

Valeska Nicole Acurio-Saenz; Cesia Lucero Carriel-Vinces; Daniela Mariuxi Suarez-Zambrano; Manuel Richard Naranjo-Rodríguez

[DOI 10.35381/cm.v11i4.2000](https://doi.org/10.35381/cm.v11i4.2000)

Análisis jurídico de conflictos contractuales y mecanismos de prevención en CNT, Babahoyo, Los Ríos

Legal analysis of contractual disputes and prevention mechanisms at CNT, Babahoyo, Los Ríos

Valeska Nicole Acurio-Saenz
nicoleas77@uniandes.edu.ec
Universidad Regional Autónoma de Los Andes, Babahoyo, Los Ríos
Ecuador
<https://orcid.org/0009-0007-5403-2015>

Cesia Lucero Carriel-Vinces
cesiacv82@uniandes.edu.ec
Universidad Regional Autónoma de Los Andes, Babahoyo, Los Ríos
Ecuador
<https://orcid.org/0009-0002-1547-9950>

Daniela Mariuxi Suarez-Zambrano
danielasz45@uniandes.edu.ec
Universidad Regional Autónoma de Los Andes, Babahoyo, Los Ríos
Ecuador
<https://orcid.org/0009-0003-5066-8551>

Manuel Richard Naranjo-Rodríguez
ub.manuelnr56@uniandes.edu.ec
Universidad Regional Autónoma de Los Andes, Babahoyo, Los Ríos
Ecuador
<https://orcid.org/0009-0005-4045-1820>

Recibido: 20 de agosto 2025
Revisado: 10 de octubre 2025
Aprobado: 15 de noviembre 2025
Publicado: 01 de diciembre 2025

Valeska Nicole Acurio-Saenz; Cesia Lucero Carriel-Vinces; Daniela Mariuxi Suarez-Zambrano; Manuel Richard Naranjo-Rodríguez

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue realizar un análisis jurídico de conflictos contractuales y mecanismos de prevención en CNT, Babahoyo, Los Ríos. Metodológicamente la investigación fue de diseño no experimental y transversal; tomando en cuenta que los investigadores no manipularon las variables; sin embargo, estos observaron y analizaron las situaciones existentes sin intervenir en ellas. A través del análisis realizado y resultados obtenidos, se determinó que los conflictos más recurrentes en CNT Babahoyo están relacionados con el incumplimiento de cláusulas contractuales, retrasos en pagos a proveedores y ambigüedades en los términos contractuales, lo que afecta la confianza de las partes involucradas. Tanto proveedores como clientes señalan que la resolución de conflictos por parte de CNT suele ser lenta e ineficaz. En conclusión, los procedimientos actuales de resolución de conflictos en CNT se basan principalmente en la negociación directa, revisión de cláusulas y, en algunos casos, mediación externa o arbitraje.

Descriptores: Conflicto laboral; contrato de trabajo telecomunicación; pago de deuda; consumidor. (Tesaurus UNESCO).

ABSTRACT

The objective of this research was to conduct a legal analysis of contractual conflicts and prevention mechanisms at CNT, Babahoyo, Los Ríos. Methodologically, the research was non-experimental and cross-sectional in design, taking into account that the researchers did not manipulate the variables; however, they observed and analyzed the existing situations without intervening in them. Through the analysis carried out and the results obtained, it was determined that the most recurrent conflicts at CNT Babahoyo are related to breaches of contractual clauses, delays in payments to suppliers, and ambiguities in contractual terms, which affect the trust of the parties involved. Both suppliers and customers point out that conflict resolution by CNT is often slow and ineffective. In conclusion, the current conflict resolution procedures at CNT are based mainly on direct negotiation, review of clauses and, in some cases, external mediation or arbitration.

Descriptors: Labor dispute; telecommunications employment contract; debt payment; consumer. (UNESCO Thesaurus).

Valeska Nicole Acurio-Saenz; Cesia Lucero Carriel-Vinces; Daniela Mariuxi Suarez-Zambrano; Manuel Richard Naranjo-Rodríguez

INTRODUCCIÓN

La corporación nacional de telecomunicaciones (CNT) es una empresa pública que se encarga de proveer servicios de telecomunicaciones en el Ecuador, desempeñando de esta forma un papel fundamental en la conectividad y comunicación del país. Sin embargo, en la provincia de los Ríos en lo que abarca el cantón Babahoyo, se han identificados grandes desafíos que son relacionados con los conflictos contractuales entre la CNT y sus usuarios.

Tras la diversidad de denuncias presentadas por la ciudadanía de Babahoyo y otras localidades pertenecientes a la provincia de los Ríos, según *el Diario ALDIA*. Hay gran variedad de inconformidad con los servicios de CNT, y en especial en lo referente a los servicios de internet y procedimientos coactivos. La defensoría del pueblo en la provincia de los Ríos ha recibido múltiples quejas sobre la intermitencia del servicio y cobros injustificados, afectando a negocios y a las actividades educativas que dependen de una conexión estable (ALDIA, 2020).

Según Alvarado Vélez y Mejía Chávez en (2024). Se han documentado casos donde la CNT ha iniciado procesos coactivos sin la debida notificación o verificación de la relación contractual con los supuestos deudores. Un ejemplo es el caso de Ruth Peralta, una persona adulta mayor que fue requerida a pagar una deuda por un servicio que nunca contrató, lo que llevo a la intervención de la Defensoría del Pueblo del Ecuador, - Delegación Provincial De Los Ríos (2018). Estos conflictos resaltan la necesidad de implementar mecanismos efectivos de prevención y resolución de disputas contractuales. Herramientas como la mediación y el arbitraje se presentan como alternativas viables para abordar estas controversias de manera ágil y eficiente.

A nivel nacional, existen centros de mediación aprobados por el consejo de la judicatura que facilitan la resolución de los conflictos sin recurrir a la justicia ordinaria, promoviendo soluciones consensuadas entre las partes. Al implementar estos mecanismos en Babahoyo se podrá contribuir a mejorar la relación entra la CNT

Valeska Nicole Acurio-Saenz; Cesia Lucero Carriel-Vinces; Daniela Mariuxi Suarez-Zambrano; Manuel Richard Naranjo-Rodríguez

y sus usuarios, y de esta forma garantizar servicios de calidad y el respeto a los derechos de quien consuman sus servicios.

Interviniendo la asignatura de Sistema Procesal No Penal aporta en el marco legal y los procedimientos aplicables en la resolución de conflictos contractuales dentro de la CNT, fuera del ámbito penal. Por otro lado, la asignatura de Medios Alternativos de Solución de Conflictos está relacionado con la mediación y el arbitraje como estrategias utilizadas para resolver disputas contractuales de manera extrajudicial. En lo que refiere Derecho Civil Sucesorio y Contractual se fundamenta el estudio de los contratos y sus implicaciones legales, esenciales para identificar incumplimientos y ambigüedades en los acuerdos de CNT. Por otro lado, la Litigación Oral Relacionada con la defensa de los derechos en un conflicto contractual, en caso de que el problema escale a instancias judiciales. El Derecho Penal, Aunque la investigación se centra en conflictos contractuales, este derecho es relevante en casos donde existan posibles fraudes o delitos relacionados con contratos. Por último, la asignatura de Derecho Económico permite evaluar el impacto de los conflictos contractuales en la estabilidad financiera y operativa de CNT, así como en su relación con proveedores y clientes.

El estudio sobre la prevención y resolución de conflictos contractuales en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT) del cantón Babahoyo. es relevante porque aborda una cola problemática es relevante porque aborda una problemática que afecta directamente a los usuarios y la gestión interna de la empresa. La CNT, como principal proveedor público de servicios de telecomunicaciones en Ecuador, debe garantizar transparencia, eficiencia y equidad. en sus procesos contractuales para mantener la confianza de sus clientes y mejorar su competencia en sus procesos contractuales para mantener la confianza de sus clientes y mejorar su competitividad en el sector.

Este proyecto es importante porque impacta en la calidad del servicio por medio de la existencia de conflictos contractuales deteriora la experiencia del usuario, generando desconfianza y quejas frecuentes. Contribuyendo a la gestión eficiente de

Valeska Nicole Acurio-Saenz; Cesia Lucero Carriel-Vinces; Daniela Mariuxi Suarez-Zambrano; Manuel Richard Naranjo-Rodríguez

la empresa identificando las principales fallas en la administración de contratos donde permitirá mejorar la operatividad y evitar sanciones legales o pérdidas económicas, fortaleciendo la transparencia y la imagen institucional implementando estrategias de resolución de conflictos para mejorar la percepción de la CNT y fomentando así las relaciones más sólidas con los clientes y de esta manera ir aportando a la formulación de políticas públicas y normativas donde se puede servir de base para mejorar las regulaciones en el sector de telecomunicaciones en el Ecuador.

Es conveniente destacar que el tema abordado, es altamente actual, ya que en los últimos años han surgido numerosas denuncias sobre cobros indebidos, interrupciones en el servicio y procedimientos coactivos cuestionables en la CNT. Además, la transformación digital y la creciente dependencia de las telecomunicaciones hacen que la resolución efectiva de conflictos sea cada vez más prioritaria.

En la actualidad, donde la digitalización de los servicios es fundamental, las empresas de telecomunicaciones deben adaptarse a nuevas regulaciones, fortalecer la protección del consumidor y optimizar la gestión de contratos. Este proyecto contribuye a estos objetivos al proponer soluciones que permitan reducir los conflictos contractuales y mejorar la prestación del servicio en Babahoyo y en otras regiones del país.

Como antecedentes de la investigación; se tiene que la corporación nacional de telecomunicaciones (CNT) ha sido objeto de diversas investigaciones y análisis relacionados con la prevención y resolución de conflictos contractuales en el cantón Babahoyo, provincia de los Ríos. Un estudio de caso que se realizó en el 2021 destacó la relevancia de la gestión de documentos en el área de archivo de la CNT y su impacto en la resolución de conflictos en el área comercial de la empresa en Babahoyo. La investigación concluyó que una adecuada gestión documental es esencial para el manejo ordenado, clasificación y almacenamiento de información,

Valeska Nicole Acurio-Saenz; Cesia Lucero Carriel-Vinces; Daniela Mariuxi Suarez-Zambrano; Manuel Richard Naranjo-Rodríguez

facilitando la solución de disputas y mejorando el desempeño organizacional (Ramos Valdez, 2021).

Según la SERCOP en el 2021 la resolución Nro. GGE-073-CNTEP-2021, la CNT emitió el reglamento de contrataciones por giro específico de negocio, con el objetivo de normar las contrataciones de bienes y servicios, incluyendo consultoría, realizadas por la empresa. Este reglamento busca establecer procedimientos claros y transparentes en las contrataciones, contribuyendo a la prevención de conflictos contractuales (Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNTEP, 2021).

Un estudio publicado por la *Revista de Investigación Científica TSE DE* en 2024 analizó las violaciones legales resultantes de procedimientos coactivos iniciados por la CNT. La investigación identificó prácticas irregulares como la aplicación de medidas cautelares sin notificación adecuada y la falta de verificación en la relación contractual con los deudores. Estas acciones han llevado a la retención ilegal de pensiones jubilares, afectando especialmente a personas adultas mayores. El estudio destaca la necesidad de reformas en la administración pública para garantizar la transparencia y el respeto de los derechos fundamentales en los procedimientos coactivos (Alvarado, 2024).

Una investigación académica realizada por Zambrano Albuja en (2006) analizó el marco jurídico que rige la solución de conflictos en contratos de concesión en Ecuador, especialmente a partir de la expedición de la ley de modernización del Estado. Aunque este estudio no se centra exclusivamente en la CNT, proporciona un contexto legal relevante para la resolución de disputas contractuales en el sector de telecomunicación (Zambrano, 2006).

Una tesis de maestría presentada en el 2015 en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo examinó cómo la gestión administrativa influye en el área comercial y de servicio de la CNT en Babahoyo durante el periodo 2013-2014. La investigación identificó deficiencias en los procesos de comercialización y una falta de relación efectiva con los clientes, lo que contribuyó a la insatisfacción de los usuarios y potenciales conflictos contractuales (Vargas, 2015).

Valeska Nicole Acurio-Saenz; Cesia Lucero Carriel-Vinces; Daniela Mariuxi Suarez-Zambrano; Manuel Richard Naranjo-Rodríguez

En agosto del 2020, la Defensoría del Pueblo de los Ríos recibió numerosas quejas de ciudadanos insatisfechos con el servicio de internet proporcionado por la CNT. Los usuarios reportaron intermitencias en el servicio y cobros injustificados. La defensora del Pueblo, Yenny Domínguez, insto a la ciudadanía a reportar estos problemas para que la institución pudiera intervenir adecuadamente.

En julio del 2024, el usuario Hugo Guerrero Vera denunció un cobro excesivo por parte de la CNT. Según su testimonio, se le exigió el pago de más de \$ 6,300 por un servicio de internet que no usó durante nueve meses en 2017. A pesar de sus gestiones ante la Defensoría del Pueblo y la propia CNT, no logró una solución favorable, y sus cuentas bancarias fueron bloqueadas debido al proceso coactivo iniciado en su contra.

En mayo de 2022, obreros de la CNT en Babahoyo realizaron un plantón pacífico e indefinido en la central telefónica de la institución. La protesta tenía como objetivo exigir la firma de un contrato colectivo que les brindara estabilidad laboral y garantizara sus derechos. Los trabajadores también solicitaron la renuncia del ministro de Finanzas, Simón Cueva, debido a la falta de avances en sus demandas laborales (ALDIA, 2022).

MÉTODO

El enfoque de la investigación fue cuantitativo; el cual consiste en recopilar datos numéricos sobre la frecuencia y tipos de conflictos contractuales en CNT Babahoyo. El alcance del estudio fue descriptivo debido a que nos detalla la naturaleza de los conflictos contractuales en la empresa. Donde la exploratoria identifica las principales causas y soluciones aplicadas, mediante la explicativa se analiza el impacto de la prevención y resolución de conflictos en la operatividad de la empresa (Hernández et al., 2014; Bernal Torres, 2010).

En cuanto al nivel fue no experimental y transversal; tomando en cuenta que los investigadores no manipularon las variables; sin embargo, estos observaron y analizaron las situaciones existentes sin intervenir en ellas. Esto es adecuado

Valeska Nicole Acurio-Saenz; Cesia Lucero Carriel-Vinces; Daniela Mariuxi Suarez-Zambrano; Manuel Richard Naranjo-Rodríguez

cuando se busca comprender fenómenos en su contexto natural sin manipular variables, lo que contribuirá a la validez externa de la investigación (Arias, 2012; Sabino, 2000).

RESULTADOS

Los resultados indicaron que la muestra de los diez (10) empleados del área legal identificaron que los conflictos más frecuentes se deben a los incumplimientos contractuales lo cual indico el 50% y el 30% refirió que se deben a retrasos en pagos a proveedores y un 20% sostuvo que es por la ambigüedad de los contratos.

Los conflictos más frecuentes en CNT Babahoyo están relacionados con el incremento de las cláusulas contractuales y retrasos en pagos a proveedores. La resolución de conflictos es lenta, lo que genera insatisfacción entre clientes y proveedores, se necesita mejorar la reacción de contratos para evitar ambigüedades por lo tal es recomendable fortalecer la negociación y mediación para agilizar la solución de conflictos.

DISCUSIÓN

Los problemas más comunes en CNT Babahoyo están ligados al aumento de las condiciones del contrato y a demoras en los pagos a los proveedores. La forma de resolver disputas es tardía, lo cual provoca descontento tanto en clientes como en proveedores. Es necesario optimizar la reacción frente a los contratos para prevenir confusiones, por lo que se sugiere potenciar la negociación y la mediación para acelerar la resolución de conflictos. De los resultados anteriores reflejan que existe debilidades a nivel organizacional, significando una alerta que la gerencia y directiva debe acometer las acciones correctivas a corto plazo.

CONCLUSIONES

La presente investigación analizó los mecanismos de prevención y resolución de conflictos contractuales en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT)

Valeska Nicole Acurio-Saenz; Cesia Lucero Carriel-Vinces; Daniela Mariuxi Suarez-Zambrano; Manuel Richard Naranjo-Rodríguez

del cantón Babahoyo, provincia de Los Ríos, permitiendo identificar los principales problemas contractuales, los procedimientos actuales de resolución y su efectividad en la gestión de disputas.

A través del análisis realizado, se determinó que los conflictos más recurrentes en CNT Babahoyo están relacionados con el incumplimiento de cláusulas contractuales, retrasos en pagos a proveedores y ambigüedades en los términos contractuales, lo que afecta la confianza de las partes involucradas. Tanto proveedores como clientes señalan que la resolución de conflictos por parte de CNT suele ser lenta e ineficaz, generando insatisfacción y afectando la reputación de la empresa.

Los procedimientos actuales de resolución de conflictos en CNT se basan principalmente en la negociación directa, revisión de cláusulas y, en algunos casos, mediación externa o arbitraje. Sin embargo, estos mecanismos han mostrado limitaciones en su efectividad, ya que los conflictos suelen tardar varios meses en resolverse y, en algunos casos, las soluciones no se adaptan completamente a las partes afectadas.

FINANCIAMIENTO

No monetario.

AGRADECIMIENTO

A todos los factores sociales que influyeron en el desarrollo de la investigación.

REFERENCIAS CONSULTADAS

ALDIA. (2020). La Defensoría del Pueblo de Los Ríos recepta denuncias por el servicio de CNT. *ALDIA*. <https://n9.cl/abo4e>

Valeska Nicole Acurio-Saenz; Cesia Lucero Carriel-Vinces; Daniela Mariuxi Suarez-Zambrano; Manuel Richard Naranjo-Rodríguez

- Alvarado Vélez, J. A. (2024). Vulneraciones jurídicas como resultado de procedimientos coactivos incoados por la Corporación Nacional de Telecomunicaciones de Ecuador: Legal Violations as a result of enforcement proceedings initiated by the National Telecommunications Corporation of e. *Revista de Investigación Científica TSE DE*, 7(2). <https://doi.org/10.60100/tsede.v7i2.235>
- Arias, F. (2012). El Proyecto de Investigación introducción a la metodología científica. (6ª ed.). Caracas: Episteme, C.A. <https://n9.cl/ufv5v8>
- Bernal Torres, C. A. (2010). METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales. (3ª ed.). Colombia: PEARSON EDUCACION. <https://n9.cl/jooqi>
- Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNTEP. (2021). RESOLUCIÓN Nro. GGE-073-CNTEP-2021. <https://acortar.link/EzaglZ>
- Hernández, R., Fernández, C. & Batista, P. (2014). Metodología de la investigación. (6ª ed.). México: McGraw- HILL Interamericana., S.A. <https://n9.cl/vesxc>
- Ramos Valdez, N. (2021). Importancia de la gestión de documentos del área de archivo y su efecto en la resolución de conflictos en el área comercial de la empresa CNT, cantón Babahoyo. (Tesis de pregrado). Universidad Técnica de BABAHOYO. <https://n9.cl/ro2o1>
- Sabino, C. (2000). El proceso de investigación. Caracas: Panapo. <https://n9.cl/yjoe>
- Vargas, S. (2015). Gestión administrativa y su incidencia en el area comercial y de servicio de la empresa pública corporación nacional de telecomunicaciones del Cantón Babahoyo, período 2013-2014. plan de marketing. <https://n9.cl/b013nx>
- Zambrano, P. (2006). La solución de conflictos de los contratos de concesión a partir de la expedición de la ley de modernización del Estado en el Ecuador. (Tesis de Maestría). Universidad Andina Simón Bolívar. Ecuador. <https://n9.cl/k084q>