), quien reconoce que en la actualidad se asiste a un cambio significativo de paradigma que demuestra cambios en las dinámicas sociales y conflictos existentes; lo dicho, requiere que los abogados busquen, se formen y apliquen nuevos y pertinentes medios de resolución de conflictos. Al respecto, el autor plantea a la mediación como una herramienta útil que llega a ampliar las posibilidades en relación con el litigio, dando con ello, la oportunidad a los profesionales de ofrecer a sus asesorados más opciones para satisfacer sus intereses y necesidades, de formas menos costosas y más rápidas.

En efecto, los abogados interesados en desempeñarse como mediadores, por ejemplo, en un trámite de insolvencia, deberán profundizar sus conocimientos en el tema, tratando de entender qué implica el proceso, cómo y por qué desarrollarlo. Del mismo modo, deberá tener siempre presente que, en este ejercicio, cuando actúe como mediador, no deberá defender, asesorar o tomar parte con respecto a los intereses de uno solo de los implicados; por el contrario, deberá ser imparcial y acompañar a las personas para que cooperen, dialoguen y planteen soluciones que posibiliten llegar a un acuerdo (García Vázquez, 2021).

Por su lado, Gorjón Gómez y Sánchez García (2015) aluden que el abogado es un mediador ideal; "por antonomasia el abogado es el mediador con mayor reconocimiento, si nosotros analizamos el perfil de un abogado cuenta con habilidades suficientes para ser un buen mediador" (p. 65), entre ellas, las de tipo personales como es la responsabilidad, la tenacidad, la iniciativa, capacidad intelectual, seguridad, creatividad, discreción lealtad, ética; y las habilidades sociales, que incluyen el trabajo en equipo, intenciones de aprender, flexibilidad, capacidad de comunicación y de relación social, capacidad de

adaptación, de integración, de superación, de organización, entre otras, que son acertadas que los abogados mediadores demuestren cuando acompañen el trámite de insolvencia de persona natural no comerciante.

Otra contribución importante es la de Rengel (2010), quien reconoce a la mediación como un medio extraordinario para solucionar conflictos e identifica a los abogados como profesionales que pueden hacer aportes considerables en este proceso. En ese sentido, el autor menciona algunos aspectos que se pueden considerar en torno a un abogado implicado en la mediación.

Primeramente, el rol del abogado en la mediación puede trascender lo simple consultivo. En ese sentido, este profesional, comprometido con los intereses de sus clientes, uno de ellos, el de solucionar la controversia de forma satisfactoria y eficiente en un tiempo y costo más favorable, deberá tener una implicación proactiva en el proceso, identificando los intereses de las partes, incentivando a los implicados para que generen alternativas de solución y propongan acuerdos fundamentados en la legitimidad y la objetividad.

Igualmente, Rengel (2010) manifiesta que, en la mediación es fundamental generar espacios de confianza que posibiliten generar acuerdos que beneficien a las partes; por ello, es conveniente que el abogado mediador propicie escenarios de comunicación eficaz, basados en el respeto y la escucha mutua, el manejo y control de las emociones y sentimientos, la proyección de la empatía y el reconocimiento de los diferentes puntos de vista (Lasso Urbano, 2022), sin que esto implique necesariamente compartirlos. Asimismo, es necesario ser muy cuidadoso del lenguaje verbal y no verbal, propiciando que las palabras, las actitudes o los gestos no conlleven a una mayor escalada del conflicto, por el contrario, contribuyan a desescalarlo.

Finalmente, Testa (2014), identifica características esenciales de un abogado en su rol de mediador, a saber:

- El abogado toma una posición menos formal en el proceso, en este caso, en el trámite de insolvencia; es decir, sin dejar de lado aspectos jurídicos que le son propios a su profesión, adopta una actitud más cercana a la gente.

El mediador no juzga aquello que escucha, no porque no tenga sus propios criterios personales, sino porque durante el ejercicio de su función, debe dejarlos a un lado, poniéndolos en *stand by*, para dejar que sean las propias partes, quienes haciéndose cargo de sus conflictos sean los que deciden qué es lo correcto para ellas (siempre que eso no signifique la violación de las leyes del lugar). (Testa, 2014, p. 11)

- De ser el profesional que se "apropia" del proceso, el cual decide por sí mismo lo que considera es el mejor camino a seguir (con base a las herramientas que le otorga su profesión), transformará su rol a uno más comprometido con el lado humano del conflicto, en el que se establecen acuerdos entre las partes que permita al deudor cumplir con los compromisos con sus acreedores.

- El abogado posibilitará a los deudores y acreedores que hablen y expresen sus necesidades; en este proceso estará "para acompañar, para asesorar, pero no para decidir; pues quien finalmente decidirá si arribar o no a un acuerdo serán las propias partes convocadas a la mediación" (Testa, 2014, p. 9).

- El abogado mediador no solo escucha, también pregunta; aunque no para aclarar dudas personales, sino para beneficiar por medio de sus interrogantes al esclarecimiento de los intereses y las necesidades de los deudores y acreedores.

- Es responsabilidad del abogado mediador generar un ambiente de trabajo en donde los participantes se sientan cómodos y puedan construir alternativas de solución al conflicto, en lo posible, distintas a las que inicialmente llevaron a la mesa de mediación (que generalmente buscan el beneficio individual, más no el común).

- El abogado que cumple función de mediador debe ir siempre más allá. Debe ser capaz de ver en su integralidad el conflicto, ver el trasfondo de lo que se puede apreciar a simple vista, al tiempo que, incide en las partes para que se escuchen, se legitimen de manera recíproca y se incentiva su creatividad (Gorjón- Gómez y Valdes-Espinosa, 2020) para encontrar soluciones novedosas a la situación conflictiva.

- El abogado mediador, tiene una función fundamental, la de velar por la pacificación en la sociedad; así, trabajará por evitar, en la medida de lo posible, que las causas que llegaron a su conocimiento trasciendan a la judicialización. Esto, no porque sea su responsabilidad el disminuir el trabajo que tienen los jueces, sino porque con cada juicio evitado, por medio de un acuerdo, significa que quienes participaron en el proceso de mediación lograron hacerse cargo de sus propios conflictos, trabajando en conjunto para buscar soluciones, configurándose ello en un aporte a la configuración de una sociedad menos conflictiva, con personas que optan por el diálogo para remediar sus desacuerdos.

- Por último, el abogado mediador, acompaña procesos en donde se pueda posiblemente superar la lógica de ganar-perder (característica de los juicios), en donde como resultado se evidencia un ganador y un perdedor insatisfecho. Por el contrario, cuando la mediación se lleva a cabo satisfactoriamente, debido a que las partes trabajaron conjuntamente para establecer acuerdos, aquí se propiciará un ganar-ganar, en el que al final del proceso todos salgan beneficiados. En el caso específico que nos interesa, resulta

fructuoso en el trámite de insolvencia el que se establezcan acuerdos que le permitan al deudor, dentro de sus posibilidades, cumplir con sus obligaciones frente a los acreedores.

Capítulo 3. Consumo en la Persona Natural

3.1 Consumo como Derecho y Comportamiento

Con fundamento en la teoría del consumo como base para el desarrollo de este capítulo, el inicio del consumo lo marcó la era del fordismo y el posfordismo, este fenómeno social generó intereses comunes a la hora de adquirir productos en los ciudadanos los cuales fueron encaminados por los empresarios fabricantes a través de la calidad e innovación, así las cosas, los ciudadanos se inician en el hábito de consumo de ciertos productos o adquisición de determinados servicios, adicionalmente, lleva implícito una nueva tendencia como es el derecho a consumir. De la misma manera, el componente psicológico es un complemento del consumo ya que juega un papel fundamental en lo que a consumo se refiere y es preciso entonces indicar que debe estudiarse así también la conducta del consumidor.

Autores como Villalba (2009) reconocen la importancia del consumo como derecho independiente, puesto que es un fenómeno que otorga derechos y deberes en los ciudadanos consumidores y lleva consigo también la evolución de la regulación jurídica en materia de consumo. Nace en Estados Unidos las primeras regulaciones en el derecho de consumo, donde se crearon movimientos ciudadanos en pro de la protección del consumidor; por lo anterior es preciso indicar que, Estados Unidos después de la segunda guerra mundial aumentó el consumo en gran manera con la adquisición de productos de distintas clases y variedades para escoger; por otra parte, en el contexto Europeo en la década de los años 70 también se originan normas, especialmente tratados, encaminados a regular el derecho de los consumidores, el autor plantea que se habla de dos etapas en Europa que marcaron el inicio de esta regulación del derecho de consumo, antes del tratado de Maastricht y después del tratado; el cual en su normatividad protege al

consumidor desde distintas aristas particularmente, el tema de la seguridad vista esta desde varios ángulos en lo que a protección se refiere, así las cosas el consumo ha evolucionado en su regulación jurídica a nivel mundial como base fundamental de la economía.

Cabe acotar que, para el caso de Colombia el derecho de los consumidores tiene rango constitucional con base en los siguientes artículos de la Carta Política (1991):

Artículo 78: la ley tiene la obligación de regular la calidad de aquellos bienes y servicios ofertados a las personas, al igual que la información que se comparte al público para comercializarlos. Se aplicará la ley a quienes en el proceso de producción y comercialización trasgredan la salud, el bienestar y la seguridad de los consumidores de los productos.

Artículo 333: tanto actividades económicas como iniciativas de carácter privado serán libres, pero bajo límites de bien común; se establece en este artículo también que, la competencia económica es libre y un derecho que integra responsabilidades; al igual que, las empresas, definidas estas como base para el desarrollo, se le asignan funciones sociales, así como obligaciones.

Artículo 334: será el Estado el encargado de intervenir por orden de ley en aspectos como la explotación de los recursos naturales del territorio, los usos del suelo, así como en los procesos de producción, comercialización, uso y consumo de los bienes y servicios de carácter privado y público, persiguiéndose con ello, algunos fines como organizar la economía, garantizar la sostenibilidad, mejorar la calidad de vida de las personas, distribuir equitativamente las oportunidades y los recursos, entre otros.

Los artículos previamente mencionados regulan constitucionalmente el consumo como derecho que se cristaliza a través de la competencia en el ámbito mercantil, lo que indica esta regulación constitucional es que si bien hay libertad de empresa, el Estado como ente competente, interviene en el análisis y control de las acciones de los comerciantes en lo que se refiere al desarrollo de la libre empresa; en aras de buscar un sostenimiento sano de la economía, donde todos los ciudadanos comerciantes o aquellos que incursionen en las prácticas comerciales en su ejercicio no restrinjan a sus competidores, lo que genera una libre competencia y al existir esta los consumidores podrán ejercer sus derechos con libertad y autonomía.

Los consumidores en un país tienen especial protección de sus derechos, por tal razón, la ley permea todas las aristas en las que se desarrolla esta práctica, en ese sentido, Villalba (2012) indica la importancia del acceso a la información del producto o servicio que adquiere el consumidor y es un deber del productor informar acerca del producto que ofrece; la Ley 1480 de 2011 regula el concepto de información cuando la relaciona con dar a conocer “la naturaleza, el origen, el modo de fabricación, los componentes, los usos el volumen, el peso, la medida, precios, forma de empleo, la calidad, la idoneidad, la cantidad” (Art. 5) entre otras características de relevancia e importancia para el consumidor; así también regula la norma que la información que se suministra debe ser clara comprensible suficiente y veraz.

Teniendo presente lo argumentado por Villalba (2012) quien relaciona el deber de información con el vínculo contractual que surge entre consumidor y productor, al respecto, Cabrera (2011) hace alusión a principios contractuales como el principio de buena fe que se hace exigible en cuanto al deber como productor de ilustrar al consumidor en todos los aspectos concernientes al producto o servicio que ofrece; por lo anterior, se

genera una relación precontractual y posteriormente se consolida el negocio jurídico con el contrato definitivo, en estas dos etapas se da suma importancia al deber de información al consumidor, tanto así que, entra a participar activamente el principio del efecto relativo del contrato el cual se aplica de manera especial en este tipo de relaciones contractuales, pues también se legitima a terceros en caso de reclamaciones, así estas últimas surjan de una relación contractual específica.

Ahora bien, es necesario estudiar el consumo desde la asimetría en las relaciones del consumo, al respecto, Gutiérrez (2019) indica que el consumidor es el extremo débil en la relación contractual, puesto que es el productor o el que ofrece los servicios quien soporta la calidad, la eficiencia y la garantía del objeto de la negociación, por esta razón, la regulación normativa es fundamental para la protección de los derechos del consumidor y la regulación normativa pone especial atención en la parte dominante en la que se puede generar un abuso de posición dominante y perjudicar al consumidor.

Así las cosas, cabe acotar que, la Corte Constitucional ha fallado conforme a la protección del consumidor, como ejemplo, la Sentencia C-1141 de 2000 da un carácter poliédrico a los derechos del consumidor, lo que quiere decir que no solo se restringe al deber de información por parte de los productores o proveedores de servicios al consumidor, sino que se unen a este deber otros derechos que generan una responsabilidad que el evadirla puede ser sancionada por los entes reguladores del Estado.

3.2 Consumo y Posición Social

En el marco del sistema capitalista se ha promovido con ahínco el consumo, asociándolo con aspectos como la libertad. Vega Cantor (2004) define el consumo a partir de aquello a lo que se ha reducido la libertad individual de las personas, sobre todo si se

tiene en cuenta que en los discursos de los neoliberales y de algunos teóricos en los medios de comunicación reivindican la idea sobre que «el consumo hará libre a las personas». De esta manera, en este sistema capitalista, el individuo es reconocido como libre cuando consume lo que ofrece el mercado.

Sobre lo anterior, algunos críticos plantean la idea sobre que esa denominada libertad es un disfraz para una forma de esclavismo, una que se impone de manera disimulada por el sistema en complicidad con el mercado, quienes idean estrategias para atrapar consumidores vendiéndoles productos que les garantizarán la felicidad y la autorrealización.

Una de las estrategias efectuadas por las grandes empresas tiene que ver con la publicidad, la cual, conforme a Merani (1972) se propone la difuminación de las barreras lógicas, valiéndose de la autogestión, de la asociación de ideas, de los símbolos, de la obsesión para el convencimiento de los compradores. Dicho proceso se sintetiza a su vez en los siguientes pasos: captar la atención, acudir al interés, generar un deseo y satisfacerlo con el acto de la adquisición del producto.

Más allá de convencer a los individuos para que adquieran los productos que tiene para ofrecer el mercado, de lo que se trata es de generar una transformación en estos individuos, crear en ellos lo que se conoce como *pseudopersonalidades*, caracterizadas por personalidades que adoptan diferentes necesidades derivadas o creadas en razón de los productos, es decir, de lo que representan esos productos no por la utilidad, sino por el significado social que se le ha asignado (estatus).

En conformidad, el consumo y la posición social guardan una estrecha relación toda vez que las personas tratan de elevar la posición social a partir de la adquisición y

consumo constante de productos de alto valor (socialmente considerados así). De acuerdo con Rodríguez (2012), los productos en cada momento de la historia adquieren diversos significados y formas de ser consumidos, al tiempo que condicionan la identidad de los consumidores, de esa manera, de acuerdo con el autor, las personas van a consumir no únicamente para disfrutar de los productos, sino que lo van a hacer también para determinar una identidad. Así las cosas, aspectos como la imagen y el mensaje que transmiten las mercancías pasan a tener mayor relevancia que el mismo objeto, haciendo que en gran medida se consuman marcas, imágenes, signos y publicidad.

En efecto, las estrategias del mercado van a tener un rol esencial en vender a las personas aquellos productos de marca y con «clase»; Klein (2002) alude a los ejercicios publicitarios desarrollados por diversas marcas, quienes, para vender sus productos, en lugar de destacar las características y las utilidades de este, se centran en vender estilos de vida, en desarrollar deseos u necesidades imaginarias que los lleve a comprar y, con ello, obtener la validación de sus congéneres.

En la misma línea, Alza (2016) refiere una serie de factores que intervienen en la compra de productos por parte del consumidor, estos comprenden la influencia de actores con los cuales se interactúa (familiares, amigos, etc.), medios de comunicación, la tecnología, la cultura, el sentido de pertenencia, el estatus, entre otros que produzcan expectativa y necesidad de comprar. De los anteriores, la autora considera que el estatus, aunque resulte inconcebible, es uno de los factores que más influye, en ese sentido, la necesidad de consumir con la intención de demostrar a los congéneres cierto nivel social, ha sido instaurada por modelos y tendencias, resultando todo ello, en últimas, en desear el estilo de vida que lleva otra persona, alcanzando muchas veces al consumismo (Alza, 2016).

Ahora bien, se podría pensar que a mayor nivel económico se evidencia un mayor consumo, no obstante, en la realidad se evidencia que las personas de estratos medio y bajo, adquieren artículos de lujo que les posibilite demostrar «estatus», incluso omitiendo la satisfacción de necesidades básicas; para mencionar algunos ejemplos: la adquisición de celulares o televisores de gama alta, de ropa costosa por sus etiquetas con reconocimiento social; así, el deseo por adquirir este tipo de productos va más allá de su mera utilidad, trae implícito el significado social, el estatus que se le ha asignado, no importa que el comprar conlleve a la adquisición de una deuda.

Consecuentemente, González (2003) va a señalar que las preferencias de consumo de las personas se relacionan con lo conspicuo y lo emulativo. El consumo conspicuo refiere que las preferencias de las personas están definidas por la percepción que tienen los otros de ellos; por su lado, la emulación se manifiesta en sentimientos de «envidia», pues el consumidor al pensarse en la posición del otro se percibe inferior y desea los bienes que éste último posee. De ese modo, quienes se encuentran mal situados van a desear consumir lo que consumen aquellos mejor situados. Debido esto a que los gustos individuales se ven influenciados por otros, de esa manera, se busca copiar u adoptar los gustos de los grupos sociales situados por encima de ellos (Díaz Rodríguez, 2017).

3.3 Consumo Necesario y Consumo Suntuario

Antes de generar un acercamiento a lo que se entiende por el consumo de productos necesarios o suntuarios, es preciso establecer qué es la necesidad o necesidades del consumidor, es decir, qué es lo que conlleva al consumidor a adquirir los productos. Claramente, al momento de obtener un producto las personas reconocen que hay en él ciertas características que permiten satisfacer una necesidad o un deseo. Igualmente, conforme a Colet y Polío (2014) las personas se enfrentan a disyuntivas cuando necesitan

algo, así, la necesidad genera un problema que requiere solución. Y cuando se produce la sensación de privación, en mayor o menor medida, resulta desagradable, al tiempo, cada que se manifiesta la voluntad de satisfacerla posibilita el surgimiento del deseo.

De lo anterior, se identifican dos conceptos esenciales, la necesidad y el deseo. Conforme a Colet y Polío (2014) la necesidad refiere a una carencia física y/o psíquica sobre algo que, pese a que no se tiene, se desea, y va a desaparecer cuando se obtenga ese algo. Por su parte, el deseo representa ese medio para satisfacer la necesidad; es por medio del deseo que se visualiza el producto o servicio deseado.

Continuando con el tema de las necesidades, se considera importante mencionar los aportes de Maslow (1943) sobre la jerarquía de las mismas. El psicólogo estableció que los seres humanos están continuamente deseando, y sus necesidades son de tipo psicológicas y sociales. De ahí que, estableciera una jerarquía en las necesidades y afirmó que, cada que se satisfacen las necesidades de orden inferior, van surgiendo otras en una categoría superior. En ese sentido, el autor logró identificar cinco grupos de necesidades básicas y con ellas construyó su pirámide insigne, en la cual, se distingue lo siguiente:

En la base se ubican las necesidades fisiológicas (respirar, comer, dormir, etc.), una vez satisfechas estas, van a surgir las necesidades de seguridad como son la seguridad física, de la familia, de la propiedad, entre otros; seguidamente se encuentran las necesidades sociales referentes a las relaciones familiares y sociales, pertenencia a grupos, etc.; más arriba se ubican las necesidades de estima relacionadas con la autoestima, el respeto, la dignidad, el reconocimiento, el prestigio y demás; por último, en la cima de la pirámide se ubican las necesidades de autorrealización asociadas con el logro de metas, la solución de problemas, el desarrollo personal, entre otros.

Adicionalmente, Maslow planteó que, el camino hacia aquellas necesidades ubicadas en lo más alto no es inmodificable o irreversible, a saber, se podrá descender hacia rangos o niveles más bajos toda vez que no se logre la satisfacción de las necesidades de rango superior.

Ahora bien, una vez clarificado lo concerniente a las necesidades, se procede a abordar lo que refiere a los productos de consumo necesario y suntuosos. Dentro de los productos de consumo necesarios se encuentran todos aquellos que son clave para el sustento de una persona o la familia, entre ellos, se destacan la vivienda, la alimentación, la salud, la educación, entre otros. Se podría decir que estos productos satisfacen necesidades ubicadas en los primeros niveles de la pirámide de Maslow.

Por su parte, los de consumo suntuario aluden a aquellos bienes y servicios que no son de primera necesidad, es decir, que no son necesarios para el sustento diario y se caracterizan por tener costos elevados. Con la intención de aportar al tema en cuestión, Díaz (2017) establece que el consumo se configura en el centro de la producción y de la vida (social), haciendo énfasis a los bienes y servicios poco o nada necesarios para la supervivencia de las personas. Estos bienes y servicios reconocidos como suntuarios, es preciso mencionar, son vendidos ante las sociedades como el camino que lleva a la felicidad, al estatus social y al éxito personal. De esa manera, de acuerdo con el autor, las necesidades se equiparan y confunden con los deseos, que en términos del mercado son definidas como preferencias; al igual que, el modelo de desarrollo humano se relaciona con el crecimiento indefinido en razón del supuesto de necesidades de tipo cambiantes, crecientes y sin límites (Díaz, 2017)

Así las cosas, las personas obtienen bienes suntuarios porque representan entretenimiento y lujo, igualmente, generan una mayor felicidad y satisfacción, de esta

manera, van a preferir ciertos bienes y servicios cuando identifiquen en estos las anteriores características. Con todo, no habría ningún inconveniente cuando las personas que desean adquirir los productos tienen buena cultura financiera que les permita estudiar a profundidad, por ejemplo, si cuentan con la capacidad de pago o endeudamiento, es decir, realizar ejercicios conscientes y necesarios para no poner en riesgo las finanzas. No obstante, una gran mayoría de los consumidores no efectúan este tipo de análisis y buscarán la forma (acceso a créditos de consumo, préstamos informales, entre otros), algunos sin importar las consecuencias o el costo para sus vidas crediticias, personales, familiares, para poder adquirir la amplia gama de este tipo de bienes que el mercado tiene para ofrecer.

Capítulo 4. Del Endeudamiento y la Necesidad de una Cultura Financiera

A partir de la globalización se han generado cambios significativos en las dinámicas relacionales de nuestras sociedades, lo que se evidencia en la promoción de ciertas prácticas de alto interés en la actualidad, una de ellas, el consumo de bienes y servicios que se efectúa no únicamente como una forma de satisfacer las necesidades más básicas o esenciales, sino que se ha transformado en un consumo para la definición de identidad (Denegri et al. 2014), donde los productos se configuran en símbolos de lo que las personas quieren ser, representar o proyectar.

Lo mencionado, ha conllevado profundos cambios, por ejemplo, en los valores sociales, en donde se ha dejado atrás concepciones relacionadas con la austeridad y el ahorro para priorizar el hedonismo, la búsqueda de la satisfacción más inmediata de los deseos en un mercado del consumo que, a su vez, da apertura a una actitud flexible hacia la deuda.

En efecto, el mercado del consumo se caracteriza por los excesos y el despilfarro, igualmente, promueve diversidad de emociones asociadas con la compra impulsiva (Bauman, 2013) en donde las personas propenden por librarse de todas aquellas posesiones que en su momento fueron atractivas y «necesarias» por otras nuevas que sí lo son -o al menos, el mercado así se los hace creer-. Ahora bien, este tipo de dinámica puede ser mantenida en parte gracias a la existencia de los créditos (de consumo especialmente), de este modo, los consumidores que no cuentan con el dinero suficiente para comprar los productos pueden acceder a los diferentes créditos.

Sobre el tema, en lo que refiere a Peñaloza et al. (2019) los créditos empiezan a tener cambios, cuando antes se solicitaban para acontecimientos importantes como la

compra de vivienda, enfrentar situaciones urgentes o imprevistos, y hasta para invertir, en la actualidad cada vez es más común utilizarlos para el consumo corriente. De ese modo, se pasa de una sociedad que otorgaba valor a la austeridad, a una sociedad que prioriza la satisfacción inmediata de sus deseos por medio del consumo, configurándose este último, en el comportamiento por excelencia del mundo actual y moderno.

Como consecuencia, en esa dinámica de consumo constante e inconsciente financiado por los créditos, los niveles de endeudamiento de los consumidores van en aumento, en algunos casos han alcanzado puntos críticos en donde las deudas superan las capacidades de pago; es un panorama que es preciso señalar, se agrava cuando se presenta a la par de situaciones como la enfermedad, el desempleo, entre otros. Todo lo cual, en últimas, va a impactar negativamente la salud mental y física de estas personas y sus familias, en general, la calidad de vida.

De acuerdo con Vega y Zariñana (2020) el endeudamiento refiere a una condición que se produce por el acceso a bienes y servicios a través del crédito; es según los autores, un gasto que trasciende los ingresos y que reduce las ganancias al constituirse en un consumo diferido, es decir, el uso del bien es anterior al consumo o cancelación del pago del mismo.

El endeudamiento puede resultar en un procedimiento complejo en el que, si no se tiene real conocimiento de lo que es o conlleva puede afectar el bienestar integral de las personas, sobre todo cuando no se cuenta con los ingresos suficientes para cumplir con las obligaciones y se requiere destinar los recursos reservados específicamente para la satisfacción de las necesidades básicas.

En el mismo sentido, el endeudamiento puede estar condicionado por algunos factores, entre ellos: tener bajos ingresos y con ellos pretender alcanzar las altas expectativas definidas para un estilo de vida con lujos y excesos, conductas de tipo materialista, de compras compulsivas, uso desmedido de tarjetas de crédito, alta tolerancia al endeudamiento y escasa educación económica y financiera (Denegri et al., 2016).

De otro lado, conforme a la bibliografía consultada, hay una tendencia en donde las personas de menores recursos y con menores ingresos económicos son quienes presentan mayores niveles de acceso a los servicios (créditos) que ofertan las instituciones financieras (de la Vega Guzmán y Zariñana Herrejón, 2020); existe una relación entre sectores socioeconómicos desfavorecidos, aspiraciones, bajos ingresos y acceso a la deuda (Mansilla et al., 2016), donde la insatisfacción con los salarios profundiza el sentimiento de exclusión, de inferioridad social y aumenta los riesgos de endeudamiento y sobreendeudamiento para adquirir aquellos bienes y servicios que, lejos de satisfacer las necesidades esenciales, son consumidos porque están vinculados a representaciones sociales de éxito, lujo y posición social (Bogliacino y Ortoleva, 2015).

4.1 Dinámica de Endeudamiento en los Hogares Colombianos

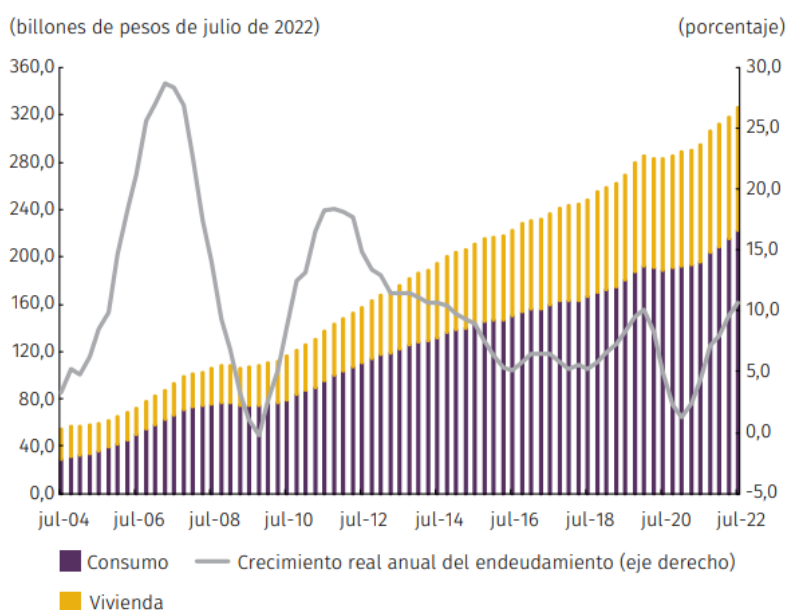
El Banco de la República de Colombia [BanRep] (2022) elaboró y presentó el “Reporte de Estabilidad Financiera” del segundo semestre del año 2022; el mencionado reporte tiene como objetivos presentar un diagnóstico acerca del desempeño tanto del sistema financiero como de los deudores; igualmente, presentar los riesgos y vulnerabilidades más fundamentales que podrían afectar la economía colombiana (Banco de la República, 2022)

Así pues, el reporte pretende mantener informados a las personas que participan en los mercados financieros y al público en general, al igual que, promover los debates en torno a las tendencias y los riesgos que rodean al sistema financiero.

En lo que refiere al tema del endeudamiento de los hogares colombianos, en el reporte de Estabilidad Financiera, se advierte que, para el mes de julio de 2022 el endeudamiento de los hogares manifestó incrementos, reforzando la tendencia que se observó en el año anterior (2021). Sobre el tema expone BanRep (2022) que, "la cartera destinada a los hogares se ubicó en COP326,6 b, presentando una tasa de crecimiento real anual del 10,7% a julio de 2022, la mayor expansión desde febrero de 2020" (p. 37). Igualmente, es oportuno indicar que, del total del endeudamiento, un aproximado de dos terceras partes se refieren a préstamos de consumo y el sobrante a vivienda, aquí, los dos tipos de préstamos evidencian crecimientos reales de 13,3% y 5,9%, respectivamente (BanRep, 2022) (ver figura 1).

Figura 1

Composición y crecimiento real anual del endeudamiento de los hogares colombianos



Nota. Figura tomada de *Reporte de Estabilidad Financiera, segundo semestre 2022* (p. 37), por Banco de la República, 2022.

Ciertamente, de acuerdo con lo presentado en el Reporte, los hogares colombianos presentan un elevado nivel de endeudamiento, en especial, en los créditos de consumo, que para julio de 2022 equivalían a \$221,99 billones de pesos frente a \$104,63 billones correspondientes a endeudamiento por vivienda. Es importante aclarar que, los créditos de consumo son aquellos que conceden las instituciones financieras para la adquisición de bienes o servicios. Generalmente, son créditos empleados para comprar un automóvil, muebles para el hogar, viajes, entre otros artículos no necesariamente «esenciales» para la subsistencia, pero sí para el ocio o el lujo. Ahora bien, se pueden presentar dificultades con este tipo de créditos, toda vez que las personas no tienen una adecuada educación financiera que les posibilite analizar detenidamente, por ejemplo, de cuánto es la capacidad de endeudamiento en función de sus ingresos, y acceden a este tipo de créditos pese a que en ocasiones sus deudas pueden o están en riesgo de superar la capacidad de pago.

Para cerrar este acápite, se trae a consideración lo concluido por el Banco de la República de Colombia (2022) quien plantea que, si bien el sistema financiero gozaba de buena salud al momento de presentarse el Reporte, el nivel de endeudamiento de los colombianos resulta preocupante, pues aspectos como el comportamiento del crédito de consumo, los altos niveles de endeudamiento de los colombianos y el riesgo de crédito, se configuran en las vulnerabilidades más principales de una parte del sistema financiero. Todo lo cual se desarrolla en un contexto caracterizado por condiciones financieras cada vez más restrictivas en los escenarios global y local, con alta incertidumbre e inconsistentes en los mercados financieros (Banco de la República, 2022).

4.2 Límites y Conciencia del Endeudamiento

Se denomina deuda o endeudamiento financiero a toda obligación que adquiere una persona natural o una empresa de devolver fondos a un tercero; dentro de los productos financieros adquiridos y que generan obligaciones se destacan los préstamos personales, créditos, microcréditos, hipotecas, entre otros. Se dice que el endeudamiento representa uno de los elementos más básicos para el funcionamiento de la economía, es por ello, esencial dar cuenta de lo que significa este proceso y el cuidado que se debe tener para evitar poner en riesgo la salud financiera.

Conforme a lo anterior, se trataría de llevar a cabo un endeudamiento responsable, el mismo, debería fundamentarse en un ejercicio consciente que establezca límites; implica determinar el nivel de endeudamiento que las personas tienen y que les permitirá afrontarlo conforme a los ingresos que genera, es decir, se requiere conocer cuánto es el ingreso y cuánto de este se puede destinar para pagar las deudas.

En concordancia, entidades financieras como BBVA (2021) aluden a una serie de componentes que se deben valorar y evitar para desarrollar un endeudamiento responsable, consciente y que establezca límites.

Primeramente, es imprescindible tener un conocimiento del estado real de las finanzas, lo cual implica desarrollar un ejercicio consciente sobre los ingresos mensuales y los gastos que se tienen, así se podrá identificar la capacidad de endeudamiento con la que se cuenta. La capacidad de endeudamiento se refiere a "la cantidad máxima de deuda que una persona puede asumir sin que su integridad financiera corra peligro" (BBVA, 2021, párr. 4). La fórmula para calcular la capacidad de endeudamiento (CE) es: $CE = (\text{Ingresos mensuales} - \text{Gastos Fijos}) \times 0,40$. Dentro de los ingresos mensuales se

encuentran: la nómina, la pensión, etc.; y los gastos fijos comprenden: alquiler o hipoteca, alimentos, servicios, transporte, entre otros.

Continuando, es importante que las personas sepan analizar con antelación las alternativas de financiación con las que cuentan: las entidades, los tipos de productos que ofrecen, las condiciones establecidas, etc. Es pertinente que revisen toda la información al detalle, de esa manera, comprenderán muy bien cuáles son los compromisos que van a adquirir una vez contraten el producto financiero (cuotas, plazos, tipos de interés, etc.), todo esto ayudará a realizar la mejor elección tanto para la persona y su economía.

Igualmente, se aconseja a las personas que realicen una valoración real sobre el bien que piensan adquirir y sobre las alternativas para acceder al mismo. Es decir, se requiere de un ejercicio de consciencia para determinar si realmente se necesita adquirir el producto, así como de las alternativas que se tienen para poder financiar el producto. En el caso de que se haya determinado que sí se necesita el producto, se debe revisar y acudir siempre a entidades financieras que manejen las menores tasas de intereses, y que cuenten con condiciones de pago que no perjudiquen significativamente al deudor.

Finalmente, se recomienda que, en caso de utilizar las tarjetas de crédito, se les debe dar un uso responsable a las mismas, así también, llevar un adecuado control sobre lo que se compra (evitar las compras compulsivas) y sobre los pagos y límites disponibles. Si bien este es un instrumento que posibilita financiar determinadas compras hay que realizarles un efectivo seguimiento a las compras y, por ende, a la deuda para que no se convierta en una indefinida (BBVA, 2021).

4.3 Sobreendeudamiento

Sobre la noción de endeudamiento, es preciso mencionar que, se encuentra en la bibliografía una variedad significativa de conceptualizaciones, las cuales, cada una a su manera contribuyen a la definición del endeudamiento que en el presente trabajo se maneja.

Consecuentemente, Bozzo (2020) lo concibe como una serie de situaciones en el marco de las cuales el patrimonio del deudor puede resultar financieramente insuficiente para dar cumplimiento al pago de sus deudas, mismas que, se originan con frecuencia al recurrir al crédito bancario a través de contratos financiados a largo plazo.

Por su lado, Ramos (2021) refiere que el sobreendeudamiento es un fenómeno caracterizado por la falta de recursos económicos de un individuo para cumplir con sus compromisos financieros, lo cual se va a ver reflejado en un acrecentamiento de las deudas respecto al nivel de sus ingresos. En efecto, el sobreendeudamiento, a su vez conocido como insolvencia, hace referencia a situaciones en las que las deudas se vuelven imposibles de pagar de manera indefinida, inclusive, existe un riesgo grave para la subsistencia de la persona en caso de que logre saldar su deuda (Ramos, 2021).

De forma similar, Esteban et al. (2015) definen el sobreendeudamiento como una situación de tipo financiera en la que el deudor tiene deudas excesivas en comparación con su nivel de ingresos y la capacidad de pago, lo cual, además de poner en riesgo sus obligaciones de pago con sus acreedores, tiene incidencia en la calidad de vida de la familia.

En lo que refiere a las causas del sobreendeudamiento, es acertado establecer que, pueden estar asociadas a variables como el comportamiento del ámbito económico y

social, el comportamiento de las entidades financieras, así como el comportamiento de los deudores (Esteban et al., 2015); en ese sentido, el sobreendeudamiento tiene sus causas en, por ejemplo, la baja cultura financiera de las personas, quienes alucinados por la gran oferta de productos que hay en el mercado, asumen diversidad de dudas y consumo desmedido; igualmente, se destaca el uso irresponsable de las tarjetas de crédito; de otro lado, se evidencia la disminución de los ingresos en razón del desempleo o por la enfermedad del titular o de algún familiar, al igual que, el inadecuado manejo de los recursos personales y familiares, entre otras causas.

Adicionalmente, González y González-Vega (2003) hacen alusión a tres situaciones que caracterizan el endeudamiento: la primera tiene que ver con la falta de voluntad por parte del deudor para cumplir con sus obligaciones, lo que representa el incumplimiento premeditado del contrato. Por su parte, las otras dos situaciones se van a generar cuando hay insuficiente capacidad de pago. Así, en la segunda situación, el deudor va a incurrir en acciones costosas para poder dar cumplimiento a sus obligaciones. Y, la tercera situación, se va a presentar cuando el deudor tiene disposición para pagar, pero no tiene la capacidad de pago suficiente para hacerlo, por ende, comete un incumplimiento parcial o total en el pago de sus deudas.

Ahora bien, es importante resaltar que, hay grupos poblacionales que resultan más vulnerables al sobreendeudamiento, a saber, los estudiantes y las personas de la tercera edad desempleados (Bozzo, 2020). Dentro de las causas de sobreendeudamiento de los estudiantes, por ejemplo, se destaca la falta de educación financiera, debido a que desconocen lo que conlleva esta situación en términos de riesgos y consecuencias, incidiendo ello a su vez, en comprometer su futuro y a aquellos familiares que propenden por ayudarles a saldar las deudas.

Para el caso de los adultos de la tercera edad que no tienen empleo, el sobreendeudamiento se presenta debido a las necesidades específicas de esta población, mismas que se relacionan con enfermedades, de gastos médicos y de vida en general, la situación se agrava cuando sus ingresos han disminuido como consecuencia de la inactividad laboral.

Sumado a lo anterior, existe una clasificación del sobreendeudamiento, el activo y el pasivo (Japaze, 2015; Ramos, 2021; Bozzo, 2020). El activo, resulta de una acumulación desmesurada de las deudas, sin tener en cuenta la capacidad de pago. A su vez, este tipo de sobreendeudamiento, va a reconocer dos clases de deudores (Japaze, 2015): uno se refiere a aquellas personas que adquieren deudas aun cuando son conscientes de que no podrán pagarlas, en ese sentido, realizan un acto de mala fe (Ramos, 2021); el otro tipo de deudores son aquellos consumidores que se encuentran sobreendeudados a causa de la falta de planeación de sus gastos, así, cuando adquieren las deudas tienen la intención de pagarlas, no obstante, debido a situaciones como la falta de control sobre los gastos e ingresos, van a adoptar más compromisos financieros de los que sus ingresos reales les permiten soportar (Ramos, 2021).

En cuanto al sobreendeudamiento pasivo, es causado por la presencia de eventos imprevistos que generan la incapacidad del deudor para hacer frente a sus créditos, es decir, cuando hay desempleo, divorcio, enfermedad de algún integrante de la familia, etc.; o cuando se presentan contingencias, por ejemplo, el aumento de tipos de interés en créditos hipotecarios.

En resumen, se puede establecer entonces que, el sobreendeudamiento activo tiene sus causas en el deudor/consumidor (sus comportamientos, actitudes); mientras que, el

sobreendeudamiento pasivo se deriva de circunstancias sobre las cuales no tiene control la persona.

4.4 Cultura Financiera

En la actualidad, la cultura financiera resulta en un tema de gran relevancia, sobre todo si se tiene en cuenta las dinámicas socioeconómicas a las que se ven enfrentadas las personas; a saber, los consumidores se mueven en una sociedad que oferta gran variedad de productos y servicios para su adquisición, por ende, es necesario contar con conocimientos y habilidades financieras que les permita a los individuos tomar decisiones responsables al momento de usar el dinero.

Conforme a lo anterior, la cultura financiera se refiere a todo el conjunto de conocimientos, habilidades, comportamientos y prácticas de las personas en relación con la administración de sus recursos económicos, así también, en la toma de decisiones fundamentadas y responsables en cuanto a inversiones y financiamiento.

En lo que concierne a autores como Salamea y Álvarez (2020) la cultura financiera representa un medio que posibilita la administración y control de las finanzas personales; en consecuencia, se entiende que, para lograr un buen nivel de cultura financiera es necesario contar con un claro dominio de conocimientos, habilidades, actitudes, comportamientos, entre otras herramientas que contribuyan a tomar decisiones acertadas respecto a la gestión de las finanzas de los individuos.

Además, de acuerdo con los autores en brevedad referenciados, la cultura financiera se debe fundamentar en dos enfoques esenciales, el de hacer y el de ser, y ello implica la necesidad tanto de concientizar como de alfabetizar. En cuanto al *hacer*, implica la ampliación y profundización de los conocimientos relacionados con el sistema

financiero; por su parte, el *ser* requiere de acoger actitudes para tomar decisiones más acertadas e informadas (Salamea y Álvarez, 2020).

A modo de contribuir al entendimiento de lo que es la cultura financiera, Briano et al. (2016) plantean que la misma comprende diversas áreas de conocimiento-acción que favorecen su medición y el mejoramiento de las finanzas de los individuos; dentro de las referidas se encuentran: los conocimientos esenciales sobre las finanzas; la administración del dinero y de los créditos; el hábito del ahorro; la planeación a corto y largo plazo; el acceso y la utilización asertiva de los productos y servicios de tipo financiero; planes de ahorro para la pensión; y, la toma de decisiones individuales y para el hogar.

Por su lado, Salamea y Álvarez (2020) aluden a una serie de pilares de la cultura financiera, algunos de ellos son, los conocimientos y el entendimiento; el ahorro y la inversión; la planificación financiera; y, el control financiero.

Los conocimientos y el entendimiento se relacionan con la necesidad de acceder a conocimientos-información suficiente sobre temas financieros (créditos, tasas de interés, capacidad de endeudamiento y de pago, entre otros), así como de los productos de consumo y de los servicios financieros, lo cual posibilitará un buen manejo de los presupuestos tanto personales como familiares; ahora bien, no solo basta con contar con un cierto nivel de conocimientos financieros, es menester también que se desarrollen las habilidades pertinentes para llevarlas a la práctica.

El ahorro y la inversión, el primero, de manera breve se relaciona con guardar determinada parte de dinero para usarlo a futuro; en cuanto a la inversión, tiene que ver con el uso que se le da a una parte del dinero, ya sea para comprar activos o consignarlo

en ciertas actividades que permitan obtener beneficios (intereses o ganancias) a un corto, mediano y largo plazo. Es posible establecer que ambos recursos representan provisiones para el futuro.

La planificación financiera se basa en el establecimiento de metas para tiempos concretos; es un proceso que permite enfocar, dar dirección y significado a las diferentes decisiones financieras que se toman para asegurar los objetivos y las metas personales y familiares. Igualmente, comprende los siguientes pasos: a) conocer y examinar las circunstancias financieras; b) plantear objetivos; y c) diseñar un presupuesto personal (Salamea y Álvarez, 2020).

El control financiero se asocia con tener una clara comprensión de la situación financiera personal y familiar, con ello, se aprovecharán considerablemente los activos y se llevará a cabo una buena planificación. Dentro de los elementos esenciales que se deben considerar para un control financiero efectivo se encuentran: conocer los ingresos; estudiar los gastos del hogar (fijos y variables); hacer seguimiento de los gastos; no llevar al límite los ingresos; tener muy presente la capacidad de endeudamiento y de pago; hacer seguimiento a las tarjetas de crédito, entre otros.

Con todo, es importante mencionar también que, la consolidación de una cultura financiera está estrechamente relacionada con una educación financiera. Se podría inferir que, la primera se genera a partir de la segunda. Conforme a Salamea y Álvarez (2020) la cultura financiera posibilita a las personas una adecuada administración de las finanzas por medio de sus habilidades, ideas y acciones; por su parte, la educación financiera refiere a la enseñanza de las señaladas habilidades, conocimientos y prácticas, las cuales contribuyen a que las personas puedan afrontar situaciones financieras.

En efecto, existe un evidente relacionamiento entre cultura y educación financiera, puesto que, cuanto mayor sea el nivel de educación, mayor será el grado de cultura financiera, y todo esto a su vez, se verá reflejado en un mayor bienestar social y económico de las personas.

De modo que, considerando la importancia de la educación financiera para la consolidación de una cultura financiera, se constituye como un elemento esencial el realizar el debido abordaje a lo que se concibe como educación financiera. En efecto, conforme a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos [OCDE] (2005) la educación financiera comprende un proceso riguroso en el que las personas adquieren o mejoran el conocimiento acerca de los productos, conceptos y riesgos asociados al sistema financiero; asimismo, por medio del acceso a información, la instrucción y el consejo imparcial, desarrollan habilidades para la adquisición de conciencia en torno a las oportunidades y riesgos financieros, con el objeto de tomar decisiones más adecuadas e informadas, así como conocer dónde acudir para solicitar ayuda y emplear medidas pertinentes para el mejoramiento del bienestar financiero.

Teniendo en cuenta la anterior definición, se logra evidenciar que la educación financiera comprende un proceso holístico, que incluye aspectos esenciales como la adquisición de conocimiento, la concienciación y análisis sobre el panorama financiero (riesgos-oportunidades), todo ello, siendo la base para tomar decisiones y actuar de manera informada cuando se quiera consumir o invertir.

En correspondencia, desde la normativa colombiana, específicamente, en el Decreto 457 de 2014 se ofrece una definición de educación económica y financiera entendiéndola como un proceso que genera las condiciones para la adquisición de conocimientos y el desarrollo de competencias y comportamientos pertinentes para tomar

decisiones financieras de manera responsable; este proceso, va a requerir de dos elementos: la aplicación de conceptos básicos sobre el sistema financiero y el entendimiento sobre los impactos que los cambios y las dinámicas de los indicadores macroeconómicos tienen en los niveles de bienestar de las personas.

Fundamentado en lo expuesto en brevedad, esencialmente, en el concepto ofrecido por la normativa colombiana en torno a la educación económica y financiera, resulta el interrogante sobre cómo se encuentra esta cuestión en el panorama nacional, es decir, ¿cuál es el estado de la educación financiera de los hogares colombianos? Para dar respuesta a este interrogante, es pertinente considerar los resultados de la última encuesta realizada por la Super Intendencia Financiera de Colombia y el Banco de Desarrollo de América Latina (2019).

El informe entregado por las dos entidades recopila los principales resultados de la "Encuesta de Medición de Capacidades Financieras (ECF)", aplicada en el año 2019 a 12.000 hogares. Los resultados abarcan lo referente a capacidades financieras, índice de educación financiera y el índice de bienestar financiero. A continuación, se presenta una tabla que demuestra información esencial para el ítem de capacidades financieras:

Tabla 1

Capacidades financieras de los hogares colombianos

| Capacidades financieras | Principales resultados |
|------------------------------------|--|
| Decisiones del hogar y presupuesto | Sobre las costumbres frente al manejo del dinero, del total de encuestados, el 51% efectúan un presupuesto para manejar los ingresos y gastos, el 47% anota los gastos regularmente, 71% guardan determinado dinero para cumplir con sus obligaciones y 48% anotan los que están por vencerse. |

| | |
|----------------------------|--|
| Ahorro activo | El 38% de los encuestados manifiesta que ahorran activamente, dentro de este porcentaje, se denota una alta preferencia por ahorra en casa (72%). Otros modos de ahorro son por medio de cuentas de depósito (47%), entregar el dinero a un familiar (30%). |
| Llegar a fin de mes | 56% de los encuestados observaron que, en el último año, sus ingresos no fueron suficientes para cubrir los gastos mensuales. Por esa razón, 69% tuvo que recortar sus gastos, 45% trabajaron horas extras y 44% solicitaron préstamos a familiares o amigos. |
| Actitudes y comportamiento | 17% de los encuestados optan por ahorrar para el futuro. El 36% de los encuestados considera que su situación financiera actual restringe la posibilidad de hacer cosas que consideran importantes. Un 24% de los encuestados consideraban que tenían demasiadas deudas al momento de efectuarse la encuesta. Por su parte, el 93% no confían en que su dinero esté más seguro en un banco que en otras formas de ahorro. Así también, el 47% de los encuestados creen en ofertas que les hacen diferentes actores para multiplicar su dinero en corto tiempo. |

Nota. Tabla elaborada a partir de la información tomada de *Encuesta de Medición de Capacidades Financieras (ECF)* (pp. 8-11), por la Super Intendencia Financiera de Colombia y el Banco de Desarrollo de América Latina, 2019.

De otro lado, en lo concerniente al índice de educación financiera constituido por tres subíndices: conocimiento, actitudes y comportamiento, de acuerdo con los resultados de la encuesta, se indica que se ubicó en 12,47 de un máximo de 21 puntos posibles, lo cual significó una reducción de 1,13 puntos en comparación con la encuesta de 2013. Conforme a estos resultados, se demuestra un retroceso claro en educación económica y financiera (EEF). Asimismo, se revisó el índice según el género, el de los hombres se ubicó en 12,81 frente al de las mujeres que fue de 12,15; según las entidades encargadas

del informe, se denota una brecha de género de 0,66, misma que aumentó en comparación con la de 2013, que se ubicó en 0,23 puntos.

Por último, el índice de bienestar financiero, definido como un estado en el que las personas pueden satisfacer de manera plena sus obligaciones financieras, demuestra que no se alcanzaron puntajes altos, debido a que el puntaje promedio del total asciende a 42,17, y los promedios alcanzados tienen una oscilación de 34,60 y 44,70 puntos sobre 100.

De modo general, considerando los resultados en la encuesta, se puede establecer que, la información y los índices no revelan un panorama favorecedor, de ahí que se requiera de acciones inmediatas; este contexto, sumado a un sistema financiero que se caracteriza por la amplia gama de oportunidades, pero también de riesgos, acrecientan la preocupación acerca del conocimiento que podrían tener los ciudadanos para tomar decisiones fundamentadas en torno al manejo de sus recursos (ASOBANCARIA, 2021).

De acuerdo con ASOBANCARIA (2021), en Colombia luego de 16 años de esfuerzos normativos sobre la educación económica y financiera y de un significativo número de iniciativas sobre el tema (con cerca de 113 instituciones efectuando 132 iniciativas), en pocos casos se ha avanzado en la realización de mediciones detalladas que posibiliten determinar tanto la eficacia como el impacto en un largo plazo. Lo dicho, produce un problema considerable, puesto que, al no poder establecerse lo que funciona mejor, resulta imposible adoptar mejores prácticas u omitir iniciativas que no aportan valor al proceso (ASOBANCARIA, 2021).

Continuando en la línea de propuestas de educación económica y financiera, es pertinente señalar que, Colombia ha contado a lo largo de los años con normativas

referentes al tema, entre ellas se encuentra: el CONPES 3424 del año 2006 denominado *La Banca de las Oportunidades: Una política para promover el acceso al crédito y a los demás servicios financieros buscando equidad social*, cuyo objetivo general se centra en la creación de las condiciones pertinentes para facilitar el acceso al sistema financiero formal, a través de la generación de créditos y otros servicios de carácter financieros, esencialmente, para todas aquellas poblaciones que generalmente se han visto excluidas del sistema (Consejo Nacional de Política Económica y Social, 2006).

También, la Ley 1328 de 2009 a través de la cual se plantea en el Artículo 3 numeral f, que las entidades del sector financiero tienen la obligación de brindar una adecuada educación a los consumidores, sobre todo, en relación con los productos y servicios financieros y sobre los diversos dispositivos con los que cuentan los individuos para defender sus derechos.

Otra normativa es la Ley 1450 de 2011 por la cual se expide el *Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014*, y en su artículo 145, se plantea que el Ministerio de Educación Nacional (MEN) deberá incluir en la construcción de programas sobre el desarrollo de competencias básicas, lo concerniente a la educación económica y financiera.

Por su lado, el Decreto 457 de 2014 va a organizar el Sistema Administrativo Nacional para la Educación Económica y Financiera, asimismo, crea la Comisión Intersectorial para la Educación Económica y Financiera.

Se encuentra igualmente la Ley 1735 de 2014, por la que se promueve el acceso a servicios financieros transaccionales, entre otras disposiciones; en su artículo 9, la Ley va a ratificar el deber del MEN por incluir la educación económica y financiera en los programas relacionados con el desarrollo de competencias básicas.

Más recientemente, se tiene el CONPES 4005 de 2020 que formula una *Política Nacional para la Inclusión y la Educación Económica y Financiera*, plantea como objetivo principal la integración de los servicios financieros a las actividades del día a día de los ciudadanos, así como las mipymes para contribuir al desarrollo e inclusión financiera del país.

Se destaca sobre la educación económica y financiera lo siguiente: en el plan de acción, se plantea el numeral 4.3.2 denominado “Generación de mayores competencias, conocimientos y capacidades económicas y financieras, y confianza en el sistema financiero” (p. 64); al mismo tiempo, en este numeral se establecen dos líneas de acción centradas en fortalecer los conocimientos económicos y financieros de los colombianos, también para mejorar las capacidades financieras.

La primera de las mencionadas líneas es la línea de acción 3 que trata sobre la calidad y la pertinencia del programa de educación económica y financiera formal que tiene como fin la consolidación de una apuesta integral de educación económica y financiera que incluya a todos los integrantes de la comunidad educativa, para ello, se propone algunas iniciativas como: la socialización de la versión más reciente del Documento No. 26 *"Orientaciones Pedagógicas para la Educación Económica y Financiera"*; Igualmente, el MEN incluiría como eje de trabajo este tipo de educación en la estrategia concerniente a la orientación socio-ocupacional para estudiantes de educación media (Consejo Nacional de Política Económica y Social, 2020); entre otras iniciativas.

De otro lado, la segunda línea es la línea de acción 4 concerniente a la calidad y oportunidad de los programas de educación económica y financiera no formal que propende por la definición de referentes y requisitos básicos para la mencionada

educación. Por esta razón, se delega la responsabilidad al Ministerio de Hacienda y Crédito Público por medio del programa Banca de Oportunidades, en trabajo conjunto con la Unidad administrativa Especial de Organizaciones Solidarias, para que definan y socialicen los contenidos básicos que deberían brindar aquellos programas orientados a población vulnerable, mujeres, población rural y microempresarios (Consejo Nacional de Política Económica y Social, 2020).

Finalmente, es de destacar la Estrategia Nacional de Educación Económica y Financiera de Colombia (ENEEF) publicada en el 2017 por la Comisión Intersectorial para la Educación Económica y Financiera (CIEEF). La estrategia surge a partir de la necesidad de mejorar la forma en que se ofrece la educación económica y financiera (EEF) a los colombianos en las diferentes etapas del ciclo vital.

Como objetivo general la estrategia propone promover una Educación Económica y Financiera que desarrolle en los colombianos los conocimientos, actitudes y comportamientos necesarios para tomar decisiones económicas y financieras responsables y fundamentadas en las diferentes etapas de la vida (CIEEF, 2017). De modo que, para dar repuesta al objetivo principal formulado para la estrategia, se proponen una serie de acciones relacionadas con: la coordinación de esfuerzos efectuados por distintos entes que participan en la ENEEF; el fomento en los ciudadanos de hábitos de planeación y ahorro; la promoción del uso informado y responsable del crédito; y, el fomento de hábitos para la prevención de situaciones relacionadas con posibles fraudes o afectaciones tanto en los ingresos como en el patrimonio.

A modo de cierre, se resalta las iniciativas que a lo largo de los años se han desarrollado por parte del Estado, así también desde diversas instituciones financieras para aportar a la consolidación de una educación económica y financiera, que se

materialice a su vez en cultura para los colombianos; no obstante, pese a los esfuerzos aún resulta preocupante el panorama sobre la educación y el bienestar financiero de los hogares, donde se denota, por ejemplo, altos índices de endeudamiento, bajos porcentajes de ahorro y un bienestar financiero muy por debajo de la media. En efecto, es necesario que los colombianos, o en el caso particular que se trata en la presente disertación, que las personas naturales no comerciantes se den a la tarea de integrarse a los procesos de educación financiera, que sean más conscientes de lo que conlleva aspectos como el endeudamiento, el sobreendeudamiento, la capacidad de pago, los tipos de créditos, los intereses, plazos, entre otros; todo lo cual, que posibilita tomar decisiones más informadas al momento de tratar con las finanzas familiares y personales.

Capítulo 5. Trámite de Insolvencia de la Persona Natural No Comerciante

5.1 Persona Natural No Comerciante en Colombia

Se denomina persona natural no comerciante a aquella cuyo sustento no proviene de actividades definidas como mercantiles; para el caso de Colombia, en el artículo 20 «Actos, Operaciones y Empresas Mercantiles» del Código de Comercio (Decreto 410 de 1971), se van a especificar cuáles son este tipo de actividades:

- 1) La adquisición de bienes a título oneroso con destino a enajenarlos en igual forma, y la enajenación de los mismos;
- 2) La adquisición a título oneroso de bienes muebles con destino a arrendarlos; el arrendamiento de los mismos; el arrendamiento de toda clase de bienes para subarrendarlos, y el subarrendamiento de los mismos;
- 3) El recibo de dinero en mutuo a interés, con garantía o sin ella, para darlo en préstamo, y los préstamos subsiguientes, así como dar habitualmente dinero en mutuo a interés;
- 4) La adquisición o enajenación, a título oneroso, de establecimientos de comercio, y la prenda, arrendamiento, administración y demás operaciones análogas relacionadas con los mismos;
- 5) La intervención como asociado en la constitución de sociedades comerciales, los actos de administración de las mismas o la negociación a título oneroso de las partes de interés, cuotas o acciones;
- 6) El giro, otorgamiento, aceptación, garantía o negociación de títulos-valores, así como la compra para reventa, permuta, etc., de los mismos;

- 7) Las operaciones bancarias, de bolsas, o de martillos;
- 8) El corretaje, las agencias de negocios y la representación de firmas nacionales o extranjeras;
- 9) La explotación o prestación de servicios de puertos, muelles, puentes, vías y campos de aterrizaje;
- 10) Las empresas de seguros y la actividad aseguradora;
- 11) Las empresas de transporte de personas o de cosas, a título oneroso, cualesquiera que fueren la vía y el medio utilizados;
- 12) Las empresas de fabricación, transformación, manufactura y circulación de bienes;
- 13) Las empresas de depósito de mercaderías, provisiones o suministros, espectáculos públicos y expendio de toda clase de bienes;
- 14) Las empresas editoriales, litográficas, fotográficas, informativas o de propaganda y las demás destinadas a la prestación de servicios;
- 15) Las empresas de obras o construcciones, reparaciones, montajes, instalaciones u ornamentaciones;
- 16) Las empresas para el aprovechamiento y explotación mercantil de las fuerzas o recursos de la naturaleza;
- 17) Las empresas promotoras de negocios y las de compra, venta, administración, custodia o circulación de toda clase de bienes;
- 18) Las empresas de construcción, reparación, compra y venta de vehículos para el transporte por tierra, agua y aire, y sus accesorios, y

19) Los demás actos y contratos regulados por la ley mercantil. (Código de Comercio, 1971, Art. 20)

Conforme a lo anterior, cuando las actividades ejercidas o el sustento de una persona no está contemplada en las actividades en brevedad señaladas, es preciso establecer que, se está refiriendo a una persona natural no comerciante; para mencionar algunos casos específicos: personas cuyos ingresos se derivan de actividades como, por ejemplo, ejercidas dependientemente al ser un empleado, al tener un contrato de prestación de servicios o al laborar por cuenta propia (independiente).

5.2 Necesidad del Trámite de Insolvencia de la Persona Natural No Comerciante en Colombia

La forma en que está diseñada la estructura económica del Estado, fundamentada en aspectos como la producción de bienes y servicios esencialmente para el consumo, ha conllevado a que la sociedad desarrolle una cultura de adquisición de todo tipo de productos sin realizar el ejercicio de revisión concienzuda sobre si verdaderamente suplen necesidades reales. Lo mencionado se evidencia cuando se tiene que tomar decisiones, por ejemplo, en la adquisición de vivienda, en la compra de elementos de uso personal, la educación de los hijos, la recreación, entre otros; de lo anterior, el mercado va a ofrecer infinidad de opciones para escoger, así también, las entidades crediticias estarán completamente dispuestas a brindar alternativas de préstamos para que las personas obtengan la variedad de productos.

En efecto, con la flexibilización que hoy en día caracteriza a las entidades financieras, las personas pueden adquirir créditos financieros con mayor facilidad, especialmente, aquellos créditos para el consumo de libre destinación, manejados por

medio de tarjetas de crédito, posibilitando que los consumidores (con referencia a la persona natural no comerciante) accedan a créditos de forma más fácil y rápida (Villano, 2013), además, que aumenten su capacidad adquisitiva.

Desafortunadamente, en un número significativo de casos, las personas no dan cuenta de lo que sus ingresos realmente les permiten adquirir, conllevando ello a un endeudamiento, hasta el punto en que las deudas superan la capacidad de pago, situación que se va a agravar cuando se presenta a la par de situaciones como la enfermedad y la pérdida del empleo.

Ahora bien, es preciso mencionar que, cuando las personas se enfrentan a una situación en donde ya no pueden cumplir con sus obligaciones crediticias, incluso, se ven enfrentados a poner en riesgo la satisfacción de sus necesidades esenciales, esto va a traer consecuencias negativas en la salud mental y física, y en general, en la calidad de vida de estas personas. Es en este momento donde los deudores van a requerir de la solidaridad de los acreedores (que en ocasiones se muestran indiferentes) para buscar alternativas y cumplir con el pago de sus deudas (Morgestein-Sánchez y Ucrós-Barrós, 2022).

Y es en este contexto donde resulta pertinente una normatividad que brinde a los deudores la posibilidad de buscar alternativas que les permita cumplir con sus obligaciones y comprometerse con el pago de sus deudas. Para el caso de Colombia, se tiene la Ley 1564 de 2012 (Ley General del Proceso) que en su título IV va a tratar el Trámite de insolvencia de la persona natural no comerciante, el mismo, de acuerdo con Pájaro (2013) representa un conjunto de recursos que el CGP ha dispuesto para dar solución a la crisis del deudor que no ejerce acciones comerciales, así como, permitir su reincorporación plena al mercado.

5.3 Oportunidad para los Deudores. Trámite de Insolvencia de la Persona Natural No Comerciante Ley 1564 de 2012

De acuerdo con lo establecido por la Ley 1564 de 2012 Título IV, la persona natural no comerciante a través del régimen de insolvencia tendrá la posibilidad de: a) adelantar un proceso para la negociación de sus deudas por medio del establecimiento de acuerdos con los acreedores; b) la convalidación de los acuerdos privados que se establezcan con sus acreedores; y c) la liquidación del patrimonio.

En efecto, a través de este proceso se entiende que, se abre la posibilidad para que los deudores direccionen acciones con el fin de reorganizar sus deudas, además, en lo que refiere a Montiel Fuentes (2014), representa una muy buena oportunidad para que muchas personas puedan enfrentar las crisis que vivencian; todo esto, a través de un ejercicio ordenado y en un único escenario en donde se generen las condiciones pertinentes para cumplir con sus obligaciones.

Adicionalmente, va a plantear el autor que, en esta relación que se genera entre deudor-creedor, se desconoce, especialmente por este último, la verdadera situación que vivencia el deudor, la misma va más allá de una simple falta de interés por dar cumplimiento a sus obligaciones (Montiel Fuentes, 2014), es necesario dar cuenta de otros factores que influyen en esta crisis, a saber, los excesos del consumo y el endeudamiento que se genera con este, también la disminución o pérdida total de ingresos por hechos sobrevinientes (desempleo, divorcios, enfermedad, entre otros).

Continuando, es oportuno señalar que, desde el CGP a partir del régimen de insolvencia se van a ofrecer dos tipos de herramientas fundamentales: los procedimientos tanto de recuperación como de liquidación de las deudas. Para tener un acercamiento a

los dos procesos mencionados, resulta pertinente presentar los aportes de Pájaro (2013), quien los describe de la siguiente manera.

Los procesos de recuperación se configuran en escenarios para la negociación y el pago, en el que la persona puede establecer acuerdos, con todos sus acreedores, sobre las formas en que va a cumplir con sus obligaciones, teniéndose en cuenta la crisis en que se encuentra el deudor y las mejores opciones para contrarrestarla. Dentro de este proceso se pueden destacar la negociación de deudas y la convalidación de acuerdos de carácter privado.

De otro lado, cuando no se encuentra una salida óptima para la crisis a través de la negociación, se procede a la liquidación patrimonial, la cual plantea la cesión de los bienes que posee el deudor a sus acreedores, siempre que lo permita su patrimonio. Conforme a Pájaro (2013), esta opción se configura en un borrón y cuenta nueva, que le da la posibilidad al deudor de superar la crisis y permitir su reincorporación al mercado.

Conforme a los anteriores procedimientos, autores como Morgestein-Sánchez y Ucrós-Barrós (2022) van a establecer que, el régimen de insolvencia les va a otorgar a los deudores que no ejercen de manera profesional la actividad mercantil, una segunda oportunidad para que puedan reconstruir su vida financiera; primeramente, por medio de un proceso de negociación de deudas, o dado el caso, a través de la liquidación del patrimonio; así, lo que se busca es que la persona una vez se reincorpore al mercado y recupere el acceso al crédito, pueda generar las condiciones para superar los efectos negativos que le dejó la crisis en los ámbitos personal, familiar, laboral y social.

5.3.1 Aspectos generales del Régimen de Insolvencia para la Persona Natural no Comerciante

Según bibliografía consultada el régimen de insolvencia no solo se va a interesar en la protección de los créditos, también tendrá presente los intereses y derechos de la persona natural no comerciante; en ese sentido, se suministrarán los respectivos instrumentos para que el aludido pueda: 1) adelantar la renegociación de las deudas por medio de acuerdos establecidos fuera de la vía judicial, considerándose la conciliación para ello; 2) la rehabilitación, proceso que comprende recursos como el “descargue”, con el fin de brindarle la posibilidad al deudor de reintegrarse a la esfera económica (Rodríguez, 2015, como se citó en Morgestein-Sánchez y Ucrós-Barrós, 2022).

5.3.1.1 De la aptitud para conocer los procedimientos de negociación de deudas y convalidación de acuerdos de la persona natural no comerciante (Art. 533).

En lo que refiere a aquellos actores que tienen las aptitudes para conocer los procesos tanto de negociación de deudas como de convalidación de acuerdos de la persona que no ejerce actividad mercantil de manera profesional en el marco del trámite de insolvencia, se tiene: a) los conciliadores suscritos en los centros de conciliación ubicados en los lugares donde residen los deudores; b) notarios y conciliadores vinculados a las diferentes notarías con presencia en todo el país.

Asimismo, se plantea que, los abogados conciliadores no tendrán competencia para conocer de forma directa los mencionados procedimientos, los susodichos solo podrán tener conocimiento de los asuntos por medio de las respectivas designaciones que efectúen los centros de conciliación.

5.3.1.2. De la gratuidad de los procedimientos. En relación con lo dispuesto en el Art. 535 del Código General del Proceso, tendrán total gratuidad la negociación de deudas y la convalidación de acuerdos cuando se efectúen ante los centros de conciliación adscritos a los consultorios jurídicos de las diferentes facultades de derecho de las universidades del país, así como de las entidades públicas. Por su parte, los notarios o centros de conciliación de carácter privado podrán realizar el cobro respectivo por sus servicios. En suma, se plantea que todos los gastos adicionales que se generen en el proceso serán responsabilidad de la parte solicitante.

5.3.1.3 De las facultades y atribuciones del conciliador. Para el desarrollo del procedimiento de negociación de deudas, el conciliador tendrá, según el Código General del Proceso (2012), las siguientes facultades y atribuciones:

- a) Realizar la debida citación de las partes (deudor y acreedores).
- b) Citación a través de medio escrito de aquellos que, de acuerdo con su juicio, deberían hacer presencia en la audiencia.
- c) Instruir a las partes sobre los objetivos que se persiguen, los alcances y límites de la negociación de deudas y de los acuerdos que se establezcan.
- d) Comprobar las conjeturas de la insolvencia al igual que toda la información proporcionada por el deudor.
- e) Pedir toda la información que considere pertinente sobre el proceso.
- f) Ejercer como conciliador en el proceso de insolvencia.
- g) Motivar a deudor y acreedores para que planteen soluciones de arreglo.
- h) Velar porque el acuerdo de pago contenga los respectivos requerimientos exigidos por el código, tanto en su celebración como en el contenido. También, formular las

propuestas de arreglo que a su criterio considere necesarias, cuidando de dejar constancia a través de acta.

- i) Levantar actas sobre las audiencias y dejar registro de estas.
- j) Realizar el registro del acta de la audiencia ante las entidades pertinentes: centro de conciliación o la notaría.
- k) Efectuar la certificación de aspectos como la aceptación del trámite, el fracaso, el desarrollo del acuerdo y el efectivo cumplimiento o incumplimiento de este. (Código General del Proceso, 2012, Art. 537)

5.3.2 Procedimiento de Negociación de Deudas

Desde el Código General del Proceso, en su Art. 538 se disponen los elementos de insolvencia para la negociación de deudas, en este marco, se entiende que la persona física que no ejerce profesionalmente el comercio se podrá acoger a la insolvencia toda vez que se encuentre en cesación de pagos, es decir, que por un período mayor de noventa días haya incumplido más de dos pagos o las obligaciones hacia dos o más acreedores, también, que contra la persona se estén adelantando dos o más procesos de tipo ejecutivo o si es el caso, de jurisdicción coactiva. Cualquiera sea el caso, establece la Ley 1564 (2012) en su artículo 538 que el valor en porcentaje de las obligaciones debe ser equivalente a no menos del 50% del pasivo a cargo del deudor.

A modo de contribuir en la cuestión sobre la cesación de pagos que, a propósito, representa para algunos expertos el principal requerimiento para acogerse a los procedimientos de insolvencia, según Pájaro (2013), la cesación de pagos será declarada si cumple esencialmente con tres requisitos:

1) Se vislumbran diversidad de obligaciones en estado de mora a favor de una misma diversidad de acreedores, así, no se encuentra en crisis una persona que presenta dificultades para dar cumplimiento a una única obligación; para este tipo de situaciones, se considera son pertinentes procesos de carácter ejecutivo y trámites conciliatorios en su forma procesal y extraprocesal (pájaro, 2013).

2) La crisis se ha extendido en el tiempo. Partiendo de la premisa de que los procedimientos de insolvencia son herramientas complejas, las mismas serán útiles frente a reales necesidades (situaciones de crisis) y no ante cualquier tipo de dificultad esporádica.

3) La crisis es de magnitud estructural. Se entiende que una auténtica crisis que amerite declarar cesación de pagos corresponde a una de tal magnitud que, ubica al deudor en verdaderas dificultades para cumplir con la totalidad de sus créditos, de este modo, no se encontrará en crisis quien no haya dado cumplimiento a un porcentaje pequeño de sus deudas.

5.3.2.1 Solicitud de procedimiento de negociación de deudas. Una solicitud de negociación de deudas deberá cumplir todos los requerimientos propuestos en el Artículo 539 del Código General del Proceso, los mismos corresponden a un total de 9 requerimientos que, según Pájaro (2013), van a responder esencialmente a las preguntas de:

¿Por qué entró en crisis? Responde a las causas sobre las razones de la cesación de pagos. Esta información servirá para realizar una proyección de las mejores salidas a la crisis, así como establecer la solución más adecuada para cumplir con las obligaciones.

¿A quién le debe y cuánto? Esta pregunta permite tener un balance del número de acreedores y de la cuantía de las deudas. Con esta información se puede determinar, por ejemplo, el orden en que se deberá pagar las obligaciones. Se deberá indicar aspectos como: datos de contacto de los acreedores, con ello, se notificará a los susodichos para vincularlos al proceso.

¿Con qué cuenta el deudor para cumplir con sus obligaciones? Al respecto, se deberá presentar información completa y actualizada sobre los bienes de los deudores, incluidos bienes esenciales para la subsistencia, que se tengan en el exterior y los de tipo inembargables.

¿Qué se plantea para salir de la crisis? Frente a este interrogante, se propone que el deudor presente junto a su solicitud, una solución de arreglo pertinente en el marco de la cual espera la negociación del acuerdo de pago.

5.3.2.2 Duración del procedimiento de negociación de deudas. De acuerdo con lo contenido en el Art. 544 de la Ley 1564 de 2012, la negociación de deudas tendrá un plazo de máximo 60 días, se empieza a contar desde el momento en que se acepta la solicitud.

5.3.2.3 Desarrollo de la audiencia. La audiencia se constituye en el escenario por excelencia en donde las partes (deudor y acreedores) se sentarán para discutir sobre la mejor solución a la crisis. La audiencia se puede desarrollar ya sea en una sesión, o suspenderse las veces necesarias, según criterio del conciliador. No obstante, se establece un tiempo máximo de 60 días para llegar a un acuerdo, con prórroga de 30 días.

5.3.2.4 Del acuerdo de pago y su contenido. Son los Artículos 553 y 554 los que contienen la información correspondiente a las reglas ante las cuales estará sujeto el

acuerdo de pago (Art. 553), así también, los mínimos que deberá contener dicho acuerdo (Art. 554).

5.3.3 El Procedimiento de Convalidación de Acuerdo Privado

Conforme a la Ley 1564 de 2012, toda persona natural no comerciante que a causa de pérdida del empleo, la desintegración y/o liquidación de la sociedad conyugal, entre otras situaciones semejantes, se vea enfrentado a inconvenientes para atender su pasivo, lo que se manifiesta en una cesación de pagos en un marco de los siguientes 120 días, tendrá la posibilidad de que se haga efectivo la convalidación del acuerdo de carácter privado que se haya celebrado con diversidad de acreedores, mismos que constituyen más del 60% de la totalidad del capital de sus compromisos (Ley 1564, 2012, Art. 562).

En efecto, en la convalidación de acuerdos privados el deudor no va a plantear una propuesta (como sí sucede en la negociación de deudas), sino un acuerdo que con antelación ya se ha efectuado con un grupo de sus acreedores, que representa vale aclarar, por lo menos el 60% de sus créditos. Según Pájaro (2013), por medio de la convalidación los deudores pretenden que el recurso tenga efecto, no solo en quienes lo consintieron, sino sobre todos los acreedores.

5.3.3.1 Reglas especiales de la convalidación de acuerdos privados. Se destacan algunas reglas como: a) que la solicitud se debe tramitar en términos similares a los establecidos para la negociación de deudas y deberá cumplir con los requerimientos del art. 539; b) el acuerdo privado propuesto para convalidación deberá estar por medio escrito, también contar con reconocimiento judicial o notarial y cumplir con la totalidad de requisitos establecidos en los artículos 553 y 554 correspondientes a acuerdo de pago; c) acreedores que junto con el deudor hayan celebrado acuerdo privado no tiene la

posibilidad de presentar objeciones, tampoco impugnar lo establecido en la cuerdo. No obstante, sí se podrán pronunciar y contribuir pruebas al proceso; d) el acuerdo que haya sido convalidado será impugnabile y deberá obligar a todos los acreedores; en temas adicionales, se deberá sujetar a los dispuesto por la negociación de deudas (Ley 1564, 2012, Art. 562)

5.3.4 Liquidación Patrimonial

La liquidación patrimonial se da como consecuencia del fracaso en los desarrollos de los procedimientos de negociación de deudas y convalidación de acuerdo privado. Serán los artículos tanto 561 y 563 de la Ley 1564 de 2012 los que contienen las causales de apertura de la liquidación patrimonial. En el caso del primer artículo mencionado se establece que, situaciones como el no cumplimiento de la negociación de deudas por vencimiento de términos contenidos en artículo 544, así como la declaratoria de nulidad del acuerdo de pagos, dan lugar al inicio de la liquidación patrimonial (Ley 1564, 2012, Art. 561).

En cuanto al Artículo 563 se plantea que para el deudor persona natural no comerciante, la liquidación patrimonial se generará como consecuencia del fracaso manifiesto de la negociación de acuerdo de pago, igualmente, por la nulidad o por el incumplimiento de dicho acuerdo.

Ahora bien, es importante mencionar que, será competencia del juez civil municipal efectuar la liquidación patrimonial (Art. 534). Será el juez quien manifieste la providencia de apertura, la cual deberá disponer de aspectos como: la denominación del liquidador y del establecimiento de sus respectivos honorarios; orden al liquidador para que realice la debida notificación a acreedores (dentro de los 5 días posteriores a su

posesión) sobre la existencia del proceso; orden al liquidador para que realice la actualización del inventario de los bienes del deudor (veinte días siguientes a su posesión); comunicar a aquellos jueces que estén desarrollando procesos contra el deudor para que estos sean remitidos a la liquidación (Ley 1564, 2012, Art. 564).

Cuando se adelante la audiencia de adjudicación el juez deberá atender los diferentes argumentos de cada una de las partes en relación con el proyecto de adjudicación que presente el liquidador, seguidamente pronunciará la providencia de adjudicación, que se registrará por las reglas establecidas en el Art. 570 del Código General del Proceso.

De manera general, se evidencia que el trámite de insolvencia de la persona natural no comerciante, reglamentado por la Ley 1564 de 2012 cuenta con una clara estructura y componentes que pretenden, como dirían algunos autores, dar una segunda oportunidad a los deudores para que puedan reconstruir su vida financiera; ya sea por medio de un proceso de negociación de deudas, o dado el caso que la situación lo requiera, a través de la liquidación del patrimonio económico; de esta manera, lo que se busca es que las personas puedan entre otras cosas, superar los impactos negativos que la crítica situación económica ha dejado en las diversas esferas de relacionamiento, la personal, familiar, profesional, laboral, e incluso, social.

Capítulo 6. Comprobación Científica de la Investigación

6.1 Proceso Metodológico

6.1.1 Construcción y Validación de los Instrumentos de Recolección de Información

El instrumento cualitativo consistió en una guía de preguntas (Anexo 1) para la entrevista semiestructurada; la misma se diseñó a partir de una matriz de categorización (Anexo 2) que permitió el planteamiento de los diferentes interrogantes teniendo en cuenta los objetivos específicos, así como las respectivas categorías y subcategorías. En lo que refiere a la validación del instrumento, el proceso se realizó a partir de la revisión de dos expertos, los doctores Arnulfo Sánchez García y Carlos Lasso Urbano.

Por su lado, el instrumento cuantitativo consistió en un cuestionario que responde a la técnica de recolección de información, la encuesta. El instrumento se diseñó con base en una matriz de operacionalización (Anexo 3) la cual permitió la integración de las diferentes variables y dimensiones definidas en la presente investigación. Una vez establecidas las preguntas necesarias, se introdujo las mismas en un formulario de Google Forms, herramienta seleccionada para remitir la encuesta a los participantes. Importante señalar que, la validación del instrumento y la identificación de su fiabilidad se realizó por medio del coeficiente de Alfa de Cronbach, que dio como resultado 0,810, en ese sentido, es posible establecer la confiabilidad del instrumento.

6.1.2 Recolección de la Información

Las entrevistas semiestructuradas fueron aplicadas a cinco (5) informantes clave quienes ejercen la labor de operadores del trámite de insolvencia ante la Cámara de Comercio de la ciudad de San José de Cúcuta, departamento de Norte de Santander. Los

entrevistados tienen conocimiento directo del proceso y temas asociados al trámite de insolvencia de la persona natural no comerciante.

De otro lado, en cuanto al instrumento cuantitativo, se definió que el cuestionario de la encuesta fuera aplicada a personas naturales no comerciantes que se sometieron al trámite de insolvencia ante la Cámara de Comercio entre los años 2015 a 2021. En ese sentido, en primer lugar, fue necesario calcular el tamaño de la muestra, es decir, el número de personas a las que se debía aplicar la encuesta. Por esta razón, se realizó el respectivo cálculo a partir de la fórmula probabilística, en la que se define un universo de 215 personas; del mismo modo, se establece un nivel de confianza de 95% y un margen de error del 5%. Una vez efectuado el cálculo, la muestra da como resultado 139. A continuación, se evidencia la respectiva operación realizada.

$$N \text{ (universo)} = 215$$

$$e \text{ (error)} = 5\% (0,05)$$

$$Z \text{ (grado de confianza)} = 95\% (Z = 1,96)$$

$$p \text{ (probabilidad de éxito)} = 50\% (0,5)$$

$$q \text{ (probabilidad de fracaso)} = 50\% (0,5)$$

$$n \text{ (muestra)} = M$$

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{e^2(N - 1) + (Z^2 \times p \times q)}$$

$$n = \frac{215 \times (1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5}{0.0025 (215 - 1) + (1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5}$$

$$x = \frac{215 \times 3.8416 \times 0,25}{0.0025 (214) + (3.8416 \times 0,25)} = \frac{206.486}{1.4954} = M = 139$$

Seguidamente, el instrumento fue remitido en formato Google Forms a través de redes sociales como WhatsApp, por lo que al final se obtuvo un total de 143 encuestas contestadas.

6.1.3 Vaciado y Análisis de la Información

La información recolectada a través de las entrevistas semiestructuradas fue analizada e interpretada en el programa Atlas.ti. Previo a insertar la información en el programa, se realizó la debida transcripción a archivo escrito de las entrevistas que estaban en archivo de audio; luego, se efectuó la codificación de las entrevistas, lo cual permitió su identificación, así, se asignó un código para cada una de las 5 entrevistas, pasándose a denominar ESE (Entrevista Semiestructurada); AC1 (Actor Clave 1) que representa a la primera persona que se entrevistó y culminando en AC5 para la última persona entrevistada; seguidamente, se ubicó el sexo de las personas M (Mujer) y H (Hombre). A continuación, se presenta un ejemplo de código utilizado:

- **ESE_AC1_H**= Entrevista Semiestructurada Actor Clave 1, Hombre.

Posterior a la codificación de los insumos, se inserta las entrevistas en formato RTF al programa Atlas.Ti; una vez allí, se realizó la lectura y el respectivo análisis de las entrevistas para identificar categorías inductivas o emergentes, igualmente, se establecieron recurrencias y las relaciones entre las categorías. De esta forma, surgieron un número considerable de categorías que fueron organizadas en una matriz (Anexo 4) constituida por los siguientes componentes:

- Las categorías deductivas y subcategorías identificadas desde los objetivos específicos.

- Las preguntas que constituyen el instrumento y responden a los objetivos específicos.
- Las categorías inductivas, es decir, los conceptos que emergen de los relatos de los entrevistados.
- Los códigos, asociados con la distinción de los actores clave.
- El descriptor que alude a la cita textual del relato de los participantes.

En cuanto al vaciado y análisis de la información recolectada a través de la encuesta, el proceso se desarrolló con la ayuda del programa estadístico IBM SPSS Statistics; primeramente, se organizó la información recolectada en una tabla de Excel, luego, se integró los datos en el software, se indicaron las variables y se realizó la codificación de la información. Posterior a ello, se efectuó el análisis descriptivo de los datos correspondientes a las variables demográficas y las asociadas con la investigación. Asimismo, hay que destacar que, desde la herramienta se generaron las tablas y gráficas utilizadas para presentar los resultados.

6.2 Presentación de los Resultados Cuantitativos

A continuación, se presentan los resultados obtenidos a partir de la aplicación de la encuesta a 143 personas naturales no comerciantes, las cuales presentan endeudamiento -o sobreendeudamiento- por acceso a créditos de consumo y residen en la ciudad de Cúcuta, Norte de Santander.

Primeramente, se expone la información sociodemográfica de los participantes, posteriormente, se hace una descripción detallada de los diferentes elementos que indagan por los objetivos y las variables que se han establecido para el presente estudio.

Al instrumento utilizado se le realizó una evaluación por medio del Coeficiente de Alfa de Cronbach, con el fin de calcular su nivel de fiabilidad, en ese sentido, de acuerdo con lo expuesto en la Tabla 2, se obtuvo un coeficiente de 0,810³, por consiguiente, se infiere que el instrumento aplicado tiene un óptimo grado de consistencia interna, hecho que asegura una buena interrelación entre las preguntas o incisos que hacen parte de la escala que se propone medir.

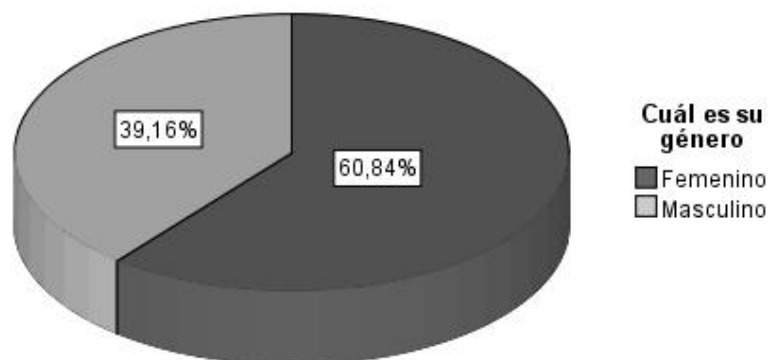
Tabla 2

Estadística de confiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,810 | 14 |

Figura 2

Género de los participantes



La anterior figura evidencia la preponderancia en el endeudamiento de las mujeres (60,84% (n=87)) sobre los varones (39,16% (n=56)); este dato corrobora la tendencia estadística del censo de población en Colombia realizado en 2018⁴, se puede inferir que los patrones de consumo son dominantes en las mujeres. Con base en esta premisa se ha

³ Este indicador si está ubicado entre 0.7 y 0,9 indica un nivel óptimo de consistencia interna.

⁴ Realizado por el Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas -en adelante DANE-, según el cual la población colombiana es 51,2% es femenina y 48,8 % es masculina.

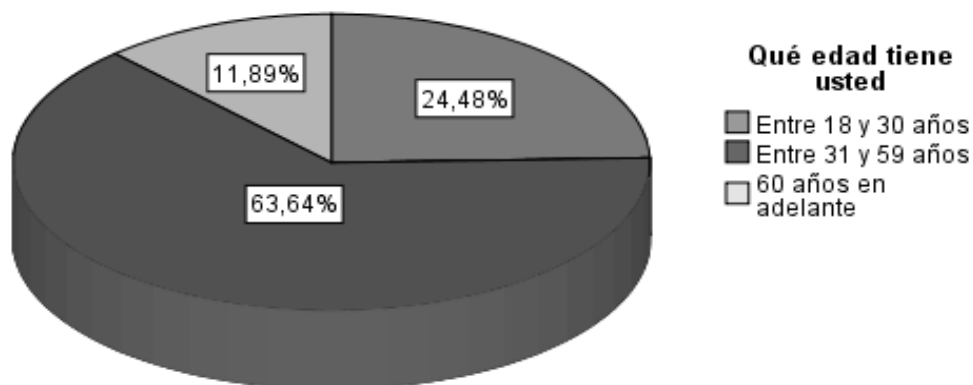
generado el estereotipo de la mujer como una consumidora compulsiva, que de acuerdo con Díaz (2021) ha sido promovido por películas, series y publicidad, en donde proyectan a la mujer como una “loca” que se lanza a comprar todo lo que ve cuando es temporada de rebajas; asimismo, muestran a la mujer que pretende por aliviar sus penas a través de la compra de productos con su tarjeta de crédito. En sí, se asocia a la mujer con el gasto de dinero y el consumo compulsivo e inconsciente.

Cabría interrogarse si este mismo argumento se puede trasladar al plano de las mujeres empresarias -comerciantes como este caso-, cuyas motivaciones son distintas de aquellas que responden a las necesidades del hogar o la satisfacción personal. Al respecto, Díaz (2021) establece que el consumo de las mujeres es más cercano a la conciencia social, por otro lado, da mayor importancia a la responsabilidad social de la empresa; así, sus decisiones de consumo apuestan a apoyar el comercio y los productos locales.

En este sentido, se puede asegurar que el concepto de endeudamiento para la mujer comerciante tiene *-per se-* una serie de distinciones con respecto al mismo fenómeno en hombres.

Figura 3

Edad de los participantes



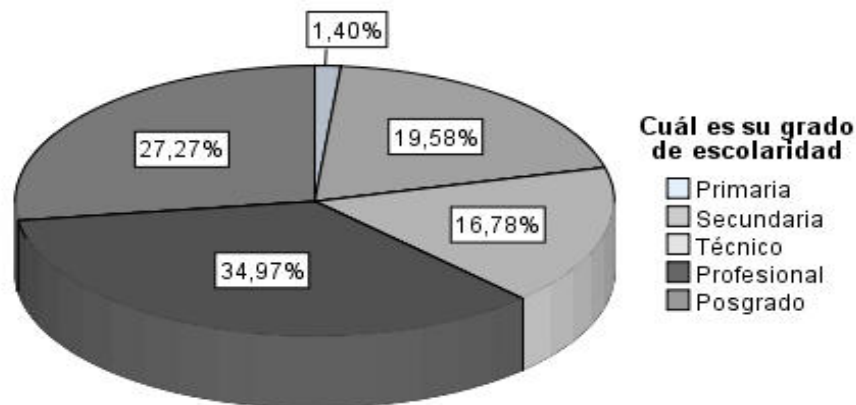
La tendencia reportada asocia a los participantes con la plena edad productiva, es decir, el período de vida en el cual se aspira mayor contribución a la dinámica económica. Con el dato que el 63,64% (n=91) está en una edad comprendida entre los 31 y 59 años.

Es destacable que el 11,89% (n=17) manifieste tener más de 60 años, lo cual concuerda con el estudio de Miralles (2010), que sostiene el cambio de paradigma hacia la consideración de los mayores como un recurso, este reconocimiento posibilita el intercambio y la participación como sujetos activos, el desarrollo de las capacidades, y no se obvian deberes y derechos con toda la sociedad.

Por último, se constata la tendencia a incrementar el consumo de los jóvenes sobre los productos financieros, el 24,48% (n=35) se ubican en el rango de edad entre 18 y 30 años; sobre el particular, Chaparro (2020) expone un dato muy importante y es que en Colombia se trabajan con diferentes tipos de crédito, siendo el más utilizado por la juventud el crédito educativo; igualmente, son las personas de estratos socioeconómicos más bajos quienes adquieren este tipo de créditos. Esta situación denota una clara desigualdad para acceder a la educación superior, pues los jóvenes de este estrato para poder vincularse al sistema educativo no ven otra alternativa más que endeudarse desde temprana edad.

Figura 4

Grado de escolaridad de los encuestados



La tasa de endeudamiento se concentra en la población con estudios superiores o universitarios (79.02 %)⁵, estos datos confirman la hipótesis de la pauperización de la clase media en Latinoamérica y su ingreso en una especie de crisis financiera⁶. El estudio de Barozet et al. (2021) evidencia que, se podría estar generando el inicio de una etapa perdida para Latinoamérica, en donde para muchos, especialmente para aquellos que pertenecen a la clase media, se genera la incertidumbre sobre los cambios en los estilos de vida fundamentados en el consumo.

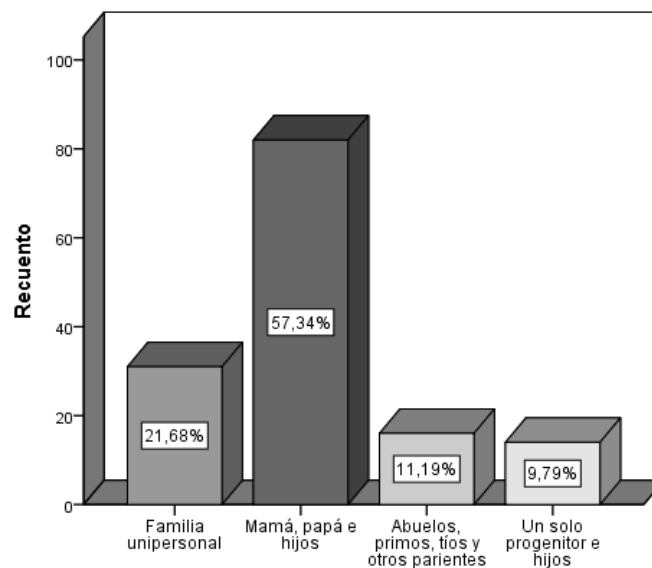
Esta tendencia al aumento del endeudamiento se ve afectada por el fenómeno de la pandemia de COVID19, la cual agudizó los escenarios de riesgo para esta clase media emergente, afectando principalmente su capacidad de pago, por el desmedro de sus ingresos.

Figura 5

Composición de la familia de los participantes

⁵ Sumados un 16,78% (n=24) que tiene estudios técnicos, 34,97% (n=50) es profesional y el 27,27% (n=39) cuenta con un posgrado.

⁶ En términos conceptuales, una definición básica de las clases medias incluye a grupos en el medio, que no son ni ricos ni pobres, excluyéndose a las personas no calificadas “(...) Históricamente, han sido empleados de servicios públicos y privados, profesionales y técnicos, autoempleados de pequeños negocios, calificados (cuellos blancos y rosados calificados), aunque constituyen grupos heterogéneos” (Barozet et al., 2021, p. 8).



La estructura de familia nuclear es la de mayor referencia para los participantes de este estudio; si se sumaran los puntajes de los resultados 1, 3 y 4 (78.38%) se puede afirmar que se trata de una estructura tradicional, y que, por tanto, los patrones de consumo y endeudamiento están estrechamente vinculados con las respuestas a las necesidades básicas de un hogar nuclear o extendido: vivienda, alimentación, salud y estudio. Esta situación impactó en indicadores como la reestructuración -redefinición- de créditos, lo que implicó una ampliación en los plazos de la deuda.

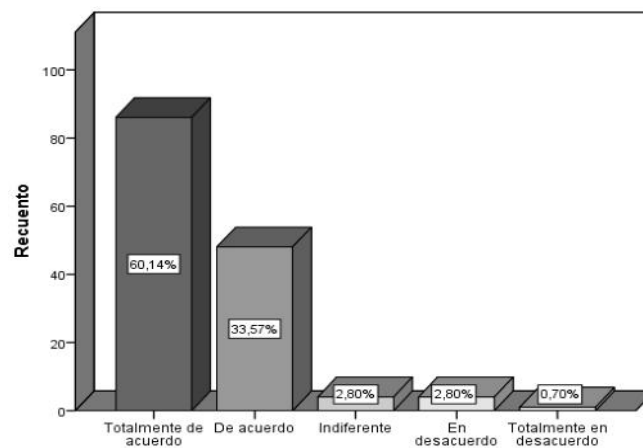
Esta situación puede explicarse con los datos de INFOBAE (2021), según los cuales los estragos producidos por la pandemia de COVID19 impactaron en los niveles de desempleo y pauperización del ingreso de las familias, lo que terminó por hacer que 2,02 millones de deudores reestructuraran sus créditos por un total de \$35 billones de pesos, y se sirvieran del Programa de Acompañamiento a Deudores⁷ (PAD). Se puede inferir que estas modalidades de familias -nuclear, extendida o monoparental- suelen

⁷ Obra de la SUPERFINANCIERA que tiene como fin ofrecer tanto a entidades como a deudores diferentes herramientas de apoyo, acordes a sus realidades económicas, para que se den la oportunidad de replantear las condiciones de sus créditos sin que ello implique aumentos en los intereses acordados con anterioridad.

tener mayor nivel de endeudamiento, pues involucran mayor número de personas con necesidades variadas.

Figura 6

Cumplimiento en los pagos como condición necesaria para generar una cultura financiera



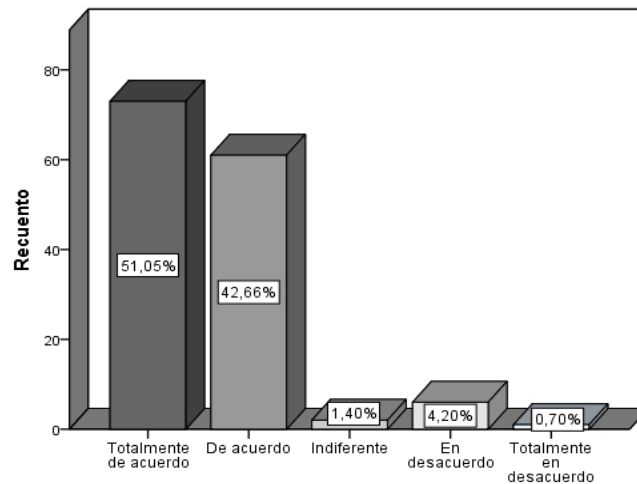
Un alto porcentaje de los reactivos encuestados (93.71%) evidencia poseer conciencia sobre el compromiso de pago como requisito para adquirir hábitos financieros saludables; estudios detallados como el de Bolton y Skeel (2004) resaltan la necesidad de establecer una jerarquía de prioridades de pago dirigida a los diferentes tipos de deuda; ello se basa en el hecho de que, cuando las personas no definen prioridades en el pago de las deudas, sumado a eso que se presenten situaciones problemáticas imprevistas, se puede generar que los deudores acudan a un endeudamiento mayor para poder cumplir con todos los pagos, posponiendo así elementos importantes como enfrentar los orígenes de las deudas y la generación de soluciones para afrontarlos.

Ante ciertas circunstancias es vital que se considere que, pese a que el deudor puede que no cuente ni siquiera con el dinero pertinente para cumplir con la deuda ya adquirida, si no existiera una jerarquía de prioridades de pago, el deudor podría obtener,

sin conocimiento alguno nuevos recursos de otros prestamistas, con lo cual se dirige al sobreendeudamiento.

Figura 7

Incumplimiento en los pagos como principal aspecto que conlleva a la morosidad



Un aspecto relacionado estrechamente con la generación de una cultura financiera, y que resulta obvio, pues requiere de un esfuerzo del deudor; con esta premisa se muestra favorable el 93.71%. Es evidente para los encuestados encuentran que, como deudores, el escenario de la morosidad es altamente inconveniente para su salud financiera.

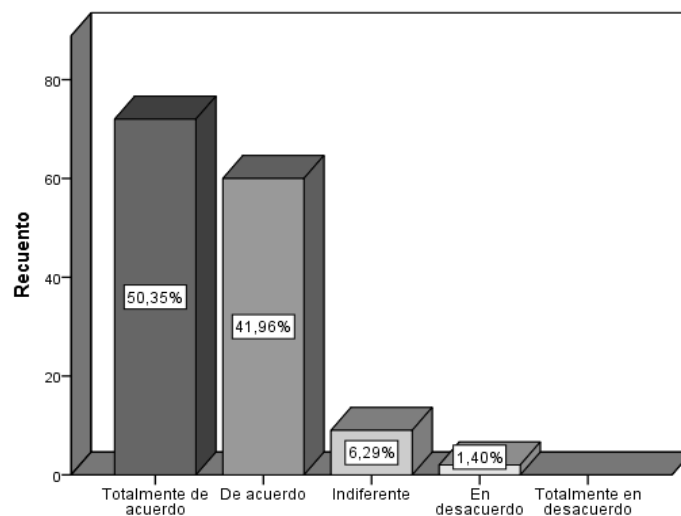
El estudio de Bolton y Skeel (2004) corrobora que una de las formas de evitar esta posibilidad es el sobreendeudamiento, no obstante, se debe considerar que ello puede implicar que el deudor tenga que pagar un porcentaje de interés más alto por un nuevo préstamo o acreencia, pero si se produce una jerarquía de prioridades de pago acorde, el deudor puede obtener nuevos préstamos saldando las deudas previas, y evitando la morosidad. En la actualidad, la morosidad creciente la capacidad de pago del deudor, desacredita su capacidad de endeudamiento y de acceso a los beneficios de la banca

(...) el incumplimiento de los pagos por parte de los clientes genera un retroceso en los objetivos de crecimiento de estas instituciones financieras, debido a que se generan problemas de liquidez y deterioro del patrimonio (...) colocación de microcréditos. (p. 766)

Es preciso tener conciencia que la morosidad genera una espiral de consecuencias, en las cuales el principal afectado es el deudor, por cuanto se limitan sus posibilidades dentro del mercado financiero oficial.

Figura 8

La educación financiera conlleva a generar disciplina para gestionar de manera eficiente el cumplimiento en los pagos de obligaciones crediticias



Si bien los consultados establecen favorabilidad del 92,21 % hacia disponer de una educación financiera basada en la disciplina; esta debe forjarse desde temprana edad en la conciencia de cualquier ciudadano como usuario del sistema bancario y financiero.

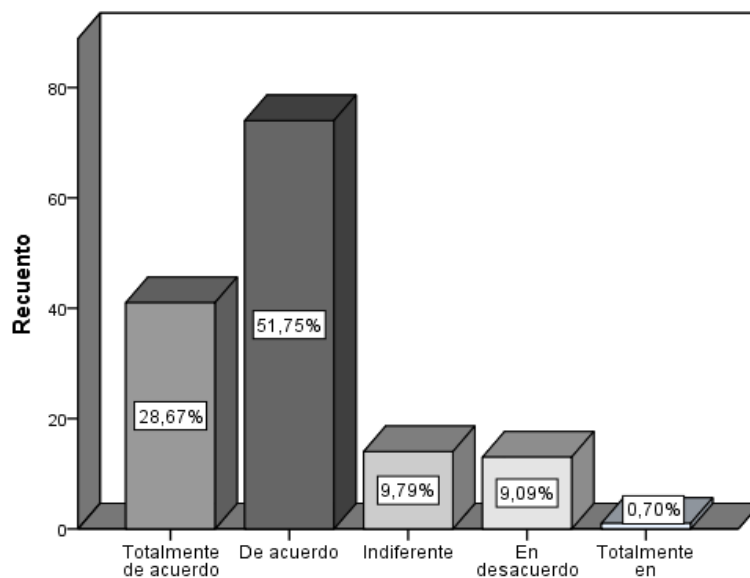
En el caso colombiano, Largo (2017) presume que, es evidente que las personas manifiestan problemas con el dinero, esto se debe a que la cultura en Latinoamérica, por

ejemplo, no tiene interiorizada costumbres asociadas con el ahorro y la inversión, situación que se transmite entre generaciones. Particularmente los jóvenes se ven afectados, pues han crecido sin tener conocimientos esenciales sobre la forma en que deberían manejar sus finanzas, en qué o no invertir, entre otros.

Una recomendación a largo plazo para evaluar es introducir en el pensum académico de todo nivel, una asignatura relativa a la formación financiera, que sienta las bases para adquirir y desarrollar competencias en esta área de la dinámica social humana.

Figura 9

Los gastos ocasionales generan detrimento en los ingresos de la persona natural no comerciante



La construcción de un presupuesto es otro aspecto posible dentro de la estrategia integral para establecer cultura financiera. En este sentido, distinguir los gastos entre prioritarios y aquellos postergables es una tarea de la cual hay que hacer conciencia constante, el 80.42% de la muestra seleccionada es consciente de este hecho, por cuanto

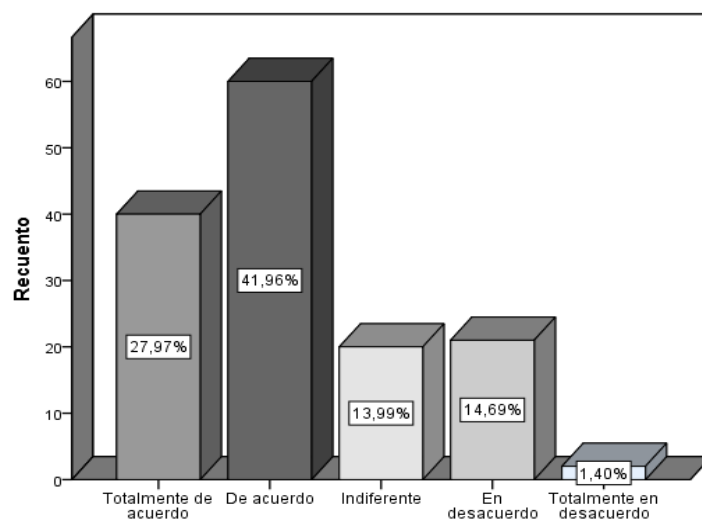
el impacto de los gastos ocasionales sin duda afecta el flujo de los ingresos de la persona natural no comerciante.

Los gastos ocasionales evidencian poca provisión sobre el gasto, es decir, evitan que se tenga control sobre el destino de los ingresos. En ese mismo orden de ideas, López (2016) resalta que la ignorancia en materia financiera tiene repercusiones personales, familiares, locales, y en otros niveles. El autor resalta que, el escaso manejo en el gasto se puede también asociar con los fracasos financieros evidentes a nivel nacional, relacionados con fenómenos cada vez más comunes como las pirámides, los préstamos *gota a gota*, la interbolsa, entre otros, que representan captación ilegal de dinero, fracasos para la economía y problemas para las autoridades.

A nivel conceptual este aspecto se asocia con las finanzas personales, la cual es una figura de microgestión que ha ido adquiriendo notoriedad, y que es una herramienta para la adquisición de disciplina financiera (Kiyosaki, 2008).

Figura 10

Los gastos ocasionales es una de las principales razones por la cual las personas naturales no comerciantes incumplen con los pagos



La tendencia general de la muestra de personas naturales no comerciantes relaciona el incumplimiento de los pagos de los adeudos con la ocurrencia de gastos ocasionales (69.93%). No obstante, el hecho que para un 13,99% le sea indiferente esta condición abre la interrogante a otras posibles razones del incumplimiento.

En este caso, se habría de considerar aspectos incidentes como el aumento de los precios, la inflación e incluso el impacto sobre la calidad del empleo, derivado de las medidas restrictivas adoptadas por la reciente pandemia. Justamente, la Corporación Andina de Fomento (2020) proyectaba este impacto, apenas se iniciaba la restricción sanitaria, asimismo advertía algunas sugerencias:

(...) es necesario tomar medidas dirigidas a enfrentar la reducción del ingreso de los hogares y a mitigar el deterioro del sistema productivo de cada país. Es importante lograr que los hogares se afecten lo menos posible, sobre todo los más vulnerables, por medio de políticas dirigidas a limitar el despido de empleados, la creación y/o fortalecimiento del seguro de paro o de desempleo o de salud, la suspensión transitoria del pago de servicios públicos, el diferimiento de obligaciones fiscales y/o la reducción de cargos a las empresas, entre otras. (párr. 2)

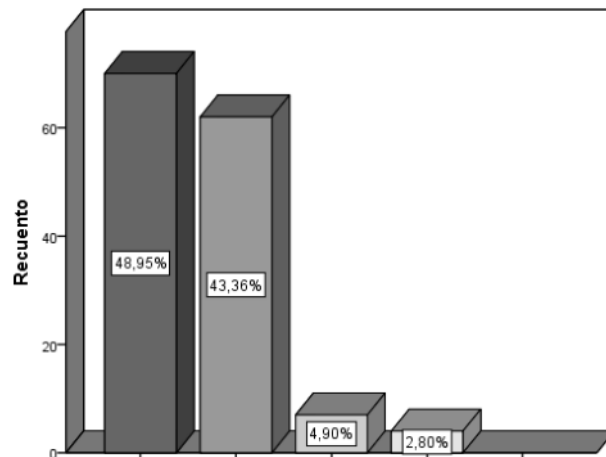
Por lo que se observa, algunos aspectos como empleo, gasto corriente y disminución del ingreso en los hogares son, de suyo, consideradas como constantes incidentes en el sistema financiero; con lo cual centrarse en el consumo ocasional como productor de incumplimiento podría ser por demás simplista.

No obstante, y teniendo como horizonte la conformación de una cultura financiera, estas variables, que no dependen del deudor, sino que aparecen como

intervinientes para el pago, han de ser consideradas y prevenidas -contenidas- mediante la adopción de estrategias como el ahorro y el mejor y uso de los recursos financieros y bancarios.

Figura 11

Contar con un fondo de emergencia ayuda a resolver los gastos imprevistos



En estrecha relación con el ítem anterior, se evidencia el casi pleno consenso en la muestra (92,31%) sobre el posible uso de medidas preventivas al incumplimiento en el pago; ello implica que existe una percepción positiva sobre herramientas asociadas al ahorro.

En Colombia, por ejemplo, algunas entidades del sector formal, con dedicación a áreas como la compensación salarial han impulsado modalidades de ahorro que podrían ayudar a construir una respuesta eficiente. Al respecto, una información divulgada por COMFAMA (2022) exponía puntualmente sobre la importancia de esta estrategia:

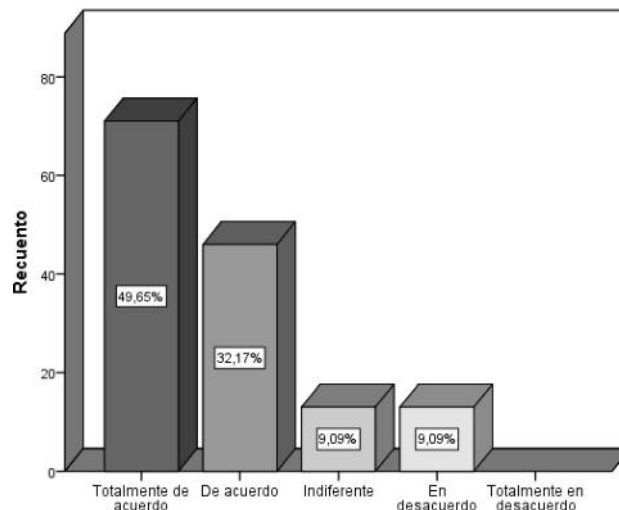
Porque no tenerlo nos pone en una situación de vulnerabilidad ante situaciones y eventualidades difíciles. Esto supondría tener que acudir a préstamos, probablemente muy costosos por la urgencia, lo cual empeoraría la situación financiera y dificultaría el logro de nuestras metas a largo plazo. Un fondo de

emergencias en uno de los reflejos de empezar a cultivar educación financiera.
(párr. 3)

Se trata de instrumento que requiere de disciplina y control personal sobre las finanzas, asimismo como opción individual implica la adquisición de ciertos hábitos y claridades; una de ellas es establecer cuando se trata de una emergencia, justamente para establecer el fin de los recursos que se tengan en un fondo de este estilo creado para “atender cualquier emergencia o situación imprevista que no puede ser aplazada” (COMFAMA, 2022, párr. 2), lo cual incluye la disminución o pérdida total del ingreso; tomando en cuenta esta referencia se puede afirmar que cumplir con las obligaciones financieras por ausencia de ingreso es un gasto imprevisto.

Figura 12

Las compras innecesarias conllevan al incumplimiento en los pagos de obligaciones crediticias de las personas naturales no comerciantes



Los resultados evidencian que el 81.82% de encuestados parecen discriminar o entender la existencia de las compras innecesarias y su impacto en el incumplimiento de

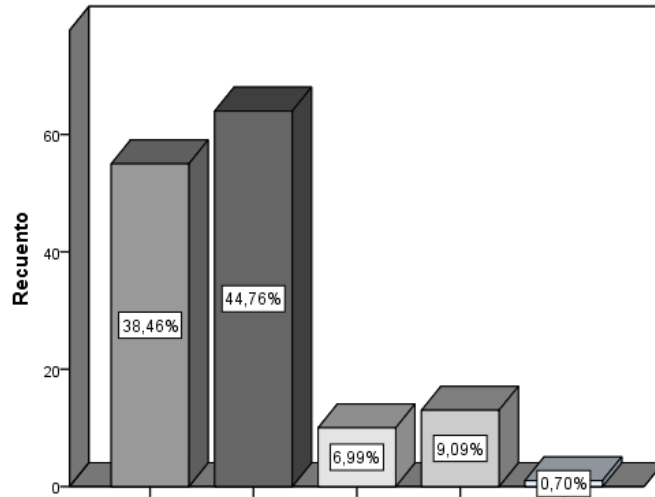
las obligaciones crediticias de las personas naturales no comerciantes. Esta tendencia es un buen indicador cognitivo para la construcción de una cultura financiera apropiada.

En tal sentido, hay que aclarar que una compra innecesaria es de acuerdo con Kellett & Bolton (2009) un deseo que resulta incontrolable, que se materializa en el gasto de considerables sumas de dinero y de tiempo; las compras innecesarias las personas suelen efectuarlas de manera compulsiva, y lo hacen en respuesta a emociones negativas y acciones inconscientes; se trata de una acción compulsiva y casi que involuntaria. Algunos profesionales de la salud mental clasifican estas compras como un trastorno obsesivo compulsivo (TOC), asimismo, otros lo relacionan con un trastorno de control de impulsos (Khantzian, 1997).

No obstante, esta condición generada de la sociedad de consumo afectaría la capacidad de endeudamiento, y el cumplimiento mismo de los pagos a los distintos instrumentos financieros que se disponga, y constituye una realidad cada vez más frecuente y patente, por ejemplo, el 5.8 de los estadounidenses para 2016 sufrían de este tipo de trastorno (Koran et al., 2016).

Figura 13

Las compras innecesarias generan mayor número de egresos en las personas naturales no comerciantes



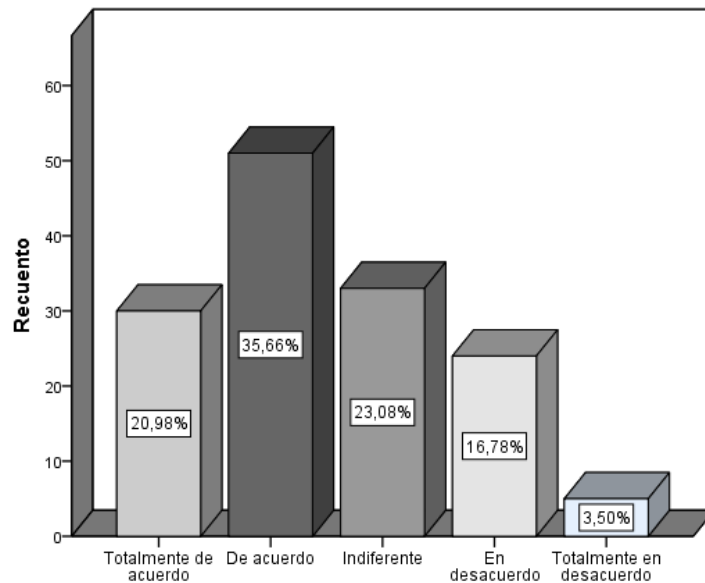
El 83.22% de encuestados evidencian que una consecuencia lógica de compras innecesarias o compulsivas es el aumento de los egresos en su mayoría no contemplados para el funcionamiento normal del hogar y las finanzas personales.

No obstante, como se evidenció anteriormente, las compras innecesarias están vinculadas con la satisfacción de un deseo incontrolable por adquirir un bien o servicio; por tanto, se requiere del recurso de la disciplina y el autocontrol para evitar aumento en los egresos y riesgo de incumplimiento en las obligaciones crediticias contraídas, las cuales pueden estar o no relacionadas con estos gastos innecesarios.

Así las cosas, el fortalecimiento de los hábitos financieros es un aspecto fundamental en el éxito de la cultura financiera; al respecto un estudio de Olmedo-Figueroa (2009) evidencia que estos hábitos determinan si se vive endeudado o se está al día con las obligaciones, si se ahorra o no de una manera significativa; en ese sentido, de acuerdo con el autor el problema no está asociado esencialmente en el ingreso, sino en la forma en que se administra ese dinero que se tiene.

Figura 14

Los vendedores de productos o servicios inducen a que las personas naturales no comerciantes gasten dinero de manera innecesaria



El modelo de consumo que se ha generalizado en los últimos tiempos, no solo se limita a establecer una relación entre el consumidor y el expendedor, sino que en este vínculo base intervienen otros actores intervinientes, que representan intereses paralelos al simple incentivo del consumo. En ese sentido, Wilkis (2014) sostiene la tesis de la centralidad de los factores no mercantiles en la vida económica popular, explicándolo mediante los siguientes términos:

(...) Las reglas del capitalismo que promovieron la liberalización de las finanzas (Chesnais, 2001) convirtieron la renta de las personas particulares en una fuente significativa de ganancias. Al retraerse el gasto social del Estado en esferas como la vivienda, la salud, la educación, las pensiones, el acceso a estos bienes se ve mediado por la participación en mercados financieros. Los particulares, para hablar como el economista Costas Lapavitsas (2009), se han financiarizado, sus condiciones de existencia dependen del acceso al dinero a través de instrumentos financieros como los créditos, las inversiones, las deudas. Uno de los rasgos de este proceso ha sido la ampliación de la oferta del crédito al consumo (...). (p. 226)

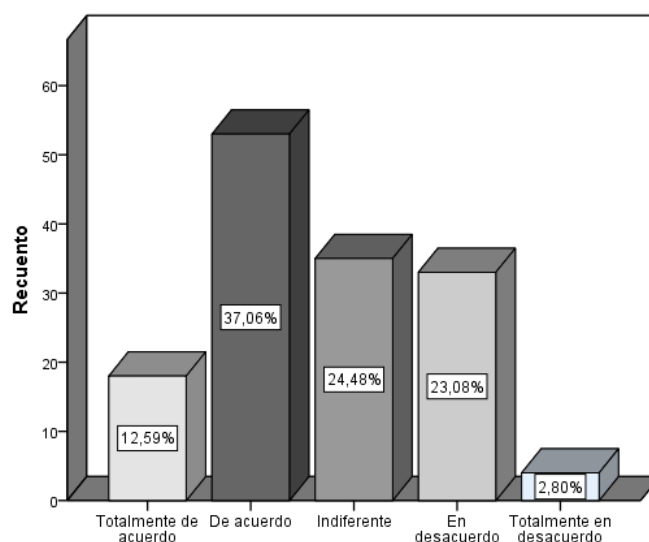
Así pues, se infiere que dentro del consumo *financiarizado* aparecen figuras para facilitar el acceso al dinero, paralelamente emergen actores para generar gasto: gestores, ejecutivos de cuenta, representantes y vendedores, los cuales incentivan a que las personas naturales no comerciantes incurran en consumos conspicuos, es decir, aquellos a los que Veblen (1899) identifica como superfluos, de lujo, completamente prescindibles, y que convierte a una sociedad en sociedad de consumo, y que son el resultado de la búsqueda de estatus, diferenciación y poder.

Un empuje al consumo se produce mediante el constante bombardeo de ofertas de diversa índole de toda suerte de bienes y servicios, ello se realiza con la mediación de distintas plataformas de venta, que tiene por elemento común el crédito. Al respecto, Wilkis (2014) retrata esta dinámica en familias típicas en Latinoamérica, para quienes el crédito puede constituir una condición para poder acceder a un buen vivir a través de la financiación de los productos que consumen; así, las familias consideran que los préstamos representan la vía al consumo y no acudir a ellos sería olvidarse de una “vida mejor”. Dicha vida o forma de vida, es preciso establecer, es la que les vende el sistema.

De esta misma forma, el 56,64% de la muestra consultada en este estudio evidencia reconocer la existencia de una relación entre la frecuencia en gastos conspicuos y el alto riesgo de sobreendeudarse, hecho que está respaldado y motivado por el sistema de consumo; y una sumatoria del 15,39% parece desconocer y no estar de acuerdo con el vínculo entre estas variables.

Figura 15

La persuasión es uno de los elementos que hace que las personas naturales no comerciantes incumplan en los pagos de obligaciones crediticias



Como ya se advirtió la pertenencia a la sociedad de consumo está signada por el uso de mecanismos para la adquisición de bienes y servicios que sirven para establecer el estatus y el nivel de satisfacción personal y social. En su mayoría, estos gastos no son esenciales, y son motivados por la pertenencia al mercado de consumo, al tiempo suelen ser impulsados mediante mecanismos de venta en línea o por telemercadeo; la falta de contención frente a esta oferta marca una nueva escena en el mapa de consumo en esferas como la familiar, al respecto, Wilkis (2014) plantea una explicación por cuanto:

A través de la incidencia de instituciones (como los bancos, las financieras de préstamos personales, las grandes tiendas, las empresas de tarjetas de crédito) que regulan el acceso y el uso del préstamo de dinero, incluso más allá de su forma líquida, nuevos ejes de dominación y desigualdad enmarcan la vida cotidiana de estos sectores. Lo hemos visto con claridad cuando nuestros entrevistados exponían toda la ambivalencia de esta nueva infraestructura monetaria: sin las tarjetas no se puede acceder al consumo, pero su uso acrecienta el riesgo de sobreendeudarse. (p. 247)

La presión ejercida por el consumo se reitera como una condición del *homo consumericus*, esta categoría presentada por Petersen y Corral (2016) identifica al consumo con el relato bíblico del Paraíso, en el cual se considera elementos esenciales como: el producto, estrategias publicitarias, el hombre y sus deseos, también el consumo, todo en un ciclo que genera nuevas necesidades. Así, la metáfora se centra en el relato de Adán y Eva en el paraíso, el preciso momento de comer el fruto prohibido se asocia con características propias de la sociedad del consumo: la serpiente publicita lo bueno que fuese consumir la manzana; la mujer cree tener la certeza, a través de su experiencia sensorial, de que ese producto efectivamente es bueno; finalmente, la acción de probar el fruto representa el consumo en sí. De esta manera, se genera una reacción en cadena donde cada vez se desean más cosas y se adelantan acciones que permiten satisfacer esos deseos.

El vendedor funciona como el tentador, la serpiente que convence para que se dé respuesta a los deseos y apetencias más básicas del ser humano en sociedad; de allí que la persuasión sea identificada comúnmente con la imagen de una serpiente que cumple con la labor de convencer, sin que hable de consecuencias a ningún plazo.

Y es que persuadir, es definido por la Real Academia de la Lengua Española como “Inducir, mover, obligar a alguien con razones a creer o hacer algo” (RAE, 2022, párr. 1), es por ello, que la acción persuasiva afecta el juicio del consumidor, haciéndole creer que la adquisición es un indicador de satisfacción de una necesidad considerada vital.

La persuasión es una estrategia recurrente dentro de la estructura de la sociedad de consumo, y se valida en acciones puntuales como la publicidad y el mercadeo; a su vez, estas acciones probablemente incidan en el incumplimiento de los pagos de las

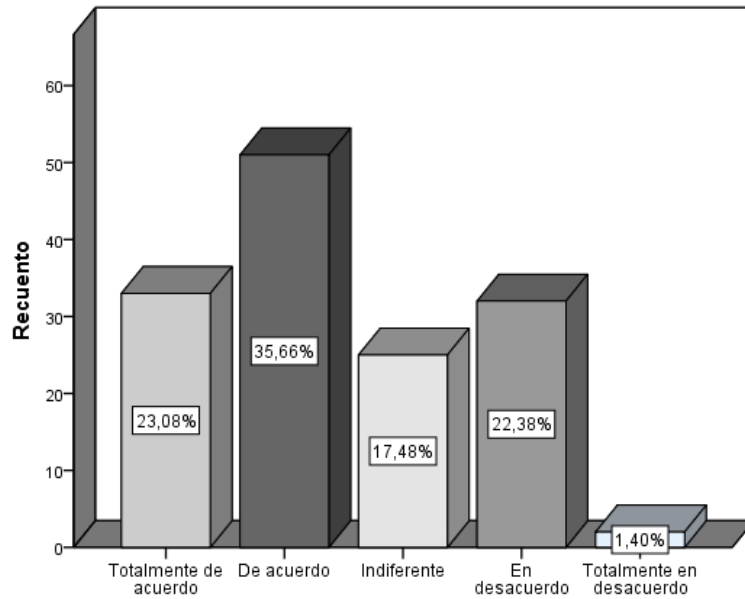
personas naturales, pues están diseñadas para incidir en los comportamientos de compra a nivel inconsciente; al respecto un estudio de campo realizado en la ciudad de Medellín por un programa de Tecnología en Gestión comercial acerca del consumismo y el mercado afirma que:

(...) la decisión de compra deja de ser una atribución de los consumidores para pasar a manos de los productores, los cuales, a través de campañas de marketing y publicidad, y empleando el extraordinario potencial divulgativo de los medios de comunicación de masas, señalan lo que los consumidores deben comprar, generándoles necesidad. Sólo una minoría es consciente de la pérdida de soberanía para decidir lo que quiere consumir. (Mejía y Gallego, 2020, p. 8)

Este desplazamiento de la decisión de compra implica que se extralimite la capacidad de pago del consumidor, quien en últimas sigue siendo el responsable de cubrir la deuda adquirida por compra, y cómo ya se ha visto esta deuda suele verse financiarizada por el aparato bancario, cuyo negocio justamente es el endeudamiento de las personas.

Figura 16

Las deudas adquiridas a través de créditos bancarios de consumo conllevan a que las personas naturales no comerciantes incurran en morosidad



La muestra consultada tiene la opinión mayoritaria (58.74%) que el uso del crédito para salvar deudas anteriores implica que esta solución tendrá un impacto casi nulo en el mejoramiento de la condición financiera de la persona natural -que como se advirtió ya tenía endeudamiento-; en contraste, un 23,78% de esta misma muestra discrepa en establecer este vínculo, y, por ende, en reconocer que existe una tendencia al sobreendeudamiento en las personas naturales.

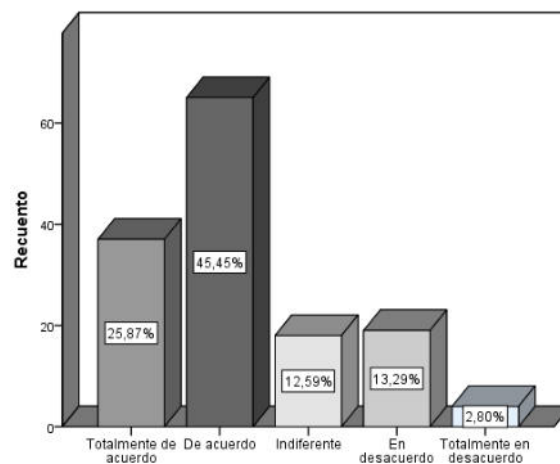
Un estudio sobre el crédito de consumo y/o libre inversión evidencia que tras una investigación entregada por TransUnion se dio a conocer la recuperación del número de consumidores nuevos que accedían a por lo menos un producto crediticio del sector financiero. Según Salazar (2021) los consumidores que son nuevos en el crédito se configuran en una gran oportunidad para las entidades crediticias. Aunque estos novatos casi siempre se inician de manera tentativa, con interés bajos, a medida que se avanza y se logra experiencia, se observan aumentos considerables en sus necesidades de acceso al crédito.

Esta creciente necesidad de crédito podría implicar el uso de este recurso para saldar deudas anteriores; esta decisión disminuye la capacidad de pago, e incide en la posible mora en esta nueva obligación.

El derecho al consumo como una actitud personal recurrente se enfrenta con un sistema financiero con una actitud de doble estándar frente al mismo, por un lado, lo promueve dado que es la fuente de sus ingresos, mientras por otro lado, es el encargado de penalizarlo mas no de regularlo cuando se exagera. Así pues, el consumo debe ser abordado dentro de la cultura financiera como un componente emocional, el cual implica decisiones, cuyo incumplimiento genera sanciones.

Figura 17

Los créditos bancarios de consumo inducen al sobreendeudamiento en las personas naturales no comerciantes



La muestra consultada percibe muy ampliamente (71,32%) que los créditos bancarios de consumo inducen al sobreendeudamiento en las personas naturales no comerciantes; ello implica que es responsabilidad del endeudamiento excesivo correspondería a las entidades financieras.

Esta opinión mayoritaria evidencia una distorsión en el consumidor, toda vez que, como ya se indicó hay un desplazamiento de la responsabilidad sobre la adquisición de la deuda. Si bien, el modelo imperante sobre desarrollo y crecimiento económico ubica al consumo como un elemento fundamental, no se puede desconocer que:

(...) el aspecto del consumo excesivo es a veces objeto de silencio, pues no podemos olvidar que nuestro modelo de desarrollo económico y el éxito de nuestros gobernantes, se basa fundamentalmente en incentivar el consumo. Este silencio no es sorprendente pues para romperlo se requiere que la sociedad se pregunte sobre su propio estilo de vida y ponga en entredicho y cuestione la idea imperante de que tener más y consumir más, conlleva ser más feliz y disfrutar de una mayor calidad de vida (Fundación FACUA, 2020, p. 22)

Dejando de lado la intencionalidad de las estructuras de poder y significación en la sociedad, es frecuente que el consumidor moroso y sobreendeudado «culpabilice» al sistema de consumo de sus decisiones personales; y no «reflexiona» sobre el peso de sus decisiones y opciones en este proceso.

Es interesante analizar, desde la perspectiva de las ciencias humanas, conductas como el consumo excesivo que son a su vez objeto de estudio transdisciplinar, es decir, cómo pueden ser evaluadas como obsesivas -adictivas- (psicología) y al mismo tiempo sancionables financieramente.

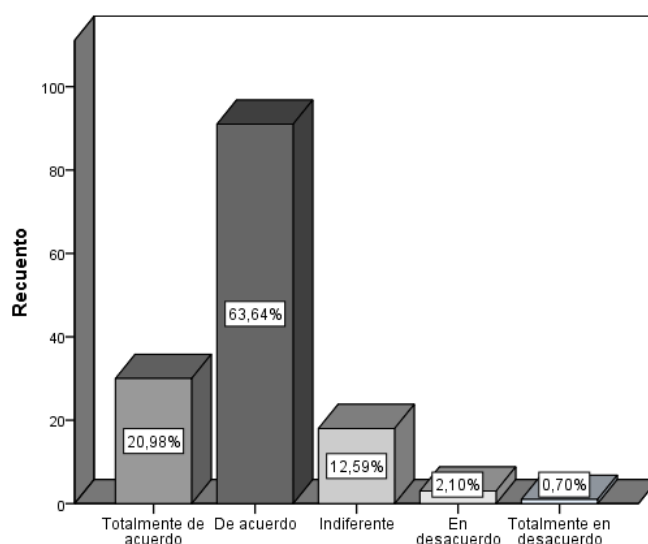
Ahora bien, desde esa perspectiva múltiple los créditos bancarios de consumo pueden o no inducir al sobreendeudamiento en las personas naturales no comerciantes; puesto que en gran medida dependerá de la decisión adoptada por el consumidor, que no es consciente del afán por consumir más y mejores bienes de consumo, y que ello implica

que se sufra una dependencia que raya lo obsesivo de todo tipo de bienes (ropa, automóviles, electrodomésticos, alimentos gourmet, cuerpos *fitness*, etc.), no únicamente para satisfacer las necesidades más básicas, sino para perseguir y alcanzar valores que vende el mercado a través de la publicidad: objetos de posición social, mayor felicidad, bienestar, nuevas formas de encajar en la sociedad, entre otros.

Es innegable que este tipo de situaciones derivadas del consumo obsesivo, el sobreendeudamiento resultante y la morosidad creciente afecta la dinámica financiera y bancaria, y son detonantes de conflicto entre el sistema bancario -financiero- y los usuarios del mismo. Las instancias -desde la perspectiva del derecho y la justicia- que tienen la labor de intervenir en estas situaciones han de considerar múltiples factores para su solución.

Figura 18

El proceso de negociación se caracteriza por ser una de las principales funciones que asume el mediador dentro del trámite de insolvencia



La muestra consultada tiende a tener consciencia tanto sobre la frecuente ocurrencia del sobreendeudamiento y la morosidad, como en la necesidad de intervenir

sistemáticamente este fenómeno. Así las cosas, el 84,62% de los consultados reporta conocer el trámite de insolvencia de persona natural no comerciante como una opción para enfrentar las implicaciones de sus decisiones financieras.

Asimismo, se cataloga este procedimiento como una negociación, bajo el entendido que deben producirse cesiones y concesiones en ambas partes -deudor y sistema financiero-; el reconocimiento del otro involucrado abre la puerta para la necesidad de un mediador.

El mediador, o quien se establezca como tal, debe contar con las destrezas propias de este oficio, destacando entre ellas el conocimiento mismo del fondo o meollo del conflicto. Conforme a Redorta (2006) la mediación es un proceso que permite la gestión de un conflicto por medio de la intervención de un tercero (mediador) que realiza un exhaustivo análisis del desacuerdo y acude a las propias capacidades de las partes para encontrar soluciones.

La composición del lugar implica necesariamente que el mediador no solo conozca del conflicto, sino que tenga conocimientos y destrezas del área específica; en el caso del trámite de insolvencia, se intuye que debe tratarse de un mediador que sea profesional del derecho, y cuya experiencia se haya construido en torno a este tipo de conflictos.

La experiencia del mediador en esta materia es garantía de que tiene información estadística y correlacionada, de los acuerdos más frecuentes, y la tasa de cumplimiento de las cláusulas de esos acuerdos; asimismo, la pertenencia a la cultura específica donde se desenvuelve el sobreendeudamiento dota al mediador de instrumentos para poder guiar

de forma proactiva a las partes, de forma que ellos construyan las cláusulas de cumplimiento de este procedimiento, que cada vez es más particular.

6.3 Triangulación de la Información

6.3.1 Elementos que Inciden en el Trámite de Insolvencia de una Persona Natural no Comerciante

El trámite de insolvencia de la persona natural no comerciante es definido de acuerdo con Pájaro (2013) como aquel conjunto de herramientas consolidadas en el Código General del Proceso colombiano (Ley 1564 de 2012) para brindar atención a la crisis que vivencia el deudor persona natural que no ejerce actividades de comercio. En efecto, el Código en su Título IV Art. 531 va a establecer que la persona por medio del régimen de insolvencia podrá adelantar tres procesos: 1) la negociación de las deudas estableciendo acuerdos con sus acreedores, lo cual le permitirá avanzar en la normalización de sus obligaciones crediticias; 2) la convalidación de acuerdos de carácter privado (establecidos con sus acreedores); 3) la liquidación de su patrimonio.

En conformidad con lo anterior, según los actores clave entrevistados, el trámite de insolvencia se encuentra asociado con una *negociación entre deudor y acreedor* (ESE_AC1_H; ESE_AC2_M; ESE_AC5_H), asimismo, representa una *oportunidad de cumplimiento con las obligaciones en mora* (ESE_AC3_M; ESE_AC4_M). Tal cual se evidencia en algunos de sus relatos:

“El trámite de insolvencia es la negociación que adelanta un deudor con sus acreedores con el fin de ponerse al día con sus relaciones crediticias” (ESE_AC2_M).

“Es un trámite novedoso que existe en la legislación colombiana con el fin de dar una oportunidad a los deudores morosos para ponerse al día con el pago de sus acreencias” (ESE_AC4_M).

En cuanto al reconocimiento del Trámite como una «oportunidad», Morgestein-Sánchez y Ucrós-Barrós (2022), establecen que el régimen de insolvencia les otorga a los deudores que no ejercen de manera profesional la actividad mercantil una nueva oportunidad para que puedan reconstruir su vida financiera, lo que se pretende es que estas personas puedan volver acceder al crédito y superar las consecuencias negativas que su mala situación económica ha dejado en la vida personal, familiar, laboral y social.

Continuando, se preguntó a los operadores de trámite de insolvencia ante la Cámara de Comercio de San José de Cúcuta sobre los elementos que se encuentran inmersos en el trámite de insolvencia, así, ESE_AC1_H, ESE_AC2_M, ESE_AC4_M y ESE_AC5_H identifican el *Incumplimiento en el pago de las obligaciones financieras*; por su lado, ESE_AC3_M distingue la *Incapacidad de pago* y el *Acuerdo de pago*.

En efecto, los informantes al distinguir los aspectos que configuran el trámite de insolvencia establecen una exclusiva relación con el incumplimiento-incapacidad para la formalidad del pago-; de esta manera, se puede establecer que, el incumplimiento es derivado por la incapacidad, y este hecho genera una tensión entre las partes, la cual genera como solución un posible acuerdo de pago de carácter vinculante. Sin embargo, el procedimiento parece estar diseñado para solucionar una única eventualidad, la cual puede repetirse indefinidas veces, es decir, la mora en una deuda específica no es indicativo que el deudor no reincida en incumplir en el futuro con otra obligación.

En lo que refiere a la morosidad, los actores clave entrevistados la definen como un *Requisito para iniciar el trámite de insolvencia* (ESE_AC1_H), un *Retraso en el pago de las obligaciones* (ESE_AC2_M) y el *Incumplimiento de pago en un periodo determinado* (ESE_AC3_M; ESE_AC4_M; ESE_AC5_H). En breve algunos de sus relatos:

“Es uno de los requisitos fundamentales por parte del deudor para dar inicio al trámite de insolvencia” (ESE_AC1_H).

“Retrasa en un pago o en la devolución de algo” (ESE_AC2_M).

“Es el incumplimiento de las obligaciones crediticias” (ESE_AC4_M).

Sobre el tema, es importante considerar la información recolectada por medio de la encuesta en torno a la morosidad, pues del total (N=143) de personas naturales no comerciantes encuestadas que tienen deudas por créditos de consumo, el 51,05% está Totalmente de acuerdo y un 42,66% está De acuerdo en que el incumplimiento en los pagos es el principal aspecto que conlleva a la morosidad.

Al ahondar sobre el manejo del concepto de morosidad, en este particular, los informantes establecen una relación directa con la figura del retraso en el cumplimiento de la obligación adquirida y, por ende, se estima que es el requisito fundamental para iniciar el trámite de insolvencia; la morosidad es entendida como "el retraso en el cumplimiento del pago de obligaciones contraídas, por tanto, se trata de un incumplimiento de contrato de pago en fecha predeterminada" (González y Gómez, 2010, p. 4); dentro de las consecuencias asociadas se encuentran el pasar a una lista de morosos, la apertura de procesos correspondientes en contra del deudor, denegación de créditos, pérdida de relaciones comerciales y credibilidad, entre otros.

En el mismo sentido, se indagó por aquellos aspectos que conllevan a que el deudor incurra en mora, al respecto, ESE_AC1_H manifiesta que debe presentarse *Retraso culpable o deliberado en el cumplimiento de obligaciones*; ESE_AC2_M y ESE_AC4_M plantean la *Incapacidad para administrar las finanzas*; por su lado, ESE_AC3_M y ESE_AC5_H mencionan la *Indisciplina financiera*.

Adicionalmente, es preciso mencionar que, los encuestados contribuyen al entendimiento del tema en cuestión cuando el 58,74% está Totalmente de acuerdo y De acuerdo en que las deudas adquiridas a través de créditos bancarios de consumo conllevan a que las personas naturales no comerciantes incurran en morosidad.

Conforme a lo anterior, llama la atención que los participantes de la investigación no dan cuenta de forma explícita de factores que van más allá de la falta de interés por dar cumplimiento a las obligaciones (Montiel Fuentes, 2014) o la falta de una cultura financiera, no consideran, por ejemplo, aspectos derivados por hechos sobrevinientes (desempleo, divorcios, enfermedad, entre otros) que puede conllevar a la morosidad. Resulta interesante, que los participantes estiman que las razones de la mora extendida se relacionan mayormente con actitudes de la persona, entre ellas: el retraso voluntario, la incapacidad para administrar las finanzas personales y la indisciplina financiera. Estas actitudes se escapan a lo que la norma puede regular, y es justo en este ámbito que el operador del trámite de insolvencia tendría la oportunidad de iniciar un proceso pedagógico con el deudor, con el fin de acompañar a la persona en el análisis de la situación que lo llevó a este procedimiento, y extraer aprendizajes y lecciones que mejoren sus decisiones financieras.

6.3.2 El Papel del Abogado como Mediador dentro del Trámite de Insolvencia de la Persona Natural no Comerciante

En un escenario mercantil, la mediación corresponde a un método autocompositivo para la solución de aquellos desacuerdos relacionados con morosidad en las obligaciones económicas; en ese sentido, se reconoce que dicho proceso es una vía para que los deudores morosos, acompañados por el abogado que ejerza de mediador, lleguen a acuerdos exitosos con sus acreedores y les sea posible reducir el impacto financiero negativo de la morosidad en la vida cotidiana de aquellos que incurrir en retrasos en sus obligaciones.

De acuerdo con Forastieri (2020) algunos aspectos característicos del proceso de mediación, y que deben ser tenidos en cuenta por aquel que ejerza como mediador, son: a) promover el acuerdo mutuo entre las partes con el objetivo de buscar la solución a sus diferencias; b) son las mismas partes directamente quienes proponen alternativas para resolver sus conflictos; c) las partes pueden expresar sus puntos de vista sin restricciones gracias a la garantía de confidencialidad; y d) la duración de la mediación dependerá de la motivación de las partes en finiquitar el conflicto.

En cuanto a lo anterior, se indagó con los entrevistados sobre la forma en que se desarrolla la mediación en el trámite de insolvencia, al respecto, ESE_AC1_H, ESE_AC3_M y ESE_AC2_M exponen que se centra esencialmente en una *Negociación de las deudas* y un *Acuerdo de pago*.

En concordancia, para que la mediación en el trámite de insolvencia sea efectiva debe partir de un principio de voluntariedad en cada una de las partes; es decir, se requiere de la disposición de estas para expresar sus posiciones y sus necesidades con base en el

conflicto; a partir de ello, el mediador teniendo presente la importancia de negociar las deudas y de efectuar acuerdos, adelanta las respectivas actividades que permitan a las partes adoptar propuestas factibles y trazables.

Hay que destacar que, el tema de la negociación de las deudas entre el deudor y el acreedor es un elemento importante para el cumplimiento de los pagos de las obligaciones crediticias, esto, de acuerdo con las percepciones de los encuestados quienes, el 55,24% señala estar De acuerdo y un 34,97% se encuentra Totalmente de acuerdo con la afirmación.

Fisas (2005) establece que la mediación es eficaz partiendo de la negociación, dicho proceso se extiende al rol de mediador, quien debe abordar la solución del conflicto haciendo uso de la negociación como un apoyo en la búsqueda de acuerdos; así, el mediador debe orientar a las partes para que expresen cómodamente sus posiciones e intereses, iniciando con ello la negociación y encaminándolos hacia la solución del conflicto; el proceso debe ir acompañado de técnicas de negociación que inciten, por ejemplo, a los implicados a conocer sus diferentes posiciones, así como el deber de propender por una mejora en las relaciones interpersonales, todo ello que posibilite un acuerdo que los beneficie a todos.

Adicionalmente, los entrevistados dicen que la mediación aporta a la resolución de un conflicto por incumplimiento en obligaciones crediticias toda vez que posibilita la *Agilidad en los trámites* (ESE_AC1_H), está en función del *Establecimiento de acuerdos* (ESE_AC2_M, ESE_AC4_M) y otorga *Beneficios para el deudor* (ESE_AC3_M). Tal cual se evidencia en algunos de sus aportes:

“Evitaría el congestionamiento de la rama judicial y su solución es más expedita y rápida” (ESE_AC1_H).

“Tiene un aporte significativo ya que les permite a las partes llegar a acuerdos de pago de manera mancomunada” (ESE_AC4_M).

“Permite resolver conflictos, en este caso de tipo financiero, sin necesidad de acudir a un trámite judicial, ni tampoco generar tanto daño al deudor, al contrario, se protegen sus activos, (...) se da una oportunidad para reorganizar su vida financiera” (ESE_AC3_M).

Efectivamente, desde un proceso de mediación en un conflicto generado por incumplimiento en obligaciones crediticias, se propicia la agilidad en los trámites, pero también ambientes más humanos (Forastieri, 2020), en donde el mediador apoya a las partes siendo un actor que toma un poco de distancia de la justicia ordinaria, puesto que ejerce sin imponer su punto de vista al acompañar las propuestas de arreglo; a diferencia del juez quien, por su investidura, tiene la facultad para establecer sanciones o arreglos según su apreciación objetiva fundamentado en la norma, contenida en un pronunciamiento escrito denominado sentencia.

A modo de enriquecer la discusión, los entrevistados exponen la forma en que desempeñan el rol como mediador en el trámite de insolvencia de persona natural no comerciante, en ese sentido, ESE_AC1_H, ESE_AC2_M, ESE_AC3_M, ESE_AC4_M, plantean que desarrollan el trámite principalmente desde la *Imparcialidad*, por su lado, ESE_AC5_H destaca el *Compromiso ético*.

Ciertamente, los participantes del estudio reconocen un valor esencial en el mediador, este es, la imparcialidad, que tiene que ver con su capacidad de no intervenir

de manera directa en el proceso, lo que se evidenciaría en la ausencia de imposición de su punto de vista sobre las propuestas o fórmulas de arreglo entre los dos lados del proceso. Es en últimas, como expone Ortiz (2011), que el mediador tome distancia de los intereses particulares de cada una de las partes, y se centre en lo que es mejor para todos los implicados; asimismo, trae implícito lo referente a la neutralidad y la equidistancia, factores esenciales para favorecer la relación con las partes y desarrollar encuentros de mediación más efectivos.

Igualmente, los entrevistados distinguen el compromiso ético del mediador, entendido este como aquella capacidad para decidir y actuar con base en las virtudes personales y profesionales necesarias (Esteban et al., 2018) para el correcto ejercicio de una labor, en este caso particular, se habla del correcto ejercicio del mediador, quien deberá actuar respondiendo a sus deberes, basándose en el respeto, la honestidad, la integridad, y bajo valores, principios y normas orientadas para el buen comportamiento personal y social.

Finalmente, los entrevistados refieren a aquellos aspectos que debe abordar el mediador en la resolución de conflictos por el incumplimiento de las obligaciones crediticias, sobre esto, se identifica el *Cumplimiento de requisitos para iniciar el trámite* (ESE_AC3_M), el *Estado financiero del deudor* (ESE_AC5_H), los *Compromisos del deudor* (ESE_AC4_M) y el *Reconocimiento de la importancia de la negociación* (ESE_AC3_M). A continuación, algunas de sus percepciones:

“Primeramente, se debe revisar que se esté frente a una persona natural y luego tener en cuenta que la mora exceda los 90 días en por los menos más de la mitad de sus deudas” (ESE_AC3_M).

“El estado financiero del deudor es la piedra angular de este trámite porque se va a negociar con base en sus finanzas” (ESE_AC5_H).

“Es importante resaltar que el deudor asume un compromiso de pago y que no debe existir un incumplimiento y esto conlleva a un cambio en la administración de sus ingresos con el fin de saldar esa obligación crediticia incumplida” (ESE_AC4_M).

“El mediador debe tener en cuenta que la persona natural quiera llevar a cabo una negociación con el fin de tener una segunda oportunidad para reorganizar su vida financiera” (ESE_AC3_M).

De lo expuesto se desprende que, la opinión de los entrevistados es diversa pues hacen referencia a los aspectos que debe abordar el mediador en la resolución de este tipo de conflictos; así las cosas, el reconocimiento de la importancia de la negociación, el compromiso, cumplimiento y el estado financiero del deudor, dan cuenta que la mediación en este particular requiere que se considere una variada gama de aspectos. Así pues, la mediación en este caso no implica el establecimiento previo de patrones o soluciones estandarizadas para lograr una mejor comprensión del fenómeno, por el contrario, el mediador debe ser un intérprete agudo de la realidad de cada caso particular, en este sentido, debe desarrollar un acucioso interés por el detalle y las características inherentes a las diferentes situaciones, a la vez que evita homogenizar los casos.

En síntesis, la mediación surge como el marco general dentro del cual se habría de realizar el trámite y apostar a su efectividad; para ello se requiere de competencias más allá del manejo del procedimiento formal, y que relacionan esferas referidas a los comportamientos y los valores, que en el fondo comprometen decisiones personales, las cuales no están reguladas por la norma ni por las cláusulas del acuerdo.

Asimismo, el establecimiento del acuerdo es sin duda el mayor aporte que la mediación puede dar dentro del conflicto que se genera por incumplimiento; al favorecer mayormente al deudor puede ser juzgado como un procedimiento garantista, por tanto, es importante que el operador tome en cuenta que ha sopesar el impacto hacia el acreedor, que parece no recibir beneficios de forma proporcional, más allá que se garantice la ágil aplicación del trámite.

Finalmente, la imparcialidad se reconoce como el rasgo más distintivo de quien sirva como mediador dentro de este procedimiento; en consecuencia, se espera que la mediación favorezca a ambas partes, no solo en la escucha de sus necesidades sino también en el goce de sus beneficios. En ese sentido, la pedagogía del operador debe insistir en la responsabilidad contraída por el deudor, y en las implicaciones de su compromiso con la contraparte, que en otros aspectos carga con el agravio de su patrimonio.

6.3.4 De la Necesidad de Crear una Cultura Financiera en las Personas Naturales no Comerciantes

La cultura financiera comprende todo un conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes, comportamientos y hábitos de las personas sobre el manejo de sus recursos económicos, así como en la toma de decisiones fundamentadas y responsables en cuanto a inversiones y financiamiento.

En lo que concierne a Salamea y Álvarez (2020) la cultura financiera se configura en un medio que permite tanto la administración como el control de las finanzas personales; en ese sentido, se entiende que, obtener un buen nivel de cultura financiera está relacionado con la necesidad de contar con un claro dominio de conocimientos,

habilidades, comportamientos, entre otras herramientas que ayuden a tomar decisiones acertadas respecto a la gestión de las finanzas de los individuos.

De acuerdo con los operadores del trámite de insolvencia ante la Cámara de Comercio de San José, la cultura financiera consiste en la *Capacidad para tomar decisiones financieras* (ESE_AC1_H; ESE_AC3_M; ESE_AC4_M), el *Cumplimiento de las obligaciones financieras* (ESE_AC1_H; ESE_AC2_M) y la *Planificación de las finanzas* (ESE_AC1_H).

Adicionalmente, todos los actores clave entrevistados van a concordar en que la importancia de la cultura financiera en la economía de una persona natural no comerciante radica en que esta posibilita el *Manejo efectivo de las finanzas*.

Sobre lo anterior, los operadores del trámite entienden la cultura financiera en términos del desarrollo de la capacidad personal para tomar decisiones financieras adecuadas, que propendan por el cumplimiento de las obligaciones adquiridas y que se reflejen en la disciplina y el rigor del consumidor en torno a la planificación de sus finanzas.

En concordancia, autores como Briano et al. (2016) aseguran que la cultura financiera va a comprender diversidad de áreas de conocimiento y acción, las cuales van a favorecer la medición y el mejoramiento de las finanzas de los individuos; algunas de las áreas referidas son: tener conocimientos fundamentales sobre las finanzas; administrar efectivamente el dinero y de los créditos; hacer del ahorro un hábito; planear a corto y largo plazo; acceder y utilizar asertivamente los productos y servicios de tipo financiero; planear el ahorro para la pensión; y, tomar decisiones responsables, tanto personales como para el hogar.

En suma, las personas naturales no comerciantes que tienen deudas por créditos de consumo y residen en la ciudad de Cúcuta, Norte de Santander, contribuyen con otros aspectos que se relacionan con la cultura financiera; a saber, del total de encuestados (N=143), el 60,14% manifiesta estar Totalmente de acuerdo y un 33,57% está De acuerdo en que el cumplimiento en los pagos es una condición necesaria para generar una cultura financiera.

Otro aspecto es el de la educación financiera, por ello, se preguntó a los encuestados si la educación financiera conlleva a generar disciplina para gestionar de manera eficiente el cumplimiento en los pagos de obligaciones crediticias de las personas naturales no comerciantes, sobre esto, el 50,35% expresa estar Totalmente de acuerdo y el 41,96% está De acuerdo.

Con todo, se infiere que, la consolidación de una cultura financiera está estrechamente relacionada con una educación financiera. Se podría establecer que, la primera se genera a partir de la segunda. Según Salamea y Álvarez (2020) cuando la cultura financiera posibilita que las personas puedan administrar sus finanzas por medio de una serie de habilidades, conocimientos y comportamientos concretos, la educación financiera lo que va a hacer es generar las condiciones para enseñar y aprender esas habilidades, ideas y prácticas, con el objeto de desenvolverse de manera efectiva en el mundo financiero.

Desde la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos -OCDE- (2005), se concibe la educación financiera como un proceso a través del cual las personas mejoran el conocimiento financiero sobre los diversos conceptos y productos, igualmente, “desarrollan las habilidades y confianza para adquirir una mayor concienciación de los riesgos y oportunidades financieras, para tomar decisiones informadas, para saber dónde

acudir para pedir ayuda y adoptar otras medidas efectivas para mejorar su bienestar financiero” (OCDE, 2005, p. 5).

A partir de la definición de la OCDE, se logra evidenciar que la educación financiera incluye un proceso integral, que trae inmerso aspectos esenciales como el conocimiento, la concienciación y análisis sobre el escenario financiero (riesgos-oportunidades), todo lo cual, que se configura en el fundamento para tomar decisiones y actuar de manera informada al momento de consumir o invertir.

En resumidas cuentas, se logra sintetizar que, existe una relación directamente proporcional entre cultura y educación financiera, dado que, cuando el nivel de educación es mayor, así también será el grado de cultura financiera, lo que, a su vez, se verá reflejado en una mayor disciplina para administrar las finanzas y en el bienestar social y económico de las personas.

Ahora bien, es importante mencionar que, una cultura financiera también se relaciona con efectuar un consumo responsable, de esta manera, se consultó con los entrevistados sobre qué aspectos consideran que se deben tener en cuenta para un consumo responsable en las personas naturales, al respecto, ESE_AC1_H y ESE_AC3_M plantean que se debe *Contar con excedentes para gastos adicionales*, por su lado, ESE_AC5_H refiere el *Manejo responsable de los ingresos y Evitar el consumo compulsivo*.

El consumo responsable surge y se desarrolla esencialmente como una respuesta "consciente, crítica y transformadora ante lo que ha llegado a ser y significar la cultura dominante del consumo de masas, el consumismo desenfrenado como «estilo de vida», la sociedad del «usar y tirar»” (Wagner, s.f., p. 2). En efecto, dicha práctica requiere

cambios en la forma de relacionarse, así como por parte de los individuos exige cambios en los hábitos, comportamientos, ajustar las prioridades, donde se consuma aquello que satisfaga realmente las necesidades esenciales; es con este ejercicio consciente que las personas podrán reflexionar sobre qué bienes y servicios realmente necesitan, también, si cuentan con los recursos suficientes para adquirirlos y evitar con ello poner en peligro sus finanzas, sobre todo, en aquellas situaciones en las que se acude al endeudamiento para poder consumir los productos.

En concordancia con el tema del consumo, se indagó con los participantes del estudio acerca de la forma en que conciben el consumo suntuoso, de ese modo, todos los actores clave entrevistados lo relacionan con la *Adquisición de productos innecesarios*, así se ve reflejado en algunos de sus aportes:

“Es la adquisición de productos no necesarios existiendo otras alternativas que cumplen con las mismas funciones. La compra de un vehículo BMW para transportar los niños al colegio, transporte que se puede hacer en un vehículo de gama más baja” (ESE_AC1_H).

“Es la compra de productos que no son necesarios y se consumen por moda o por pertenecer a un estatus social determinado” (ESE_AC2_M).

“Son aquellos gastos en los que incurrimos sin necesitarlos esto va muy ligado a la necesidad de posicionarse en un estrato social determinado o incluso en el campo laboral o familiar” (ESE_AC4_M).

Conforme a los entrevistados, el consumo suntuoso además de comprender la adquisición de bienes innecesario, se relaciona con un aspecto importante, este es, el estatus, y aunque resulte increíble, es uno de los aspectos que más influye en el consumo

suntuoso, dado que se presenta una necesidad cada vez mayor de consumir, pero con la intención de demostrar cierto nivel social (*status social*) que ha sido instaurada, esencialmente, por ciertas formas de vida y tendencias; lo que resulta en últimas en el deseo de querer para sí el estilo de vida que tiene otra persona, optando muchas veces para lograrlo, acudir al consumismo (Alza, 2016).

Por ende, se identifica una estrecha relación entre el consumo y la posición social, lo que se evidencia cuando las personas tratan de elevar el estatus con la adquisición y consumo constante de productos de alto valor (considerados así por la sociedad). En lo que refiere a Rodríguez (2012), los productos adquieren diversos significados y formas para ser consumidos en diferentes momentos de la historia, asimismo, estos condicionan la identidad de aquellos que los consumen, por lo que, "las personas consumen, no solamente para disfrutar de ellos [los productos], sino también para marcar su identidad (...)" (Rodríguez, 2012, p. 4). En ese sentido, pasa a tener más importancia la imagen y el mensaje que transmite (estatus, lujo) la mercancía que, en sí, la funcionalidad del producto.

Igualmente, se indagó con los entrevistados sobre la manera en que el consumo suntuoso puede conllevar al incumplimiento de las obligaciones crediticias, sobre esto, ESE_AC1_H considera que, el consumo suntuoso genera un *Déficit de ingresos*; ESE_AC2_M y ESE_AC3_M aluden a que este tipo de consumo influye en *Exceder la capacidad de pago*; y ESE_AC5_H reconoce que esta práctica puede conllevar a la *Quiebra*, y, por ende, generar el incumplimiento de las obligaciones. Dentro de sus relatos se destaca lo siguiente:

“Generalmente esos consumos innecesarios conllevan a que las finanzas del hogar se alteren creando un déficit de ingresos, forjando no honrar los compromisos pactados en sus obligaciones crediticias” (ESE_AC1_H).

“El consumo indiscriminado de productos o servicios no necesarios puede conllevar a un egreso superior en las finanzas personales hasta tal punto de llegar a gastar más de lo que gana” (ESE_AC2_M).

“El manejo indiscriminado del consumo de productos suntuosos puede llevar a la quiebra de una persona” (ESE_AC5_H).

Por su parte, en la información proporcionada por las personas encuestadas se encontró que, del total (N=143), un 51,75% expresa estar De acuerdo y el 28,67% se encuentra Totalmente de acuerdo con que los gastos ocasionales generan detrimento en los ingresos de la persona natural no comerciante.

De igual modo, se preguntó si los gastos ocasionales es una de las principales razones por la cual las personas naturales no comerciantes incumplen con los pagos, en relación con esta afirmación, el 41,96% expresa estar De acuerdo y un 27,97% se encuentra Totalmente de acuerdo.

De acuerdo con lo planteado por los participantes de la investigación, se logra encontrar una relación directa entre el consumo de bienes innecesarios o suntuosos con el riesgo de caer en el endeudamiento (déficit de ingresos, superar la capacidad de pago) y con ello incumplir con las obligaciones financieras; todo esto se genera cuando las personas no realizan un ejercicio consciente sobre los productos que realmente necesitan consumir, así como de los ingresos con los que cuentan para adquirirlos.

En algunas ocasiones la necesidad de adquirir los productos es tan fuerte, que las personas no piensan dos veces en endeudarse (sin tener claridad de su capacidad de endeudamiento), y acceden, por ejemplo, a créditos ofrecidos por entidades financieras que en la actualidad se muestran tan flexibles para ello.

Ahora bien, la situación se va a agravar cuando las personas ven una acumulación de sus deudas y su capacidad de pago no es suficiente para cubrirlas, la situación se torna tan crítica que se generan las condiciones para que se presente el sobreendeudamiento, fenómeno “también conocido como insolvencia, se refiere a situaciones en las que la deuda se hace imposible de manera indefinida, e incluso existe una amenaza grave para su subsistencia en caso de pagar su deuda" (Ramos, 2021, p. 4). Sobre este aspecto es preciso mencionar que, según la información proporcionada por los encuestados, el 45,45% se encuentra De acuerdo y un 25,87% señala estar Totalmente de acuerdo con que los créditos bancarios de consumo inducen en el sobreendeudamiento en las personas naturales no comerciantes.

Frente al tema del endeudamiento, los operadores de trámite de insolvencia ante la Cámara de Comercio de San José de Cúcuta lograron identificar una serie de aspectos que debe tener en cuenta una persona natural no comerciante para no caer en este, así, se refieren a la *Responsabilidad financiera* y ser conscientes de la *Capacidad de pago* (ESE_AC1_H); la *Administración de las finanzas* (ESE_AC2_M; ESE_AC3_M); y el *Cumplimiento con los pagos* (ESE_AC4_M; ESE_AC5_H).

Ciertamente lo planteado por los entrevistados acerca de los elementos que se deben tener presentes para evitar el sobreendeudamiento de las personas naturales no comerciantes, están asociados con elementos inmersos en una cultura financiera, misma que, como se dijo líneas atrás, requiere para su consolidación de una educación financiera.

En efecto, los consumidores en la actualidad se mueven en una sociedad que oferta gran variedad de productos y servicios para su adquisición, por esta razón, necesitan contar con los conocimientos y habilidades financieras suficientes para tomar decisiones responsables al momento de usar el dinero.

Conclusiones

El endeudamiento y el consumo son reconocidos como conductas de normalidad, y son respuestas a una modalidad de necesidades que son apreciadas como básicas. El consumo es una práctica que implica el reconocimiento y un posicionamiento social, para garantizarlo, los usuarios reconocen la existencia de instrumentos como el crédito de consumo y de libre inversión; igualmente, reconocen que el acceso a los mismos no es diferencial a otro tipo de endeudamiento, no obstante, es usado con el fin de solventar necesidades autopercibidas como básicas o vitales.

En el trámite de insolvencia se estima que dentro de las razones de la mora extendida se relacionan mayormente a actitudes de la persona, entre ellas: el retraso voluntario, la incapacidad para administrar las finanzas personales y la indisciplina financiera. Estas actitudes se escapan a lo que la norma puede regular, y es justo en este ámbito que el abogado mediador tendría la oportunidad de iniciar un proceso pedagógico con el deudor, con el fin de acompañar al deudor en el análisis de la situación que lo llevó a este procedimiento, y extraer aprendizajes y lecciones que contribuyan a tomar mejores decisiones financieras.

La cultura financiera alude al desarrollo de la capacidad personal para tomar decisiones financieras adecuadas, que propendan por el cumplimiento de las obligaciones adquiridas y que se reflejen en la disciplina y el rigor del consumidor en torno a la administración de sus finanzas. En la base de estos planteamientos se infiere que se trata de la adquisición de los conocimientos, habilidades y hábitos financieros necesarios para realizar ejercicios conscientes al momento de usar el dinero y así evitar poner en riesgo la calidad de vida tanto personal como familiar. Dicha cultura se plantea que, es necesaria desarrollarse en los deudores que participan del trámite de insolvencia, pues su educación

en temas financieros les posibilitará ser más conscientes de sus estados financieros, así como determinar en qué, cuánto y cómo gastar para evitar contraer más deudas y caer en la morosidad.

Sobre el tema de la morosidad, se estableció en esta investigación una relación directa con la figura del retraso en el cumplimiento de la obligación adquirida y, por ende, se estima que es el requisito fundamental para iniciar el trámite de insolvencia; en la morosidad -entendida como un comportamiento que compromete la voluntad de la persona y una afectación a la responsabilidad- desde una perspectiva práctica, la labor del operador no habría de limitarse exclusivamente a la suscripción de los términos del acuerdo entre las partes. Bajo la premisa de evitar la reincidencia en la mora como un comportamiento cuestionable, la labor del operador del trámite habría de reforzar este valor en el deudor, toda vez que es él quien acciona el procedimiento, y quien recibe considerables beneficios de su aplicación.

Para el desarrollo del trámite de insolvencia por vía judicial, sin duda el operador debe tener una sólida formación normativa, pues básicamente el trámite es un procedimiento legal, que implica una negociación que se debe formalizar en un acuerdo, cuyas cláusulas han de ser lo más concisas y claras posibles, pues justamente estas orientarán y servirán para evaluar la aplicación del trámite. Surge aquí otra oportunidad para que el operador haga inflexión, es justamente sobre el hecho que el acuerdo es un vehículo, pero el éxito del mismo va a depender del cumplimiento de las cláusulas, lo cual sin duda marca un cambio de actitud con referencia al incumplimiento que condujo a la morosidad.

La mediación surge como el marco general dentro del cual se habría de realizar el trámite y apostar a su efectividad; para ello, se requiere de competencias más allá del

manejo del procedimiento formal, y que relacionan esferas relacionadas con los comportamientos y los valores, que en el fondo comprometen decisiones personales, las cuales no están reguladas por la norma ni por las cláusulas del acuerdo. El establecimiento del acuerdo es sin duda el mayor aporte que la mediación puede dar dentro del conflicto que se genera por incumplimiento; en este proceso, se ve por los intereses de los diferentes actores que allí participan.

El operador del trámite de insolvencia, sin dejar de lado aspectos jurídicos que le son propios de su profesión, adopta una actitud más cercana a los implicados en el proceso, no juzga, escucha activamente, acompaña y asesora; tampoco se adueña del proceso o decide individualmente, en cambio, propicia ambientes cómodos fundamentados en el diálogo que posibilite a las partes proponer soluciones al conflicto.

El abogado mediador en el marco del trámite de insolvencia debe tener muy claras sus funciones y competencias, una de ellas, que no debe defender, asesorar o tomar parte en relación con los intereses particulares del deudor o de los acreedores; por el contrario, debe manifestar la cualidad de la imparcialidad, al tiempo que acompaña a las personas para que cooperen, dialoguen y planteen soluciones pertinentes que se manifiesten en el acuerdo.

La imparcialidad se reconoce como el rasgo más distintivo de quien sirva como mediador dentro de este procedimiento; en consecuencia, se espera que la mediación favorezca a ambas partes, no solo en la escucha de sus necesidades, sino también en el goce de sus beneficios. En ese sentido, la pedagogía del operador debe insistir en la responsabilidad contraída por el deudor, y en las implicaciones de su compromiso con la contraparte, que en otros aspectos carga con el agravio de su patrimonio.

En el mismo sentido, el profesional del Derecho que haga de mediador tiene la responsabilidad de generar espacios de confianza que posibiliten el establecimiento de los acuerdos que beneficien a acreedores y deudores. Para ello, es conveniente que el abogado propicie escenarios de comunicación eficaz, fundamentados en el respeto y la escucha mutua, el manejo y control de las emociones y sentimientos, la manifestación de la empatía y el reconocimiento de los diferentes puntos de vista. De igual forma, es necesario revisar por el lenguaje verbal y no verbal, cuidándose en todo momento que las palabras, las actitudes o los gestos no conlleven a una mayor escalada del conflicto.

Por último, se reconoce el aporte fundamental, en cuanto a la pacificación social, que pueden hacer el abogado mediador, así como deudores y acreedores desde el trámite de insolvencia; desde este proceso, cuando se logre llegar a acuerdos significa que quienes participaron lograron hacerse cargo de sus propios conflictos, trabajando en conjunto para buscar soluciones. Ello se configura en una contribución a la construcción de una sociedad menos conflictiva, una con personas que optan por el diálogo, la escucha y el entendimiento para superar sus diferencias.

Referencias

- Acuña, G., y Díaz, E. (2019). *Estrategias de negociación*. Ediciones USTA.
- Alarcón, L. A. (2011). La perspectiva constitucional de la insolvencia de persona natural no comerciante, nueva tendencia concursal y su aplicabilidad en Colombia. *Saber Ciencia Y Libertad*, 6(2), 37-49. <https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2011v6n2.1776>
- Alonso, L. (2008). *La Era del Consumo* (Vol. LXVL). Madrid: RIS.
- Alza, K. (2016) El estatus en el consumo. *Racionalidad LTDA*.
- Angel, D. (2011). La hermenéutica y los métodos de investigación en ciencias. *Estudios filosóficos*, (44), 9-37. <http://www.scielo.org.co/pdf/ef/n44/n44a02.pdf>
- ASOBANCARIA. (2021). Radiografía de la educación financiera: una política necesaria que requiere una rápida y adecuada implementación. *Revista Banca y Economía*, Ed. 1278, 1-10. https://www.asobancaria.com/wp-content/uploads/2021/05/1278_BE.pdf
- Banco BBVA. (s.f). *Endeudamiento responsable: todo lo que debes saber*. <https://www.bbva.es/finanzas-vistazo/ef/ahorro/endeudamiento-responsable.html>
- Banco de la República de Colombia. (2022). *Reporte de Estabilidad Financiera. Segundo semestre de 2022*. BanRep. <https://repositorio.banrep.gov.co/bitstream/handle/20.500.12134/10568/reporte-estabilidad-financiera-segundo-semester-2022.pdf>
- Barozet, E., Contreras, D., Espinoza, V., Méndez, M., & Gallo, M. (2021). *Clases medias en tiempos de crisis*. CEPAL.

- Bauman, Z. (2013). *Sobre la educación en un mundo líquido*. Paidós.
- Beck, U. (1998). *La sociedad del riesgo mundial: hacia una nueva modernidad*. Barcelona: Paidós.
- Berrío, A. D. (2020). *Análisis de ventajas y desventajas para el deudor y los acreedores dentro del trámite de insolvencia de persona natural no comerciante* [Tesis de pregrado, Universidad de Antioquia]. Repositorio Institucional. <https://hdl.handle.net/10495/16338>
- Bogliacino, F. & Ortoleva, P. (2015). The behavior of other as a reference point. *Columbia Business School Research Paper*, 1-35. <http://pietroortoleva.com/papers/BogliacinoOrtoleva.pdf>
- Bolton, P., & Skeel, D. (2004). Inside the Black Box: how Should a Sovereign Bankruptcy Framework be Structured. *Emory Law Journal*, 53, 763-822.
- Bozzo Hauri, S. (2020). Sobreendeudamiento del consumidor en Chile: una revisión a la luz del derecho europeo. *Revista De Derecho*, 33(1), 159–183. <https://doi.org/10.4067/S0718-09502020000100159>
- Brachfield, A. (2010). *Cobro de impagados y negociación con deudores. Cómo cobrar los impagados sin confrontaciones con los deudores*. Profit Editorial.
- Briano, G., Quevedo, L. y Castañón, E. (2016). *Midiendo la cultura financiera en estudiantes universitarios: El caso de la Facultad de Contaduría y Administración de la UASLP* [Tesis de pregrado]. Universidad Autónoma de San Luis Potosí (UASLP).
- Cabello-Tijerina, P. A., & Lasso Urbano, C. (2022). Dialéctica del conflicto armado en el departamento de Nariño, Colombia en tiempos de paz, lecciones para la

- construcción de una Paz Histórica. *Justicia*, 27(41), 1–12.
<https://doi.org/10.17081/just.27.41.5757>
- Calderón, P. (2009). Teoría de conflictos de Johan Galtung. *Revista de Paz y Conflictos*, (2), 60-81. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=205016389005>
- Callejo, J. (1995). Elementos para una teoría sociológica del consumo. *Papers*, 47, 75-96. <https://papers.uab.cat/article/view/v47-callejo>
- Carbonell, M. (2021). *¿Qué es la seguridad jurídica?*
<https://miguelcarbonell.me/2021/02/16/que-es-la-seguridad-juridica/>
- Carbonell, O. E. (2015). Apuntes de derecho concursal latinoamericano Colombia, Perú, México y Brasil. *Revista Legem*, 2(2), 12-17.
<http://investigaciones.uniatlantico.edu.co/revistas/index.php/legin/article/view/1300>
- Carrasco, P. Á. (2010). *El consumidor ante la crisis económica*. Universidade da Coruña, Servizo de Publicacións, 271-273.
- Chaparro, S. (2020). *Cultura financiera de los jóvenes colombianos*. Fundación Universitaria del Área Andina.
- Colet, R. y Polío, J. (2014). *Procesos de venta*. McGrawHill.
- COMFAMA. (06 de enero de 2022). *¿Cómo crear y mantener un fondo de emergencias?*
<https://www.comfama.com/finanzas/ahorro-con-proposito/como-crear-y-mantener-un-fondo-de-emergencias/>
- Comisión Intersectorial para la Educación Económica y Financiera -CIEEF-. (2017). *Estrategia Nacional de Educación Económica y Financiera de Colombia*

(ENEFF).

CIEEF.

https://www.bancadelasoportunidades.gov.co/sites/default/files/2017-06/Documento%20Final%20Educaci%C3%B3n%20financiera%20EEF%2023%20junio_0.pdf

Consejo Nacional de Política Económica y Social. (2020). *CONPES 4005 Política Nacional para la Inclusión y la Educación Económica y Financiera*. CONPES,

Consejo Nacional de Política Económica y Social. (2014). *CONPES 3424 La Banca de las Oportunidades: Una política para promover el acceso al crédito y a los demás servicios financieros buscando equidad social*.

CONPES https://www.bancadelasoportunidades.gov.co/sites/default/files/2017-03/conpes_3424_banca_oportunidades.pdf

Córdova Mendoza, K. T. (2019). Algunas consideraciones sobre mediación y arbitraje. *Revista Universidad y Sociedad*, 11 (4), 287-295.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2218-36202019000400287

Corporación Andina de Fomento. (13 de abril de 2020). *Gestión del impacto del COVID-19 en el sector financiero*. CAF.

<https://www.caf.com/es/conocimiento/visiones/2020/04/gestion-del-impacto-del-covid-19-en-el-sector-financiero/>

Costante, L. (2005). De qué hablamos cuando hablamos de Estado de Bienestar. *Lecciones y ensayos*, (81), 133-167.

<http://www.derecho.uba.ar/publicaciones/lye/revistas/81/de-que-hablamos-cuando-hablamos-del-estado-de-bienestar.pdf>

- Cuberos, G. (2005). Insolvencia evolución de un concepto. *Revista de Derecho Privado*, (34), 27-54. <https://www.redalyc.org/pdf/3600/360033182002.pdf>
- Cuena, C. M. (2015). Insolvencia de la persona física. Prevención y solución. *Anales de la Academia Matritense del Notariado*, (61), 461-518. <https://www.elnotario.es/index.php/hemeroteca/revista-61/4089-la-insolvencia-de-la-persona-fisica-prevencion-y-solucion>
- De Armas, M. (2003). La mediación en la resolución de conflictos. *Educación*, (32), 125-136. <https://www.raco.cat/index.php/Educacion/article/view/20783>
- Decreto 410 de 1971. Por el cual se expide el Código de Comercio. 16 de junio de 1971. D.O. No. 33.339
- Decreto 457 de 2014. Por el cual se organiza el Sistema Administrativo Nacional para la Educación Económica y Financiera, se crea una Comisión Intersectorial y se dictan otras disposiciones. 5 de marzo de 2014.
- De la Vega Guzmán, R. y Zariñana Herrejón, R. (2020). Endeudamiento y salud: dos conceptos relacionados en el desarrollo del pensamiento socioeconómico. *Investigación y Práctica En Psicología Del Desarrollo*, 6, 3–22. <https://doi.org/10.33064/ippd62801>
- Denegri, M., Araneda, K., Ceppi, P., Olave, N., Olivares, P. y Sepúlveda, J. (2016). Alfabetización económica y actitudes hacia la compra en universitarios posterior a un programa de educación económica. *Revista de Estudios y Experiencias en Educación*, 15(29), 65–81. doi:10.21703/rexe.20162965814
- Denegri, M., del Valle, C., González, Y., Etchebarne, S., Sepúlveda, J. & Sandoval, D. (2014). ¿Consumidores o ciudadanos? Una propuesta de inserción de la educación

- económica y financiera en la formación inicial docente. *Estudios Pedagógicos*, 40(1), 75–96. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07052014000100005>
- Díaz Rodríguez, C. (2017). Consumo, Desarrollo Humano y Sentido de la Vida: Un Aporte Bioético a la Política de Consumo de Energía en los Hogares. *Revista Colombiana De Bioética*, 12(1), 86–104. <https://doi.org/10.18270/rcb.v12i1.1919>
- Díaz, P. (6 de octubre de 2021). Las mujeres, líderes del consumo responsable. *Woman.es* <https://woman.elperiodico.com/lifestyle/womanpower/mujeres-lideran-consumo-responsable-sostenible>
- Esteban, V., Zegarra, E. y Acosta, M. (2015). Factores del Sobreendeudamiento en los Servidores Administrativos de la Universidad Pública en la Ciudad de Tingo María. *Investigación y Amazonía*, 5 (1 y 2), 37-43. <https://revistas.unas.edu.pe/index.php/revia/article/view/56>
- Esteban, F., Mauri, M., Román, B. y Vilafranca, I. (2018). *El compromiso ético en la formación universitaria: reflexiones y recomendaciones*. Octaedro - ice.
- Figueras, A. y Moreno, H. (2013). La teoría del consumo y de los ciclos en Thorstein Veblen. *Revista de economía institucional*, 15(28), 159-182. <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/ecoins/article/view/3465>
- Fisas, V. (2005). Abordar el conflicto: la negociación y la mediación. *Revista futuros*, 1-13. http://www.robertexto.com/archivo17/abordar_conflicto.htm
- Flores, E., García, M., Calsina, W., & Yapuchura, A. (2016). Las habilidades sociales y la comunicación interpersonal de los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno. *Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 7 (2), 5-14. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=449849320001>

- Forastieri, M. J. (2020). Confianza en la justicia: ¿qué lugar ocupan los métodos autocompositivos? En O. L. Salanueva (Ed.), *Confianza en la administración de justicia. Lo que dicen los abogados. Una encuesta en el Departamento Judicial La Plata* (págs. 67-71). Buenos Aires: Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales (UNLP).
- Fundación FACUA. (2020). *Consumo responsable: Crecimiento económico y sostenibilidad*. Instituto Nacional del Consumo.
- Gadamer, H. (1988). *Verdad y Método. Fundamentos de una hermenéutica filosófica*. Salamanca, España: Sígueme.
- Gallego, C. (2012). El concepto de seguridad jurídica en el Estado social. *Jurídicas*, 9(2), 70-90. <https://revistasoj.s.ucaldas.edu.co/index.php/juridicas/article/view/4906>
- García, N. (1995). El Consumo Sirve para Pensar. En: *Consumidores y ciudadanos. Conflictos multiculturales de la globalización* (41-55). Grijalbo.
- García Vázquez, B. (2021). La gran mediación como sistema de preservación de la estabilidad social. *Eirene Estudios de Paz y Conflictos*, 4(6), 153-170. <https://dialnet.unirioja.es/ejemplar/580505>
- González, A. y González-Vega, C. (2003). *Sobreendeudamiento en las microfinanzas bolivianas, 1997-2001*. The Ohio State University Columbus- USAID.
- González, J., & Gómez, R. (2010). *La morosidad; un acuciante problema financiera de nuestros días*. Universidad de Zaragoza.
- Gorjón Gómez, F. y Sánchez García, A. (2015). *Las 101 preguntas de la mediación. Guía práctica para el abogado*. Tirant lo blanch.

- Gorjón-Gómez, F. y Valdes-Espinosa, E. (2020). Análisis de la creatividad de la Mediación. *Revista Ciencia Jurídica y Política*, 14-27. <https://portalderevistas.upoli.edu.ni/index.php/5-revcienciasjuridicasypoliticas/article/view/641>
- Guevara, A., & Vergara, L. (2013). *El Rol de los Conciliadores en la Insolvencia Económica de la Persona Natural no Comerciante* (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Javeriana.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2015). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- INFOBAE. (21 de MARZO de 2021). *Por la pandemia aumentó el endeudamiento de los hogares colombianos*. <https://www.infobae.com/america/colombia/2021/03/03/por-la-pandemia-aumento-el-endeudamiento-de-los-hogares-colombianos/>
- Japaze, M. B. (2015). *Sobreendeudamiento del consumidor. Remedios preventivos y de saneamiento. Ámbitos y procedimientos de actuación* [Tesis doctoral]. Universidad de Salamanca.
- Kellett, S., & Bolton, J. (2009). Compulsive buying: A cognitive-behavioural model. *Clinical Psychology and Psychotherapy*, (16), 83–99.
- Khantzian, E. (1997). The self-medication hypothesis of substance use disorders: A reconsideration and recent applications. *Harvard Review of Psychiatry*, (4), 231–244.
- Kiyosaki, R. (2008). *Incrementa tu IQ financiero: Sé más listo con tu dinero*. México: Aguilar.

- Klein, N. (2002). *No logo, el poder de las marcas*. Paidós, Barcelona.
- Koran, L., Faber, R., & Aboujaoude, E. (2016). Estimated prevalence of compulsive buying in the United States. *Am J Psychiatry*, 1806-1812.
<https://ajp.psychiatryonline.org/doi/10.1176/ajp.2006.163.10.1806>
- Largo, C. (2017). *¿Es necesaria la educación financiera en Colegios y universidades?* Ensayos Cámara de comercio de Bogotá.
<https://bibliotecadigital.ccb.org.co/bitstream/handle/11520/20501/TMKT%20L322n.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Lasso Urbano, C. (2022). *De la paz formal a la paz real: aportes para la construcción de la paz histórica en el Departamento de Nariño-Colombia, desde la dialéctica de la guerra* (Tesis de doctorado, Universidad Autónoma de Nuevo León). Repositorio Académico Digital. <http://eprints.uanl.mx/id/eprint/25213>
- Ley 1328 de 2009. Por la cual se dictan normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones. 15 de julio de 2009. D.O. No. 47411.
- Ley 1450 de 2011. Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo, 2010-2014. 16 de junio de 2011. D.O. No. 48102.
- Ley 1564 de 2012. Por medio de la cual se expide el Código General del Proceso y se dictan otras disposiciones. 12 de julio de 2012. D.O. No. 48.489.
- Ley 1735 de 2014. Por la cual se dictan medidas tendientes a promover el acceso a los servicios financieros transaccionales y se dictan otras disposiciones. 21 de octubre de 2014. D.O. No. 49311.
- Lipovetsky, G. (2007). *La felicidad paradójica. Ensayo sobre la sociedad del hiperconsumo*. Barcelona: Anagrama.

- Lobato, C. (abril de 2015). *Teoría del Rol Profesional*. Universidad del País Vasco:
<http://www.ehu.es/xabier.zupiria/liburuak/relacion/2.pdf>
- López, J. (2016). *Las finanzas personales, un concepto que va más allá de su estructura*
[Tesis de maestría, Universidad EAFIT]. Repositorio institucional.
<https://repository.eafit.edu.co/handle/10784/11784>
- Lozano, J. (2015). *La mediación hipotecaria en Nuevo León: Elementos de validez y simulación del acto jurídico* [Tesis Doctoral, Universidad Autónoma de Nuevo León]. Repositorio académico digital. <http://eprints.uanl.mx/19515/>
- Macpherson, C. (1991). *Ascenso y caída de /ajusticia económica y otros ensayos. El papel del Estado, las clases y la propiedad en la democracia del siglo XX*. Manantial.
- Mansilla, L., Denegri, M. y Álvarez, B. (2016). Relación entre actitudes hacia el endeudamiento y locus de control del consumidor en estudiantes universitarios. *Suma psicológica*, 23 (1), 1-9. <https://doi.org/10.1016/j.sumpsi.2015.11.002>
- Maslow, A. (1943). *A theory of human motivation*. Start Publishing LLC.
- Mejía, C., & Gallego, V. (2020). *El Consumismo y las estrategias del mercado que lo influyen* (Tesis de pregrado, Tecnológico de Antioquia). DSpace. <https://dspace.tdea.edu.co/handle/tda/501>
- Merani, A. (1972). *Psicología y Alienación*. Grijalbo.
- Merchan, L., & Vargas, P. (2014). *Análisis del régimen de insolvencia de persona natural no comerciante en Colombia* (Tesis de pregrado). Universidad Libre de Colombia.
- Miralles, I. (2010). Vejez productiva. *Kairós. Revista de temas sociales*, 14(26).
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3702472>

- Miralles, J. (2021). *El abogado y la mediación*. Legal Today. <https://www.legaltoday.com/opinion/articulos-de-opinion/el-abogado-y-la-mediacion-2021-05-03/>
- Miranzo, M. (2010). Quiénes somos, a dónde vamos origen y evolución del concepto de mediación. *Revista de mediación*, (5), 8-15. <https://revistademediacion.com/wp-content/uploads/2013/06/Revista-Mediacion-05-03.pdf>
- Monsalve, M., Franco, M., Monsalve, M., Betancur, V., & Ramírez, D. (2015). Desarrollo de las habilidades comunicativas en la escuela nueva. *Revista Educación Y Pedagogía*, 21(55), 189-210. <https://revistas.udea.edu.co/index.php/revistaeyp/article/view/9766>
- Montiel Fuentes, C.M. (2014). La debilidad manifiesta de algunas personas naturales no comerciantes en estado de insolvencia. *Revista e-mercatoria*, 13 (1), 29–48. <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/emerca/article/view/4041>
- Morgestein-Sánchez, Wilson Iván, & Ucrós-Barrós, César. (2022). El régimen de insolvencia de la persona natural no comerciante y el abuso del derecho. A propósito de una sentencia del Tribunal Superior de Cali. *Revista de Derecho Privado*, (42), 263-290. <https://doi.org/10.18601/01234366.n42.10>
- Naranjo, S. L., & Marín, G. J. (2015). *Insolvencia económica de persona natural no comerciante manual jurídico procesal* (Tesis de pregrado, Universidad EAFIT). Repositorio Institucional. <https://repository.eafit.edu.co/xmlui/handle/10784/8104>

- Nelms, T. (2012). *Soberanía y solidaridad en las finanzas populares*. I Jornada Moneda, Finanzas y Distribución de la Riqueza. Buenos Aires: Centro de Estudios Sociales de la Economía.
- Nieto, L. (2015). *Insolvencia (negociación de deudas) de persona natural no comerciante ¿Mito o Realidad?*
<https://www.centroarbitrajeconciliacion.com/content/download/16773/227083/file/>
- OCDE. (2005). *Recomendación sobre los Principios y Buenas Prácticas de Educación y Concienciación Financiera*. OCDE.
- O'Conors, J. (1981). *La crisis fiscal del Estado*. Barcelona: Península.
- Olmedo-Figueroa, L. (2009). Las finanzas personales. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (65), 123-144. <https://www.redalyc.org/pdf/206/20612980007.pdf>
- Ortiz, J. (2011). *Boletín del Ministerio de Justicia*. Gobierno de España.
- Pájaro, N. (2013). *Algunas preguntas sobre los procedimientos de insolvencia de la persona natural no comerciante*. Memorias del 34 Congreso Colombiano de Derecho Procesal, Medellín, ICDP - Universidad Libre (391-420).
<https://letrujil.files.wordpress.com/2013/09/16nicolas-pajaro-moreno.pdf>
- Páramo, D. (2019). Materialismo y Consumo. *Pensamiento y Gestión*, (46), 1-4.
<https://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/view/12208>
- Peñaloza, V, Paula, F., Araujo, H y Denegri, M. (2019). Representaciones Sociales del endeudamiento del consumidor, diferencias por género, edad y grupos de renta. *Polis*, 18(54), 200-222. <https://dx.doi.org/10.32735/s0718-6568/2019-n54-1406>

Pérez, Á. (2013). La progresiva humanización en los procesos de insolvencia de personas naturales: desde la servidumbre e infamia hasta los procesos concursales de consumidores. *Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso*, (41), 641-678. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-68512013000200019>.

Pérez, C. (1991). *La seguridad jurídica*. Ariel.

Perry, A., & Bonivento, J. (2021). *La teoría de los riesgos en obligaciones de hacer y no hacer: ideas generales para épocas de pandemia*. Semillero de Derecho Contractual. https://semillerocontratos.uniandes.edu.co/branding/blog-contractual/38-la-teoria-de-los-riesgos-en-obligaciones-de-hacer-y-no-hacer-ideas-generales-para-epocas-de-pandemia#_edn3

Petersen, M., & Corral, M. (2016). *Atrapados en las apariencias. Análisis filosófico del homo consumens en la sociedad de consumo* (Tesis de maestría, Universidad Jesuita de Guadalajara). ITESO. <http://hdl.handle.net/11117/4054>

Quesada López, P. M., Cabrera Mercado, R., Álvarez García, H., Bastante Granell, V., Bootello Fernández, S., Callejón Hernández, C., Carbonell Porras, E., Domínguez Barragán, M. L., Domínguez Ruiz, L., Galanti, L., Gallego Domínguez, I., García Escobar, G. A., Garrido Soler, S., Gollonet Teruel, L. A., Guindo Morales, S., Hernando Rydings, M., Iglesias Sevillano, H., López Fernández, R., López Insua, B. del M., ... Vázquez Ruano, T. (2017). La integración de los medios de solución autocompositivos en el procedimiento de ejecución hipotecaria: problemáticas desde la perspectiva procesal y propuesta de fase prerealizatoria. In R. Cabrera Mercado & P. M. Quesada López (Eds.), *La mediación como método para la*

resolución de conflictos (1st ed., pp. 197–226). Dykinson, S.L.
<https://doi.org/10.2307/j.ctt1zgwkc7.12>

Ramos, F. (2021). El sobreendeudamiento como problema legal y social. Propuesta de reforma del Código de Protección y Defensa del Consumidor. *Desde el Sur*, 13(1),1-22. <https://doi.org/10.21142/DES-1301-2021-011>

Redorta, J. (2006). *Cómo analizar los conflictos*. Buenos Aires: Paidós.

Rengel, P. (2010). El rol de los abogados en la mediación. *Revista Derecho y Sociedad*, 9, 213-223. <https://www.traviesoevans.com/travieso/el-rol-de-los-abogados-en-la-mediacion-pedro-rengel-nunez/>

Rodríguez, J. (2007). Aproximación al derecho concursal colombiano. *Revista e – Mercatoria*, 6 (2), 1-27.
<https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/emerca/article/view/2064>

Rodríguez, S. (2012). Consumismo y sociedad: una visión crítica del homo sapiens. *Nómadas. Critical Journal of Social and Juridical Sciences*, 34(2), http://dx.doi.org/10.5209/rev_NOMA.2012.v34.n2.40739

Sáenz, K. (2020). El conflicto en la cosmovisión de las relaciones humanas. En K. Sáenz (Ed.), *La bondad, la compasión y el desapego en la solución de conflictos* (págs. 21-36). Ciudad de México: TIRANT LO BLANCH.

Salazar, C. (18 de noviembre de 2021). Acceso a crédito volvió a nivel prepandemia, llegando a 13,6 millones de usuarios. *La República*.
<https://www.larepublica.co/finanzas/acceso-al-credito-se-recupero-a-niveles-prepandemia-llagando-a-13-6-millones-de-usuarios->

- Steele, G. J. (2012). *El procedimiento arbitral de consumo como mecanismo efectivo en la solución de conflictos entre consumidores y empresarios en México y España* (Tesis doctoral, Universidad de Murcia). DIGITUM Biblioteca Universitaria. <http://hdl.handle.net/10201/29554>
- Super Intendencia Financiera de Colombia y el Banco de Desarrollo de América Latina. (2019). *Encuesta de Medición de Capacidades Financieras, Colombia*. CAF Y SFC. <https://scioteca.caf.com/handle/123456789/1717>
- Testa, G. (2014). El rol social del abogado mediador. *Revista e-Mediación*, (179), 9-13. <http://institutoscamdp.com.ar/mediacion/wp-content/uploads/sites/12/2014/05/El-rol-social-del-abogado-mediador.pdf>
- Valderrama, J. (2017). Insolvencia y su reflejo en la vida del deudor. *Global Iure*, 5, 99-107. <https://revista.jdc.edu.co/index.php/giure/article/view/363>
- Veblen, T. (1899). *Teoría de la clase ociosa*. Alianza Editorial. <https://www.omegalfa.es/titulos.php?letra=t>
- Vega Cantor, R. (2004). *Guía Lingüística del nuevo desorden mundial*. Ediciones Pensamiento Crítico.
- Villalba, J. (2012). El deber de información en el derecho de consumo. *Revista IUSTA*, 2(37), 97-119. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=560358696005>
- Villano, F. E. S. (2013). Cuantificación del riesgo de incumplimiento en créditos de libre inversión: un ejercicio econométrico para una entidad bancaria del municipio de Popayán, Colombia. *Estudios Gerenciales*, 29(129), 416-427.

- Viola, I. (2010). La confidencialidad en el procedimiento de mediación. *IDP Revista de Internet, Derecho y Política*, (11). 1-10.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=78817024004>
- Wilks, A. (2014). Sociología del crédito y economía de las clases populares. *Revista Mexicana de Sociología*, 76(2), 225-252.
<http://dx.doi.org/10.22201/iis.01882503p.2014.2.46430>
- Wright, W. (2014). *La protección de la confidencialidad en la mediación*. Colegio de Abogados Departamento Judicial Mar del Plata.

Anexos

Anexo 1 *Guía de preguntas de la entrevista*



Universidad Autónoma de Nuevo León
Facultad de Derecho y Criminología
Doctorado en Métodos Alternos de Solución de

Confl...

**Proyecto de Tesis: LA MEDIACIÓN DENTRO DEL TRÁMITE DE INSOLVENCIA:
BASES PARA LA SEGURIDAD JURÍDICA DE ESTE RECURSO CONCERTADO**

0-1 Entrevista Semiestructurada

Fecha de Aplicación:

Nombre persona entrevistada:

1. ¿Quién es _____?
2. ¿Para usted que es el trámite de insolvencia?
3. ¿Qué aspectos se encuentran inmersos en el trámite de insolvencia de una persona natural no comerciante?
4. ¿Qué aspectos considera usted fundamentales para que el deudor incurra en mora?
5. ¿Para usted que es la morosidad?
6. ¿Cómo se desarrolla la mediación en el trámite de insolvencia por vía judicial?
7. ¿de qué manera la negociación aporta a la resolución de un conflicto por incumplimiento en obligaciones crediticias?
8. ¿De qué manera desempeña su rol como mediador en el trámite de insolvencia de persona natural no comerciante?
9. ¿Qué aspectos considera usted que debe abordar el mediador en la resolución de conflictos en el incumplimiento de las obligaciones crediticias?
10. ¿Para usted en qué consiste la cultura financiera?
11. ¿Qué importancia tiene la cultura financiera en la economía de una persona natural no comerciante?
12. ¿Qué aspectos considera usted se deben tener en cuenta en el consumo responsable en las personas naturales?
13. ¿Para usted qué es el consumo suntuoso y como lo identifica?
14. ¿De qué manera el consumo suntuoso puede conllevar al incumplimiento de las obligaciones crediticias?
15. ¿Qué aspectos debe tener en cuenta una persona natural no comerciante para no caer en el sobreendeudamiento?

| Objetivo específico | Categoría | Subcategoría | Preguntas orientadoras | Técnicas | Fuentes |
|--|------------------------|-----------------|--|-----------------------------|---|
| Identificar los elementos que inciden en el trámite de insolvencia en una persona natural no comerciante | Trámite de Insolvencia | Persona Natural | <p>¿Para usted que es el trámite de insolvencia?</p> <p>¿qué papel juega la persona natural no comerciante en el trámite de insolvencia?</p> <p>¿Qué aspectos se encuentran inmersos en el trámite de insolvencia?</p> <p>¿Qué aspectos se encuentran inmersos en el trámite de insolvencia de una persona</p> | Entrevista semiestructurada | Abogados conciliadores de la ciudad de Cúcuta |

| | | | | | |
|--|--|----------------------|---|--------------------------------|---|
| | | | natural no comerciante? | | |
| | | Cesación de pagos | <p>¿Para usted qué es una cesación de pagos?</p> <p>¿Qué aspectos considera usted fundamentales para que el deudor incurra en mora?</p> <p>¿Cómo incide la cesación de pagos en el trámite de insolvencia?</p> <p>¿Qué relación existe entre el trámite de insolvencia y la</p> | Entrevista semiestructurada | Abogados conciliadores de la ciudad de Cúcuta |

| | | | | | |
|--|--|-----------|--|--|--|
| | | | cesación de pagos? ¿Porqué Considera usted que el sobreendeuda miento conlleva al incumplimient o en el pago de obligaciones crediticias? | | |
| | | Morosidad | ¿Para usted que es la morosidad? ¿Cómo define usted a una persona natural morosa? | Entrevist a semiestr ucturada | Abogados conciliado res de la ciudad de Cúcuta |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| | | | <p>¿Qué elementos considera usted inciden en la morosidad?</p> <p>¿Por qué la morosidad produce efectos jurídicos en el incumplimiento o en los pagos de las obligaciones crediticias?</p> <p>¿Qué aspectos inciden en el incumplimiento o de los pagos de obligaciones crediticias?</p> | | |
|--|--|--|--|--|--|

| | | | | | |
|--|------------------|-------------------------|---|--|--|
| <p>Analizar el papel del abogado como mediador dentro del trámite de insolvencia de persona natural no comerciante .</p> | <p>Mediación</p> | <p>Rol del Mediador</p> | <p>¿Para usted que es un mediador? ¿Cómo se desarrolla la mediación en el trámite de insolvencia por vía judicial? ¿Qué rol desempeña el mediador en el trámite de insolvencia de persona natural no comerciante?</p> | <p>Entrevista a semestral ucturada</p> | <p>Abogados conciliadores de la ciudad de Cúcuta</p> |
| | | <p>Negociación</p> | <p>¿Qué papel tiene la negociación en el marco del trámite de insolvencia de</p> | <p>Entrevista a semestral ucturada</p> | <p>Abogados conciliadores de la ciudad de Cúcuta</p> |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| | | | <p>persona natural?</p> <p>¿de qué manera la negociación aporta a la resolución de un conflicto por incumplimiento o en obligaciones crediticias?</p> <p>¿por qué considera es que la negociación es importante en la resolución de conflictos en materia de incumplimiento o en</p> | | |
|--|--|--|--|--|--|

| | | | | | |
|--|--|-------------------------|--|---------------------------------|---|
| | | | obligaciones crediticias? | | |
| | | Interiorización del rol | ¿De qué manera desempeña su rol como mediador en el trámite de insolvencia de persona natural no comerciante? ¿Qué aspectos considera usted que debe abordar el mediador en la resolución de conflictos en el incumplimiento de las | Entrevista a semestral ucturada | Abogados conciliadores de la ciudad de Cúcuta |

| | | | | | |
|--|---------------------------|-------------------------------------|--|--|--|
| | | | <p>obligaciones crediticias?</p> <p>¿Qué aspectos considera usted que debe conocer el mediador de las partes al abordar la resolución de conflictos en materia de incumplimiento o en el pago de obligaciones crediticias?</p> | | |
| <p>Relacionar hallazgos que pueden generarse con la finalidad de</p> | <p>Cultura Financiera</p> | <p>Cumplimiento de Obligaciones</p> | <p>¿para usted que es el cumplimiento de obligaciones?</p> | <p>Entrevista a semestral ucturada</p> | <p>Abogados conciliadores de la ciudad de Cúcuta</p> |

| | | | | | |
|---|--|---------|---|------------|---------------------|
| <p>crear una cultura financiera en las personas naturales no comerciantes</p> | | | <p>¿Para usted en qué consiste la cultura financiera?</p> <p>¿Qué importancia tiene la cultura financiera en la economía de una persona natural no comerciante?</p> <p>¿Qué papel considera usted que desempeña la cultura financiera en el cumplimiento de obligaciones crediticias?</p> | | |
| | | Consumo | ¿Qué aspectos considera usted | Entrevista | Abogados conciliado |

| | | | | | |
|--|--|--|---|-------------------------|-----------------------------------|
| | | | <p>se deben tener en cuenta en el consumo responsable en las personas naturales?</p> <p>¿Qué elementos se deben tener en cuenta al consumir productos o servicios?</p> <p>¿Para usted qué es el consumo suntuoso y como lo identifica?</p> <p>¿De qué manera el consumo suntuoso puede conllevar al</p> | <p>semiestructurada</p> | <p>res de la ciudad de Cúcuta</p> |
|--|--|--|---|-------------------------|-----------------------------------|

| | | | | | |
|--|--|--------------------|--|-----------------------------|---|
| | | | incumplimiento de las obligaciones crediticias? | | |
| | | Sobreendeudamiento | <p>¿Usted cómo define el sobreendeudamiento en las personas naturales no comerciantes?</p> <p>¿Qué aspectos debe tener en cuenta una persona natural no comerciante para no caer en el sobreendeudamiento?</p> <p>¿Qué consecuencias</p> | Entrevista semiestructurada | Abogados conciliadores de la ciudad de Cúcuta |

| | | | | | |
|--|--|--|---|--|--|
| | | | trae el sobreendeuda miento en las personas naturales no comerciantes? | | |
|--|--|--|---|--|--|

Anexo 3 Matriz de operacionalización

| DIMENSION | VARIABLE | INDICADOR | INDICE | SUBINDICADOR |
|-----------|---------------------------|---------------------------|---|--|
| N | | R | | E |
| | CULTURA FINANCIERA | Cumplimiento en los pagos | El cumplimiento en los pagos es una condición necesaria para generar una cultura financiera en la persona natural no comerciante. | Totalmente de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Totalmente desacuerdo |
| | | | El incumplimiento en los pagos es el principal aspecto que conlleva a la morosidad | Totalmente de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Totalmente desacuerdo |
| | | | | |

| | | | | |
|--|---------------------------|----------------------|---|--|
| | | Educación financiera | La educación financiera conlleva a generar disciplina para gestionar de manera eficiente el cumplimiento en los pagos de obligaciones crediticias de las personas naturales no comerciantes | Totalmente de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Totalmente desacuerdo |
| | | | La educación financiera aporta al manejo eficiente de los ingresos de las personas naturales no comerciantes | Totalmente de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Totalmente desacuerdo |
| | GASTOS IMPROVISTOS | Gastos Ocasionales | Los gastos ocasionales generan detrimento | Totalmente de acuerdo De acuerdo |

| | | | | |
|--|--|--|---|--|
| | | | en los ingresos de la persona natural no comerciante | Indiferente En desacuerdo Totalmente desacuerdo |
| | | | Los gastos ocasionales es una de las principales razones por la cual las personas naturales no comerciantes incumplen con los pagos | Totalmente de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Totalmente desacuerdo |
| | | | Contar con un fondo de emergencia ayuda a resolver los gastos imprevistos | Totalmente de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Totalmente desacuerdo |

| | | | | |
|--|--------------------------------------|------------|---|--|
| | COMPRAS INNECESARIA S | Egresos | Las compras innecesarias conllevan al incumplimiento en los pagos de obligaciones crediticias de las personas naturales no comerciantes Las compras innecesarias generan mayor número de egresos en las personas naturales no comerciantes | Totalmente de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Totalmente desacuerdo Totalmente de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Totalmente desacuerdo |
| | | Persuasión | Los vendedores de productos o | Totalmente de acuerdo |

| | | | | |
|--|---------------------------|-------------------|---|--|
| | | | <p>servicios inducen a que las personas naturales no comerciantes gasten dinero de manera innecesaria</p> <p>La persuasión es uno de los elementos que hace que las personas naturales no comerciantes incumplan en los pagos de obligaciones crediticias</p> | <p>De acuerdo</p> <p>Indiferente</p> <p>En desacuerdo</p> <p>Totalmente desacuerdo</p> <p>Totalmente de acuerdo</p> <p>De acuerdo</p> <p>Indiferente</p> <p>En desacuerdo</p> <p>Totalmente desacuerdo</p> |
| | CRÉDITOS BANCARIOS | Deudas adquiridas | Las deudas adquiridas a través de créditos bancarios de | <p>Totalmente de acuerdo</p> <p>De acuerdo</p> <p>Indiferente</p> |

| | | | | |
|--|------------------------|-------------|---|--|
| | | | consumo conllevan a que las personas naturales no comerciantes incurran en morosidad | En desacuerdo Totalmente desacuerdo |
| | | | | |
| | | | los créditos bancarios de consumo inducen al sobreendeudamiento o en las personas naturales no comerciantes | Totalmente de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Totalmente desacuerdo |
| | ROL DE MEDIADOR | Negociación | El proceso de negociación se | Totalmente de acuerdo |

| | | | | |
|--|--|--|---|---|
| | | | <p>caracteriza por ser una de las principales funciones que asume el mediador dentro del trámite de insolvencia de persona natural no comerciante</p> | <p>De acuerdo Indiferente En desacuerdo Totalmente desacuerdo</p> |
| | | | <p>La negociación entre deudor y acreedor influye en el cumplimiento de los pagos de obligaciones crediticias</p> | <p>Totalmente de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Totalmente desacuerdo</p> |

Anexo 4 *Matriz de organización de categorías*

| Categoría deductiva | Subcategoría | Preguntas | Categoría inductiva | Código | Descriptor |
|------------------------|---|---|--|-----------|---|
| Trámite de insolvencia | Persona natural Cesación de pagos Morosidad | ¿Para usted que es el trámite de insolvencia? | Negociación deudor-acreedor (3) | ESE_AC1_H | permite a un deudor solicitante negociar sus deudas con sus acreedores y así obtener un respiro en sus finanzas. |
| | | | | ESE_AC2_M | negociación que realiza un deudor con todos sus acreedores para obtener la normalización de sus relaciones crediticias. |

| | | | | |
|--|--|--|-----------|--|
| | | | ESE_AC5_H | es una alternativa que la legislación colombiana creó para darle oportunidad a los deudores de llegar a acuerdos de pago con sus acreedores |
| | | Oportunidad de cumplimiento con las obligaciones en mora (2) | ESE_AC3_M | Es una posibilidad que tienen las personas para poder cumplir con las obligaciones en mora protegiendo el patrimonio que se tiene. Es la manera de reorganizar la vida financiera. |

| | | | | |
|--|--|---|-----------|---|
| | | | ESE_AC4_M | Es un trámite novedoso que existe en la legislación colombiana con el fin de dar una oportunidad a los deudores morosos para ponerse al día con el pago de sus acreencias |
| | ¿Qué aspectos se encuentran inmersos en el trámite de insolvencia? | Incumplimiento en el pago de las obligaciones financieras (4) | ESE_AC1_H | Es el hecho de omitir o incumplir sus compromisos financieros o crediticios |

| | | | | | |
|--|--|--|--|-----------|--|
| | | | | ESE_AC2_M | Haber incumplido el pago de dos o más obligaciones financieras (como deudor o codeudor). Deberle a dos o más personas o entidades, Haber dejado de pagar por más de 90 (noventa) días o tener procesos ejecutivos (demandas) en curso. |
| | | | | ESE_AC4_M | Debe haber incurrido en morosidad en obligaciones crediticias, mínimo 5 deudas morosas |

| | | | | |
|--|---|--|-----------|--|
| | | | ESE_AC5_H | la morosidad es uno de los aspectos importantes |
| | | Incapacidad de pago (1) | ESE_AC3_M | Considero que se deben tener en cuenta el total de las deudas, el periodo en mora, la imposibilidad de pagar |
| | | Acuerdo de pago (1) | ESE_AC3_M | (...) la propuesta o acuerdo de pago. |
| | ¿Qué aspectos considera usted fundamentales para que el deudor incurra en mora? | Retraso culpable o deliberado en el cumplimiento de obligaciones (1) | ESE_AC1_H | El retraso culpable o deliberado en el cumplimiento de una obligación o compromiso crediticio o financiero. |

| | | | | | |
|--|--|--|---|-----------|--|
| | | | Incapacidad para administrar las finanzas (2) | ESE_AC2_M | las malas inversiones - la falta de pago por parte de los clientes - las malas administración de los recursos - comprometerse con obligaciones económicas sin una verdadera planeación |
| | | | | ESE_AC4_M | La mala administración de sus ingresos, el adquirir créditos de consumo y que abarquen un gran porcentaje de sus ingresos |

| | | | | | |
|--|--|--|----------------------------------|-----------|--|
| | | | Situación económica compleja (1) | ESE_AC2_M | la difícil situación económica |
| | | | Indisciplina financiera (2) | ESE_AC5_H | La mala administración de sus ingresos, el adquirir créditos de consumo y que abarquen un gran porcentaje de sus ingresos |
| | | | | ESE_AC3_M | La indisciplina financiera, es decir el adquirir más compromisos de los que se pueden soportar con la posibilidad de pago o de |

| | | | |
|----------------------------------|---|-----------|--|
| | | | dar cumplimiento a las obligaciones. |
| ¿Para usted que es la morosidad? | Requisito para iniciar trámite de insolvencia (1) | ESE_AC1_H | Es uno de los requisitos fundamentales por parte del deudor para dar inicio al trámite de insolvencia |
| | Retraso en el pago de las obligaciones (1) | ESE_AC2_M | El concepto de moroso se aplica a aquella persona que se retrasa en un pago o en la devolución de algo. Por tanto, para que a alguien pueda calificarse de moroso debe existir una obligación previa |

| | | | | |
|--|--|--|-----------|--|
| | | | | (contrato) donde queden establecidos los compromisos de las partes, tales como el pago o contraprestación |
| | | Incumplimiento de pago en un período determinado (3) | ESE_AC3_M | El concepto de moroso se aplica a aquella persona que se retrasa en un pago o en la devolución de algo. Por tanto, para que a alguien pueda calificarse de moroso debe existir una obligación previa (contrato) donde queden |

| | | | | | |
|------------------|---------------------------------|---|----------------------------------|-----------|---|
| | | | | | establecidos los compromisos de las partes, tales como el pago o contraprestación |
| | | | | ESE_AC4_M | Es el incumplimiento de las obligaciones crediticias |
| | | | | ESE_AC5_H | es incumplir con los pagos de obligaciones crediticias |
| Mediación | Rol del mediador Negociación | ¿Cómo se desarrolla la mediación en el trámite de | Fundamentada en lo normativo (2) | ESE_AC1_H | Viene dado con base a lo normado conforme a la actuación procesal que se |

| | | | | | |
|--|-------------------------|-------------------------------|--|-----------|---|
| | Interiorización del rol | insolvencia por vía judicial? | | | adelanta. Es un mecanismo. Se realiza una vez puesto en funcionamiento el aparato jurisdiccional del estado. |
| | | | | ESE_AC3_M | En este trámite se definía desde un principio por el juez y era quien dirimía el conflicto, pero la legislación en la modificación al Código de Procedimiento Civil en el Nuevo Código General del Proceso cambió y trajo el trámite de persona |

| | | | | |
|--|--|--|--------------------------------------|---|
| | | | | <p>natural no comerciante que se tramita por Notaría o por las Cámaras de Comercio, que es un avance significativo ya que las partes afectadas intervienen de manera directa en la solución de su conflicto</p> |
| | | | <p>Negociación de las deudas (1)</p> | <p>ESE_AC2_M</p> <p>Es un método alternativo de solución de conflictos para personas naturales no comerciantes que le permitirá negociar sus</p> |

| | | | | |
|--|--|---------------------|-----------|---|
| | | | | deudas con dos o más acreedores |
| | | Acuerdo de pago (1) | ESE_AC2_M | Establecer acuerdos de pago a través de dos tipos de procedimientos: Negociación de deudas. Convalidación de acuerdos |
| | | Imparcialidad (1) | ESE_AC5_H | la mediación como tal debe ser cuidados en el sentido de no influir en las partes sino que ellas |

| | | | |
|--|---------------------------------|-----------|--|
| | | | mismas busquen su acuerdo. |
| ¿De qué manera la negociación aporta a la resolución de un conflicto por incumplimiento en obligaciones crediticias? | Agilidad en los trámites (1) | ESE_AC1_H | Es fundamental, habida cuenta que un acuerdo de pago en el trámite de insolvencia de persona natural no comerciante o comerciante, evitaría el congestionamiento de la rama judicial y su solución es más expedita y rápida. |
| | Establecimiento de acuerdos (2) | ESE_AC2_M | el papel de la negociación resulta importante, ya que a partir |

| | | | | |
|--|--|--|-------------------------------|--|
| | | | | de ello se puede definir un acuerdo entre las partes que permita la solución al conflicto crediticio. |
| | | | | Tiene un aporte significativo ya que les permite a las partes llegar a acuerdos de pago de manera mancomunada |
| | | | Beneficios para el deudor (1) | ESE_AC3_M La negociación es una vía alternativa para resolver conflictos, en este caso de tipo financiero sin necesidad de acudir a un trámite judicial, ni |
| | | | | ESE_AC4_M |

| | | | |
|---|-------------------|-----------|---|
| | | | tampoco generar tanto daño al deudor, sino que por el contrario se protegen sus activos. Con la negociación se da una oportunidad al deudor para reorganizar su vida financiera |
| ¿De qué manera desempeña su rol como mediador en el trámite de insolvencia de | Imparcialidad (5) | ESE_AC1_H | Imparcialidad, objetividad, |
| | | ESE_AC2_M | que las partes expresen sus fórmulas de solución y en el evento de no |

| | | | | |
|--|--|------------------------------------|-----------|---|
| | | persona natural no comerciante? | | existir un acuerdo inicial proponer una solución que beneficie a ambas partes |
| | | | ESE_AC3_M | El rol del mediador es muy importante, ya que se dirige el trámite dejando claro que no se lesionarán los intereses de las partes que se verán inmersos en el desarrollo del acuerdo de mediación. |
| | | | ESE_AC4_M | (...) imparcialidad. |
| | | | ESE_AC5_H | (...) imparcialidad. |

| | | | | |
|--|--|-------------------------|-----------|--|
| | | Profesionalismo (1) | ESE_AC1_H | profesionalismo, disponibilidad y compromiso es el papel del mediador. |
| | | Compromiso ético (2) | ESE_AC4_M | Teniendo presente los principios orientadores en la mediación tales como la ética, honestidad, |
| | | | ESE_AC5_H | (...) honesto, ético |
| | ¿Qué aspectos considera usted que debe abordar el mediador en la resolución de | Objetividad (1) | ESE_AC1_H | El principal aspecto es la objetividad, sin desbalancear las audiencias, respetando la prelación de créditos y |

| | | | | | |
|--|--|---|---|------------------|--|
| | | <p>conflictos en el incumplimiento de las obligaciones crediticias?</p> | | | <p>proporcionando fórmulas de arreglo a las partes.</p> |
| | | | <p>Reconocimiento de la importancia de la negociación (1)</p> | <p>ESE_AC3_M</p> | <p>debe tener en cuenta que la persona natural quiera llevar a cabo una negociación con el fin de tener una segunda oportunidad para reorganizar su vida financiera.</p> |

| | | | | |
|--|--|----------------------------------|-----------|---|
| | | Compromisos del deudor (1) | ESE_AC4_M | Es importante resaltar que el deudor asume un compromiso de pago y que no debe existir un incumplimiento y esto conlleva a un cambio en la administración de sus ingresos con el fin de saldar esa obligación crediticia incumplida |
| | | Estado financiero del deudor (1) | ESE_AC5_H | el estado financiero del deudor es la piedra angular de este trámite porque se va a negociar con base en sus finanzas. |

| | | | | | |
|---------------------------|---|--|---|-----------|--|
| | | | Cumplimiento de requisitos para iniciar trámite (1) | ESE_AC3_M | Primero debe tener en cuenta que se dé frente a una persona natural y luego debe tener en cuenta que la mora exceda los 90 días en por los menos más de la mitad de sus deudas |
| Cultura financiera | Cumplimiento de obligaciones Consumo Sobreendeudamiento | ¿Para usted en qué consiste la cultura financiera? | Capacidad para tomar decisiones financieras (3) | ESE_AC1_H | Son las actitudes, habilidades y conocimiento para la toma de decisiones financiera |

| | | | | | |
|--|--|--|--|-----------|---|
| | | | | ESE_AC3_M | <p>Es una opción de vida financiera, es decir es la potestad que deben tener todas las personas de asumir cual es su condición financiera, identificando que compromisos adquirir y hasta a donde se puede comprometer dependiendo del flujo de caja y la posibilidad de pago que tenga en cada momento de su vida.</p> |
|--|--|--|--|-----------|---|

| | | | | |
|--|--|--|-----------|---|
| | | | ESE_AC4_M | Es la educación de los ciudadanos correspondiente al manejo de sus ingresos identificando gastos necesarios o innecesarios, así como la programación de éstos para incluir educación recreación entre otros |
| | | Cumplimiento de las obligaciones financieras (2) | ESE_AC1_H | la responsabilidad en el cumplimiento de los compromisos adquiridos |

| | | | | |
|--|--|------------------------------------|-----------|---|
| | | | ESE_AC2_M | cuando se cumple los compromisos adquiridos a través de contratos u otras obligaciones en este caso de carácter crediticio. |
| | | Disciplina del consumidor (1) | ESE_AC5_H | es la disciplina de los consumidores en lo que respecta al consumo compulsivo. |
| | | Administración de las finanzas (1) | ESE_AC1_H | la planificación de ahorros y el presupuesto personal y familiar. |

| | | | | | |
|--|--|---|--|------------------|--|
| | | <p>¿Qué importancia tiene la cultura financiera en la economía de una persona natural no comerciante?</p> | <p>Manejo efectivo de las finanzas (3)</p> | <p>ESE_AC1_H</p> | <p>Es la carta de navegación en sus finanzas, no existir cultura financiera, es llevar a la iliquidez absoluta y como consecuencia a la quiebra</p> |
| | | | | <p>ESE_AC3_M</p> | <p>Tiene toda la importancia, es decir una persona debe tener claro como debe manejar sus finanzas con el fin de evitar problemas futuros que incluso pueden verla obligada a someterse a más gastos, esto en la eventualidad de</p> |

| | | | | |
|--|--|--|-----------|---|
| | | | | verse sometido a cualquier proceso judicial que podría terminar en el menoscabo o hasta la pérdida de sus activos. |
| | | | ESE_AC4_M | Radica en la capacidad de pago a lo largo de su vida y de manera tranquila sin situaciones jurídicas que representen incluso problemas emocionales que afecten su capacidad de trabajo que apoya de |

| | | | |
|--|--|---|---|
| | | | manera fundamental en sus finanzas personales |
| | <p>¿Qué aspectos considera usted se deben tener en cuenta en el consumo responsable en las personas naturales?</p> | <p>Contar con excedentes para gastos adicionales</p> <p>(2)</p> | <p>ESE_AC1_H</p> <p>Que los consumos de esos productos cuenten con el respaldo económico, que cuente con un excedente en sus ingresos que no afecten los gastos necesarios para subsistir. Se recomienda no gastar más de lo que gana, o sea que los ingresos superen</p> |

| | | | | |
|--|--|--|-----------|---|
| | | | | en más del 30% de sus egresos. |
| | | | ESE_AC3_M | El principal aspecto es tener en cuenta cuánto gano, cuáles son mis gastos básicos y necesarios, debo tener un ahorro o colchón financiero y del excedente si adquirir obligaciones por temas |

| | | | | |
|--|--|--|-----------|---|
| | | | | suntuosos o gastos adicionales |
| | | Manejo responsable de los ingresos (1) | ESE_AC5_H | la responsabilidad en el manejo de sus ingresos |
| | | Priorización de gastos necesarios (1) | ESE_AC2_M | (...) priorizar gastos necesarios |
| | | Evitar el consumo compulsivo (1) | ESE_AC5_H | (...) evitar el consumo compulsivo. |

| | | | | | |
|--|--|---|--|------------------|---|
| | | <p>¿Para usted qué es el consumo suntuoso y cómo lo identifica?</p> | <p>Adquisición de productos innecesarios (4)</p> | <p>ESE_AC1_H</p> | <p>Es la adquisición de elementos o productos no necesarios existiendo otras alternativas que cumplen con las mismas funciones. La compra de un vehículo BMW para transportar los niños al colegio, transporte que se puede hacer en un vehículo de gama más baja</p> |
| | | | | <p>ESE_AC2_M</p> | <p>es la compra de productos que no son necesarios y se consumen por moda o por</p> |

| | | | | |
|--|--|--|-----------|--|
| | | | | pertenecer a un status social determinado |
| | | | ESE_AC3_M | Un consumo suntuoso es aquel que no es de primera necesidad, y que por el contrario lo adquiero para satisfacer un capricho o solventar la posibilidad de tener un nivel o estilo de vida motivado por la sociedad de consumo o por la moda entre otros aspectos |

| | | | | | |
|--|--|--|--|-----------|--|
| | | | | ESE_AC4_M | Son aquellos gastos en los que incurrimos sin necesitarlos esto va muy ligado a la necesidad de posicionarse en un estrato social determinado o incluso en el campo laboral o familiar |
|--|--|--|--|-----------|--|

| | | | | | |
|--|--|--|------------------------------------|------------------|---|
| | | <p>¿De qué manera el consumo suntuoso puede conllevar al incumplimiento de las obligaciones crediticias?</p> | <p>Déficit de ingresos (1)</p> | <p>ESE_AC1_H</p> | <p>Generalmente esos consumos innecesarios conllevan a que las finanzas del hogar se alteren creando un déficit de ingresos, forjando no honrar los compromisos pactados en sus obligaciones crediticias. De igual forma adquiriendo productos innecesarios que acarrear unos gastos, pero el producto solo seria de adorno, más no necesario</p> |
|--|--|--|------------------------------------|------------------|---|

| | | | | |
|--|--|-------------------------------------|-----------|--|
| | | | | en el día a día de su actividad en el hogar, trabajo etc. |
| | | Exceder la capacidad de pago (1) | ESE_AC2_M | el consumo indiscriminado de productos o servicios no necesarios puede conllevar a un egreso superior en las finanzas personales hasta tal punto |

| | | | | |
|--|--|-------------|-----------|---|
| | | | | de llegar a gastar más de lo que gana |
| | | | ESE_AC3_M | El incumplimiento aparece cuando se excede la capacidad de pago, bien sea porque no se tiene flujo de caja o bien sea porque no se tiene poder adquisitivo. |
| | | Quiebra (1) | ESE_AC5_H | el manejo indiscriminado del consumo de productos suntuosos puede llevar a la quiebra de una persona. |

| | | | | |
|--|--|------------------------------------|-----------|---|
| | | Responsabilidad financiera (1) | ESE_AC1_H | Ser responsable en sus finanzas |
| | ¿Qué aspectos debe tener en cuenta una persona natural no comerciante para no caer en el sobreendeudamiento? | Promover el Superávit (1) | ESE_AC1_H | que sus ingresos sean superiores a sus egresos |
| | | Capacidad de pago (1) | ESE_AC1_H | no endeudarse sin tener capacidad de pago. |
| | | Cumplimiento con los pagos (2) | ESE_AC4_M | El cumplimiento en los pagos |
| | | | ESE_AC5_H | (...) cumplir con los pagos |
| | | Administración de las finanzas (2) | ESE_AC2_M | debe en principio ordenar sus gastos de tal manera que tenga claridad en el |

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | | | | <p>monto de sus ingresos neto y de allí administrarlos de manera eficiente</p> |
| | | | | <p>ESE_AC3_M</p> <p>Debe tener claridad sobre el estado de sus finanzas y la capacidad de endeudamiento.</p> |

