

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES

DIRECCIÓN DE POSGRADO

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

TEMA:

**“APLICACIÓN DE LA MEDIACIÓN PARA SOLUCIONAR LOS
CONFLICTOS ENTRE USUARIOS Y LOS SERVIDORES
TURÍSTICOS DE LA CIUDAD DE BAÑOS DE AGUA SANTA”.**

Trabajo de Titulación

Previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en Mediación, Arbitraje y
Solución de Conflictos

Autora: Dra. Rosa Otilia Gamboa.

Director: Dr. Ángel Patricio Poaquiza Poaquiza, Mg.

Ambato-Ecuador

2014

Al Consejo de Posgrado de la Universidad Técnica de Ambato

El tribunal de Defensa del trabajo de titulación presidido por el Doctor Ángel Patricio Poaquiza Poaquiza Magíster, Presidente del Tribunal e integrado por los señores: Doctor Jaime Tarquino Tipantasig Cando Magíster, Abogado Pablo Gualberto Poveda Mora Magíster, Doctor Borman Renán Vargas Villacrés Magíster, Miembros del Tribunal de Defensa, designados por el Consejo Académico de Posgrados de la Facultad de Jurisprudencias y Ciencias Sociales de la Universidad Técnica de Ambato, para receptor la defensa oral del trabajo de titulación con el tema: **“APLICACIÓN DE LA MEDIACIÓN PARA SOLUCIONAR LOS CONFLICTOS ENTRE USUARIOS Y LOS SERVIDORES TURÍSTICOS DE LA CIUDAD DE BAÑOS DE AGUA SANTA”**, elaborado y presentado por la señora Doctora Rosa Otilia Gamboa, para optar por el Grado Académico de Magíster en Mediación Arbitraje y Solución de Conflictos.

Una vez escuchada la defensa oral el Tribunal aprueba y remite el trabajo de titulación para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.

Dr. Ángel Patricio Poaquiza Poaquiza, Mg.

Presidente del Tribunal de Defensa

Dr. Jaime Tarquino Tipantasig Cando, Mg.

Miembro del Tribunal

Ab. Pablo Gualberto Poveda Mora, Mg.

Miembro del Tribunal

Dr. Borman Renán Vargas Villacrés, Mg.

Miembro del Tribunal.

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en el trabajo de titulación con el tema: **“APLICACIÓN DE LA MEDIACIÓN PARA SOLUCIONAR LOS CONFLICTOS ENTRE USUARIOS Y LOS SERVIDORES TURÍSTICOS DE LA CIUDAD DE BAÑOS DE AGUA SANTA”**, le corresponde exclusivamente a: Doctora Rosa Otilia Gamboa, Autora bajo la dirección del Doctor Ángel Patricio Poaquiza Poaquiza Magíster, Director del trabajo de titulación, y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.

Dra. Rosa Otilia Gamboa

Autora

Dr. Ángel Patricio Poaquiza Poaquiza, Mg.

Director

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga uso de este trabajo de titulación como un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación.

Cedo los Derechos de mi trabajo de titulación, con fines de difusión pública, además autorizo su reproducción dentro de las regulaciones de la Universidad.

Dra. Rosa Otilia Gamboa

cc: 180209968-7

AGRADECIMIENTO

A tan prestigiosa Alma Mater, como es la Universidad Técnica de Ambato, por haber abierto el espacio académico para prepararme con eficiencia.

A las señoras y señores docentes, que con responsabilidad, sacrificio y entrega supieron impartir los conocimientos que creyeron los mejores; y que hoy, son herramienta básica e importante en el desempeño de mi actividad profesional.

A Guillermo, mi esposo, por su constante apoyo, motivación y preocupación para que concluya este importante reto.

A mis hijos, Alejandrina, Nicolás y Agustín, quienes con sus dulces miradas e inocentes actos de solidaridad, hicieron que la tristeza de dejarles sin mi presencia y atención durante el tiempo de estudios, sea menos triste.

A mi Madre, a mi Hermano Jorge, por ser pilares fundamentales en este logro; a Daniela, Santiago y Andrés por su amor y respaldo.

A mis compañeras y compañeros de aula.

Y sobre todo y ante todo a DIOS, por su infinita misericordia, bendición y protección divina.

Rosa Otilia

DEDICATORIA

A mi Madre, Enma Olga Gamboa Villegas, quien, con el testimonio de sus actos y proceder es inculcó en mí, el gran valor del diálogo claro, sencillo, oportuno y respetuoso; el valor de la prudencia; y sobretodo, el gran valor del amor y la amistad

Rosa Otilia

ÍNDICE GENERAL

PÁGINAS PRELIMINARES

PORTADA.....	i
Al Consejo de Posgrado.....	ii
Autoría del Trabajo.....	iii
Derechos de Autor.....	iv
Agradecimiento.....	v
Dedicatoria.....	vi
Índice General.....	vii
Índice de Cuadros.....	xii
Índice de Gráficos.....	xiv
Resumen ejecutivo.....	xvi
Abstract.....	xvii
Introducción.....	1

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

Tema.....	4
Planteamiento del Problema.....	4
Contextualización.....	4
Macrocontextualización.....	4
Mesocontextualización.....	5

Microcontextualización.....	6
Árbol de Problemas.....	7
Análisis Crítico.....	9
Prognosis.....	9
Formulación del Problema.....	10
Interrogantes de la Investigación.....	10
Delimitación del objeto de Investigación.....	10
Delimitación de Contenidos.....	10
Delimitación Espacial.....	10
Delimitación Temporal.....	11
Unidades de Observación.....	11
Justificación.....	11
Objetivos.....	12
Objetivo General.....	12
Objetivos Específicos.....	12

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes Investigativos.....	13
Fundamentación Filosófica.....	15
Fundamentación Sociológica.....	15
Fundamentación Axiológica.....	16

Fundamentación Legal.....	17
Categorías Fundamentales.....	18
Fundamentación Teórica.....	21
Hipótesis.....	37
Señalamiento de variables.....	37
Variable Independiente.....	37
Variable Dependiente.....	37

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Enfoque de la Investigación.....	38
Modalidad Básica de la Investigación.....	38
Investigación Bibliográfica Documental.....	38
Investigación de Campo.....	38
Proyecto de Intervención Social.....	38
Niveles o Tipos de Investigación.....	39
Exploratorio.....	39
Descriptivo.....	39
Población y Muestra.....	39
Población.....	39
Muestra.....	40
Operacionalización de Variables.....	41

Técnicas e Instrumentos de Recolección de la Información.....	43
Procesamiento de la Información.....	43
Validez y Confiabilidad.....	44
Validez.....	44
Confiabilidad.....	44
Plan para la Recolección de la Información.....	44
Plan para el Procesamiento de la Información.....	45
Análisis e Interpretación de resultados.....	45

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Encuestas a dirigida a los servidores turísticos	46
Encuesta dirigida a los usuarios.....	56
Comprobación de Hipótesis.....	66

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones.....	71
Recomendaciones.....	72

CAPÍTULO VI

LA PROPUESTA

Título de la Propuesta.....	73
Datos Informativos.....	73

Antecedentes de la Propuesta.....	73
Justificación de la Propuesta.....	74
Análisis de Factibilidad.....	75
Objetivos.....	79
Objetivo General.....	79
Objetivos Específicos.....	79
Fundamentación Teórica- Científica.....	80
Mediación y Conciliación.....	80
Arbitraje y Conciliación.....	82
Plan de Acción.....	82
Matriz del Plan de Acción.....	97
Administración de la Propuesta.....	98
Evaluación de la Propuesta.....	100
BIBLIOGRAFÍA.....	101
LINCOGRAFÍA.....	104
ANEXOS.....	105

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro #: 1 Relación Causa-Efecto.....	8
Cuadro #: 2 Población.....	40
Cuadro #: 3 Aplicación de la Mediación.....	41
Cuadro #: 4 Conflictos entre usuarios y servidores turísticos.....	42
Cuadro #: 5 Plan para la Recolección de Información.....	44
Cuadro #: 6 Mediación En Los Conflictos.....	46
Cuadro #: 7 Procesos De Mediación.....	47
Cuadro #: 8 Desarrollar Procesos De Mediación.....	48
Cuadro #: 9 Procesos De Mediación.....	49
Cuadro #: 10 Conflictos Entre Los Usuarios Y Los Servidores.....	50
Cuadro #: 11 Conflictos Con Los Usuarios.....	51
Cuadro #: 12 Procesos.....	52
Cuadro #: 13 Servidores Turísticos.....	53
Cuadro #: 14 Requerimientos De Los Usuarios.....	54
Cuadro #: 15 Capacitación Y Actualización Sobre Servicio Al Cliente.....	55
Cuadro #: 16 Mediación En Los Conflictos.....	56
Cuadro #: 17 Conflictos Con Los Servidores Turísticos.....	57
Cuadro #: 18 Procesos De Mediación.....	58
Cuadro #: 19 Acuerdo Por Medio De Procesos.....	59
Cuadro #: 20 Conflictos Entre Los Usuarios Y Los Servidores Turísticos.....	60

Cuadro #: 21 Instancias Judiciales y No La Mediación.....	61
Cuadro #: 22 Procesos.....	62
Cuadro #: 23 servicios que prestan	63
Cuadro #: 24 Requerimientos de los usuarios.....	64
Cuadro #:25 Capacitación Y Actualización Sobre Servicio Al Cliente.....	65
Cuadro #:26 Mediación En Los Conflictos.....	66
Cuadro #:27 Conflictos Con Los Usuarios.....	67
Cuadro ·#:28 Matriz del Plan de Acción.....	97
Cuadro #: 29 Administración de la Propuesta.....	29
Cuadro #: 30 Evaluación Propuesta.....	100

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico #1 Categorías Fundamentales.....	18
Gráfico #2 Aplicación De La Mediación.....	19
Gráfico #3 Conflictos Entre Los Usuarios Y Los Servidores Turísticos.....	20
Gráfico #4 Mediación En Los Conflictos.....	46
Gráfico #5 Procesos De Mediación.....	47
Gráfico #6 Desarrollar Procesos De Mediación.....	48
Gráfico #7: Procesos De Mediación.....	49
Gráfico #8: Conflictos Entre Los Usuarios Y Los Servidores.....	50
Gráfico #: 9Conflictos Con Los Usuarios.....	51
Gráfico #10 Procesos.....	52
Gráfico #11 Servidores Turísticos.....	53
Gráfico #12 Requerimientos De Los Usuarios.....	54
Gráfico #13 Capacitación Y Actualización Sobre Servicio Al Cliente.....	55
Gráfico #14 Mediación En Los Conflictos.....	56
Gráfico #15 Conflictos Con Los Servidores Turísticos.....	57
Gráfico #16 Procesos De Mediación.....	58
Gráfico #17 Acuerdo Por Medio De Procesos.....	59
Gráfico #18 Conflictos Entre Los Usuarios Y Los Servidores Turísticos.....	60
Gráfico #19 Instancias Judiciales Y No La Mediación.....	61
Gráfico #20 Procesos.....	62

Gráfico #:21 Servicios que prestan	63
Gráfico #:22 Requerimientos de los usuarios.....	64
Gráfico #:23 Capacitación Y Actualización Sobre Servicio Al Cliente.....	65
Gráfico #: 24 Verificación de Hipótesis.....	70

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES
DIRECCIÓN DE POSGRADO
MAESTRÍA EN MEDIACIÓN, ARBITRAJE Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Tema: “APLICACIÓN DE LA MEDIACIÓN PARA SOLUCIONAR LOS
CONFLICTOS ENTRE USUARIOS Y LOS SERVIDORES
TURÍSTICOS DE LA CIUDAD DE BAÑOS DE AGUA SANTA”.

Autora: Dra. Rosa Otilia Gamboa.

Director: Dr. Ángel Patricio Poaquiza Poaquiza, Mg.

Fecha: 20 de noviembre del 2012

RESUMEN EJECUTIVO

El tema: “**Aplicación de la Mediación para solucionar los conflictos entre usuarios y los servidores turísticos de la ciudad de Baños de Agua Santa**” implica analizar la importancia de la Mediación, la investigación aplicada es de tipo Exploratorio, posee una metodología flexible permite familiarizarse a la investigadora con el fenómeno u objeto de estudio, es descriptiva y posee un nivel de medición precisa, una vez detectado el problema por la investigadora a través de dialogo y la observación directa, se procedió a la elaboración del marco teórico, con la ayuda de libros, revistas, folletos, e internet que sirvieron de soporte técnico y académico en la formulación de las categorías fundamentales para luego desglosarse de las constelaciones de ideas constituyéndose en un verdadero soporte bibliográfico. Realizadas todas estas actividades se vio la necesidad de aplicar la propuesta de la creación del Centro de Mediación y Arbitraje-Baños, para de esta forma solucionar los conflictos entre usuarios y servidores turísticos de una forma amigable sin ser necesario acudir a los procesos judiciales, sin perjuicio a ninguna de las partes interesadas.

Descriptor: Carta Magna del estado, Ley de Arbitraje y Mediación, Mediación, Turismo, servidores Turísticos, Usuarios, Arbitraje, Conflictos, Convenio arbitral, Demanda Arbitral, Mediador, Agencias de Turismo, Teorías de los Conflictos.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES
DIRECCIÓN DE POSGRADO

MAESTRÍA EN MEDIACIÓN, ARBITRAJE Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Theme: "APPLICATION OF MEDIATION TO RESOLVE CONFLICTS BETWEEN USERS AND SERVERS IN THE TOURIST TOWN OF BAÑOS DE AGUA SANTA".

Author: Dra. Rosa Otilia Gamboa.

Directed by: Dr. Ángel Patricio Poaquiza Poaquiza, Mg.

Date: November 20, 2012

EXECUTIVE SUMMARY

The theme: "Application of Mediation to resolve conflicts between users and servers in the tourist town of Baños de Agua Santa " involves analyzing the importance of mediation , applied research is exploratory, has a flexible methodology allows to familiarize investigating the phenomenon or object of study is descriptive and has a level of precise measurement , once the problem is detected by the researcher through dialogue and direct observation , we proceeded to the development of the framework, with the help of books, magazines, brochures, and internet which served as technical and academic support in the formulation of the fundamental categories and then broken constellations of ideas becoming a true bibliographic support . Carried all these activities was the need for the proposed the creation of the Center for Mediation and Arbitration- Baths, to thereby resolve conflicts between users and servers tourist in a friendly way without being necessary to resort to the judicial process, without prejudice to any interested parties.

Keywords: State Constitution Law, Arbitration and Mediation, Mediation, Tourism, Tourist servers, users, Arbitration, Dispute, Arbitration agreement, Arbitration Demand, Mediator, Travel & Tourism, Theories of Conflict

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de tesis se desarrolló en la Ciudad de Baños de Agua Santa, en la provincia de Tungurahua.

El cantón Baños de Agua Santa, pertenece a la provincia de Tungurahua, ubicada en el centro del país, cuenta con una superficie de mil setenta y tres kilómetros cuadrados (1.073 Kms), divide en cinco parroquias, una matriz y cuatro rurales, con una población aproximada de veinte y un mil habitantes entre nativos y residentes, quienes, en su mayoría, se dedican en forma permanente y continua a actividades de servicio turístico en diferentes áreas tales como: turismo religioso, termal, recreacional, de aventura, de distracción, gastronómico, deportivo, cultural, entre otros. Actividades éstas, que al término del año 2011, la Unidad de Gestión de Turismo del Gobierno Autónomo Descentralizado Baños de Agua Santa GADBAS, registre un millón cuatrocientas mil visitas, motivo por el cual, el Ministerio de Turismo ha identificado y ubicado a éste cantón, como el segundo destino turístico más importante del Ecuador después de Galápagos. La impresionante cantidad de turistas concurrentes son de diferente nivel socio cultural, económico, religioso y de costumbres diversas, siendo estos factores determinantes para que en forma recurrente se presenten conflictos con los servidores turísticos en la prestación de los diferentes servicios.

En estado de conflicto, las partes, en forma individual o conjunta, acuden en busca de soluciones a dependencias públicas como: Fiscalía, Comisaría Nacional, Unidad de Gestión de Turismo del GADBAS; y otros, quizá la mayoría, tratan de solucionar sus diferencias por cuenta propia, haciendo que los conflictos crezcan, y se tenga como resultado, en unos casos, turistas pésimamente atendidos y que prometen nunca más regresar; y en otros, servidores turísticos perjudicados.

En este contexto, en la parroquia Matriz del cantón Baños de Agua Santa, es decir, se hace indispensable la creación de un CENTRO DE MEDIACIÓN, cuyo servicio refleje absoluta responsabilidad y seriedad en el manejo de los casos allí a tramitarse, lo que permitiría que usuarios y servidores turísticos tengan la posibilidad de solucionar sus controversias en forma legal, ágil, digna, justa y respetuosa.

Por lo que, se ha considerado el análisis de la Variable Dependiente para solucionar los conflictos entre usuarios y los servidores turísticos en el cantón Baños de Agua Santa; y, como Variable Independiente la Mediación como solución a los conflictos y controversias.

En el presente proyecto de investigación, se desarrollarán seis capítulos con sus respectivos ítems que se detallan a continuación:

CAPÍTULO I.- EL PROBLEMA.- Se desarrolla el Planteamiento del Problema, dentro del cual consta la Contextualización: Macro, Meso y Micro. Árbol de Problemas, Análisis Crítico, Prognosis, Formulación de Problema, Interrogantes de Investigación. Delimitación de la Investigación, a continuación están los Objetivos: General y Específicos y Justificación.

CAPÍTULO II.- MARCO TEÓRICO.- Contiene: Antecedentes de la Investigación, Fundamentaciones: Filosófica, Axiológica, Sociológica, y Legal, Organizador Lógico de las Variables, Ruedas de Atributos de la Variable Independiente y Dependiente, Formulación de Hipótesis, Señalamiento de Variables.

CAPÍTULO III.- METODOLOGÍA.- Se inicia con: Enfoque, Modalidades de Investigación, Tipos o Niveles de Investigación, Población y Muestra, Técnicas e Instrumentos, Operacionalización de Variable Independiente, Operacionalización de la Variable Dependiente, Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos,

Plan para el Procesamiento de la Información y el Proceso de Análisis e Interpretación de Resultados.

CAPÍTULO IV.- ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS ESTADÍSTICOS.- En este Capítulo se detallan la Aplicación de las Encuestas realizadas a Servidores Turísticos y Usuarios, la verificación de la hipótesis.

CAPÍTULO V.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.- Este Capítulo representa el resultado final que son las Conclusiones y Recomendaciones.

CAPÍTULO VI.- LA PROPUESTA.- Se inicia con el Título de la Propuesta, Datos Informativos, Antecedentes, Justificación, Objetivos, Fundamentaciones, Factibilidad, Metodología, Plan de Acción, Administración, Evaluación.

Finalmente se adjuntó la Bibliografía y los Anexos respectivos de la Investigación.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Tema

Aplicación de la mediación para solucionar los conflictos entre usuarios y los servidores turísticos de la ciudad de Baños de Agua Santa"

1.2. Planteamiento del Problema

1.2.1. Contextualización

1.2.1.1. Macro contextualización

Es importante mencionar que el ritmo de vida en que la humanidad nos desenvolvemos es totalmente desgastante, el estado mental y físico de las personas refleja un marcado deterioro, siendo una de las causas los conflictos por los que atravesamos cotidianamente, mismos que no se resuelven oportunamente, sino más bien, crecen en forma descontrolada y hasta cruel, pudiendo ser la causa de " *muertes por disgustos*", por lo que, se hace urgente encontrar una solución para los traumas que provoca la cultura del conflicto.

Consiente de esta realidad, en las mentes responsables de algunos legisladores ecuatorianos ha estado presente la idea de normar la aplicación de los MAS como mecanismo de solución a las controversias, sin que las personas tengan que acudir o involucrarse en la fría y a ratos inhumana modalidad de atención y tramitología burocrática imperante en los juzgados o tribunales.

Evidencia de lo expresado y a manera de ejemplo menciono que, la generalidad de los administradores de justicia y un buen número de profesionales del Derecho a nivel nacional, dentro de la tramitación de los juicios verbal sumarios, donde consta como parte procesal la denominada junta de conciliación dejan pasar esta importantísima etapa procesal, haciendo que la causa planteada, pudiendo solucionarse, no suceda y continúe por la vía de la denominada batalla judicial.

Razón por la cual, analistas internacionales especializados concluyen que la administración de la justicia en el Ecuador es lenta y por lo tanto, inoportuna; ya que, miles de procesos reposan en los juzgados y tribunales sin solución oportuna, evidenciando ineficiencia administrativa y de procedimiento en las diferentes instancias judiciales que no reflejan un despacho de causas en forma oportuna.

De ahí que, la Mediación, aplicada como un procedimiento alternativo para la solución de conflictos susceptibles a transigir, permitiría y brindaría la posibilidad de que las personas en conflicto obvien acudir a instancias judiciales u otras con competencia de recibir denuncias, mismas que en su mayoría se quedan sin solución alguna.

Situación que en la ciudad de Baños de Agua Santa, sucede con frecuencia en los conflictos que se presentan entre usuarios y servidores turísticos.

1.2.1.2. Meso contextualización

En Ecuador, se cuenta con varios centros de Mediación y Arbitraje, incluso con la creación del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos que mantiene su portal denominado "MEDIACIÓN CONSTRUYENDO UNA CULTURA DE PAZ", en donde se publican y se da a conocer sobre la existencia de varios Centros de Mediación y Arbitraje a nivel nacional, cuyos servicios y atención proveen la posibilidad real de que las usuarias y usuarios lleguen a acuerdos de beneficio mutuo en forma ágil, responsable y respetuosa.

La actividad turística en cuanto a la venta de servicios se refiere, es muy delicada, requiere de eficiencia, responsabilidad, honestidad y delicadeza, caso contrario los clientes a todo nivel evitan hacer uso de los mismos, razón por la cual creo que la señora ex ministra de Turismo, Verónica Sión (2008), decidió suscribir un convenio de cooperación interinstitucional con la Procuraduría General del Estado a través del Dr. Diego García Carrión. Esta importantísima acción administrativa motiva a que de presentarse conflictos en el área turística los mismos sean resueltos a través de los métodos alternativos de solución de conflictos, entre otros, aplicando la Mediación.

Por lo que la señora Sión, informó con absoluto convencimiento que el convenio permitirá dar una solución alternativa a los conflictos que pudieran suscitarse entre el Ministerio de Turismo y las personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado, relacionadas con la actividad turística. (*Turismo fomenta mediación como mecanismo para solucionar conflictos, 15 de Mayo de 2008, Diario el Comercio*)

En la Provincia del Tungurahua, existen varios Centros de Mediación y Arbitraje que dan la posibilidad de entrar en acuerdos enfocados a dar solución a problemas de cualquier índole.

En razón de que la Mediación es un acto netamente voluntario y confidencial, en el cual las partes se convierten en actores protagónicos y deciden dar solución a sus controversias, guiados por un tercero imparcial quien únicamente guía el o los diálogos de entendimiento.

1.2.1.3. Micro contextualización

La ciudad de Baños de Agua Santa, en su calidad de ciudad destino turístico recibe aproximadamente un millón doscientos mil turistas al año, y muchos de ellos entran en conflicto con los servidores u operadores de turismo, evidenciándose que las partes no tienen a donde recurrir en procura de solucionar las controversias presentadas. Llamando la atención que en la ciudad no exista un Centro de Mediación que ofrezca este servicio.

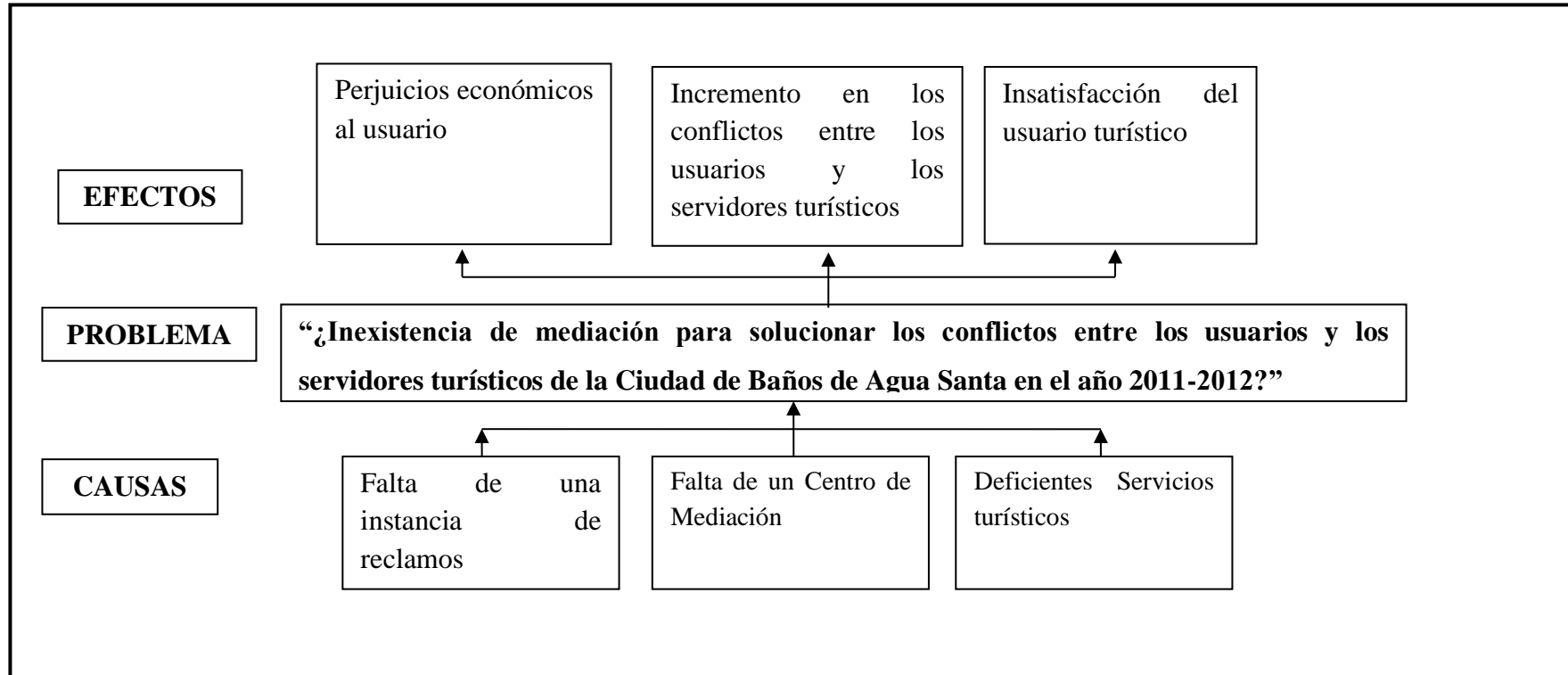
Realidad que evidencia la necesidad urgente de que en la ciudad de Baños de Agua Santa se cree un Centro de Mediación para atender estos temas, lo que permitiría que la actividad turística en todo su contexto cuente con apoyo profesional y legal que aplicados permitan que las posibles controversias o las controversias mismas se resuelvan en forma digna, respetuosa y oportuna.

Atender ética y profesionalmente los conflictos, será un buen inicio para a propios y ajenos dar a conocer los beneficios de la aplicación de los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos, cuya aplicación en temas susceptibles de transigir permite tener una mejor calidad de vida enrumada a alcanzar el *sumak kawsay*.

Por la experiencia de la investigadora, se considera que en el ciudad la aplicación de la Mediación sería una muy buena posibilidad de resolver los conflictos susceptibles de transacción, por lo que, se justifica plenamente la creación de un centro de Mediación.

1.2.2. Árbol de Problemas

CUADRO Nro. 01



FUENTE: Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Baños de Agua Santa.

ELABORADO POR: Rosa Otilia Gamboa.

1.2.3. Análisis Crítico

La inexistencia de una dependencia, ya sea ésta, pública o privada en la ciudad de Baños de Agua Santa donde los usuarios turísticos o los mismos servidores turísticos puedan acudir para resolver sus controversias o conflictos con oportunidad y celeridad, perjudica a las partes en forma irremediable e irreparable, ya que las partes deciden no regresar a este destino turístico nunca más y los servidores reciben una calificación deficiente por la prestación de sus servicios, referencia que al ser pasada de boca en boca perjudica notablemente en la captación de futuros clientes.

En la cotidianidad no se solucionan los problemas, ni en forma pacífica y en las instancias con competencia para ello, es decir, en la comisaría nacional, la cámara de turismo o el departamento de turismo del GADBAS. Conflictuadas las partes, y éstas creyendo tener la razón, se enrumban en una vía sin salida, notándose la necesidad de la intervención de un tercer imparcial que intervenga y oriente a las partes a solucionar las controversias buscando una solución pacífica que no termine en procesos judiciales largos y tediosos.

Por lo arriba anotado, se considera de gran utilidad la creación de un Centro de Mediación en Baños de Agua Santa, donde éste reconocido método alternativo de solución de conflictos sea aplicado en forma exitosa.

1.2.4. Prognosis

Siendo que la Medición es considerada como un instrumento estratégico de solución a los conflictos reconocida en la vigente Constitución de la República, bien se pudiese aplicarla en toda su magnitud, permitiendo que las partes en lugar de entrar en un mundo de conflicto, incertidumbre y estrés, sientan alivio y paz en la solución a las controversias.

en la ciudad, puesto que ayudaría a entrar en acuerdos a las partes, provocando la optimización de tiempo y recursos, de lo contrario se corre el riesgo de ahuyentar al turista o usuario que no confiara en los servicios que prestan los servidores turísticos, con lo cual el prestigio y las recomendaciones para personas nacionales

y extranjeras no sea el adecuado, y el buen nombre y hospitalidad de quienes conforman este bello cantón quede en tela de duda, con consecuencias no adecuadas para la vida económica de este importante sector productivo.

1.2.5. Formulación del Problema

¿Cómo incide la aplicación de la Mediación para solucionar los conflictos entre usuarios y los servidores turísticos de la ciudad de Baños de Agua Santa, provincia de Tungurahua?

1.2.6. Interrogantes de la Investigación

¿Se aplica la Mediación para solucionar los conflictos en la ciudad de Baños de Agua Santa?

¿Cuáles son los factores que afectan al servicio usuario por parte de los servidores turísticos de la ciudad de Baños de Agua Santa?

¿Existe alguna propuesta de solución a la falta de la aplicación de la Mediación para solucionar los conflictos entre los usuarios y servidores turísticos de la ciudad de Baños de Agua Santa?

1.2.7. Delimitación del Objeto de Investigación

1.2.7.1. Delimitación de Contenido

CAMPO: Jurídico

AREA: Mediación

ASPECTO: Mediación y Solución de Conflictos

1.2.7.2. Delimitación Espacial

La investigación se desarrolló con los servidores turísticos en la Ciudad de Baños de Agua Santa, Provincia del Tungurahua.

1.2.7.3. Delimitación Temporal

El trabajo de investigación se realizó en el año 2011– 2012

1.2.7.4. Unidades de Observación

Servidores Turísticos

Usuarios

1.3. Justificación

La **Importancia** radica en que se va a dar a conocer como la aplicación de la Mediación de a poco, pero de manera convincentemente, se va convirtiendo en una excelente posibilidad de superar los conflictos, por lo que ha despertado un gran interés dentro de la práctica de la aplicación del Derecho, particularmente está siendo tomada por los profesionales jóvenes con formación no litigante, quienes preveen ofrecer sus servicios profesionales a personas naturales o jurídicas vinculadas a los negocios con el mundo de los negocios, entre ellos a empresarios servidores turísticos.

El Interés de la investigación radica que los usuarios y servidores turísticos describan a la aplicación de la Mediación como una muy buena posibilidad de resolver controversias sin tener que acudir al sistema tradicional de justicia imperante, lo que les permitiría contar con un soporte legal con imagen responsable, digno, justo, rápido, conveniente y económicamente. Además, proveen beneficios adicionales como la flexibilidad y el control sobre el proceso y sobre su resultado.

El modo de convivencia que tiene y mantiene la población del cantón Baños de Agua Santa y particularmente su única parroquia matriz refleja la existencia de un conglomerado con un nivel socio educativo económico medio y medio alto, por lo que se hace interesante y **Novedoso** que en la ciudad de Baños de Agua Santa se cree en el corto plazo, un Centro de Medición que ofrezca servicio profesional que coadyuven a la solución de los conflictos y controversias.

Los **Beneficiarios** directos serán las partes, los usuarios y servidores turísticos tendrán la confianza que en cualquier desacuerdo o conflicto aplicada la Mediación, puedan llegar a solucionarlos en forma pacífica.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

- Creación de un centro de Mediación para solucionar los conflictos entre usuarios y los servidores turísticos de la ciudad de Baños de Agua Santa", provincia de Tungurahua".

1.4.2. Objetivos Específicos

- Comprobar si se aplica la Mediación para solucionar los conflictos en la ciudad de Baños de Agua Santa.
- Determinar cuáles son los factores que afectan al usuario o usuarios por parte de los servidores turísticos en la ciudad Baños de Agua Santa.
- Elaborar una propuesta para solucionar la falta de la aplicación de la Mediación, para solucionar el conflicto entre los usuarios y servidores turísticos en la ciudad de Baños de Agua Santa.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes investigativos

La provincia de Tungurahua, en la última década, según el Ministerio de Turismo se ha posicionado como uno de los más importantes destinos turísticos del país, sus nueve cantones ofrecen diversas opciones de atracción turística, tanto en el campo cultural, recreacional, de aventura, gastronómicas, de salud, artesanales, agrícolas, avícolas, florícolas entre otros.

El cantón Baños de Agua Santa, pertenece a esta provincia, y desde hace varias décadas atrás, debido a la existencia del Santuario de la Virgen del Rosario del Agua Santa donde reposa una bella imagen de la Madre de Jesús, las propiedades curativas de las aguas termales, su agradable clima, su geografía y topografía naturales, han hecho y hacen que muchas personas del territorio nacional e internacional visiten este lugar.

Sus habitantes, de a poco, se han ido enrumbando en la línea de atención a los visitantes, con servicios de hospedaje, alimentación, transporte, diversión y otros de diverso contexto.

Realidad que, ha permitido y permite que los visitantes sean de diferente identidad cultural, social, económica y religiosa, evidenciándose que muchas personas tanto naturales o jurídicas no estén capacitados en debida forma para ofrecer sus servicios turísticos en debida forma, situación que en forma constante hace que se presente conflictos entre éstos y los usuarios, quienes no encuentran una dependencia pública o privada que coadyuve a solucionar las controversias.

La investigadora, consiente de esta realidad, auscultó en los diferentes centros de educación superior existentes en la provincia de Tungurahua, esto, en las universidades: Técnica de Ambato, UNIANDES, Tecnológica INDOAMÉRICA, Pontificia Universidad Católica, a ver si se han desarrollado trabajos

investigativos análogos con el presente, teniendo como resultado el no registro de los mismos.

Realidad que anima a la autora a procurar plasmar en realidad la propuesta planteada en el presente trabajo de investigación.

Posterior a lo anotado, se acude a el Espacio de Monografias.com vía internet donde aparece el trabajo titulado: Mediación, enviado por Génesis Di Gregorio, quien llega a la siguiente conclusión: **“Mediar o negociar es algo en que todos hemos participado, participamos y seguiremos participando.**

Llevar a cabo un proceso de mediación favorece que se agoten las posibilidades de solución extrajudicial, sin perjudicar en absoluto al derecho de acudir, en cualquier momento, ante los tribunales de justicia, ya que más vale un buen arreglo que un mal pleito.

Actualmente, la práctica de mediación en las sociedades occidentales ha ido creciendo y se aplica en el ámbito interpersonal, desde el divorcio hasta litigios sobre custodia de hijos de parejas que se separan, hasta asuntos laborales, riñas en el área de descanso, litigios entre propietarios e inquilinos, reclamaciones de consumidores, o luchas empresariales entre ejecutivos.

La mediación no es la panacea, pero es un gran paso para mejorar el sistema de administración de justicia” (p, 1-2)

Es evidente que existen varios antecedentes históricos de primera mano que servirán como apoyo para la investigación, existen muchos centros de mediación que han realizado estos estudios de prefactibilidad para la creación de Centros de Mediación en la provincia, por otra parte, existen estudios sobre este tema en varias universidades de la localidad, de igual forma existe una gran información en el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos en relación a la problemática, existen varios temas relacionados y afines a los temas de investigación en internet los cuales nos servirán como base de apoyo para el desarrollo correcto y adecuado del tema planteado.

2.2. Fundamentación Filosófica

El paradigma de la investigación es crítico - propositivo como una alternativa para la investigación social que se fundamenta en el cambio de esquemas sociales. Es crítico porque cuestiona los esquemas sociales y busca la esencia de los mismos, la interrelación e interacción de la dinámica de las contradicciones que generan cambios profundos.

Es propositivo cuando la presente investigación plantea propuestas y no se detiene en la mera crítica, ni en la observación, sino en realizar planteamientos que permitan la implementación de un centro de mediación en la ciudad de Baños de Agua Santa, por ende la disminución de los conflictos entre usuarios y servidores turísticos.

2.3. Fundamentación Sociológica

Cuando un mediador guía el proceso de negociación partiendo del campo sociológico inevitablemente parte considerará que la toma de soluciones debe estar encaminada a que las partes constituyan el nuevo orden bajo los parámetros estructurales de la sociedad abierta, es decir, hacia una asociación que basa la relación de sus integrantes en función del intercambio, en la cual los vínculos no son religiosos ni afectivos sino que se conciben como asociaciones flexibles y móviles que se asumen de forma voluntaria. Late bajo esta idea el sustrato del liberalismo según el cual todo lo que impida o frene la libertad individual debe ser suprimido, ya que la libertad es la condición natural del hombre.

La sociedad abierta o simplemente la sociedad, aparece como resultado de las teorías contractualistas de los siglos anteriores. Se fundamenta, no en función de una identidad natural y por tanto eterna, sino en función de una construcción artificial útil para la convivencia. Es dinámica, se entiende como un orden abierto y la justicia en ella se concibe como el hecho de imbuir a los individuos de dignidad.

El enfoque Harvard desciende directamente del ámbito del derecho, lo cual hace que conserve ciertos planteamientos jurídicos como la rehabilitación de la idea de justicia entendida en el sentido ilustrado del orden que trae el máximo bienestar individual. Este sentido práctico de la idea de justicia lo hereda de las concepciones éticas del utilitarismo incipiente del siglo pasado, por eso no ahonda en la raíz del problema, en ese punto que pone en relación la esencia del conflicto y la relación entre las personas; busca únicamente llegar a aquellos acuerdos útiles para la mayor felicidad de las personas en conflicto. Este modelo define por tanto, la idealidad de las relaciones basándose en el concepto de libertad negativa.

Desde esta perspectiva, la vía para llegar a la resolución del conflicto comienza por la atención a los intereses de las personas para separarlas del problema y continúa con la creación de opciones de mutuo beneficio.

2.4. Fundamentación Axiológica

Desde su valoración particular, J. J. Sarrado y M. Ferrer, consideran que el respeto por el individuo, rasgo definitorio de las culturas occidentales, junto con la confianza en los progresos tecno científicos y en la sociedad del bienestar, se asientan sobre la base del modelo de solución de problemas, que, sin duda, brinda un servicio continuista a esta concepción tecnológica y predicha de la sociedad, los grupos y las personas. Por estas razones, desconsidera la crítica cultural, entendiéndola como una tendencia descontextualizada, ya que preconiza una mediación básicamente técnica, que con notoria frecuencia olvida los componentes artísticos de la sensibilidad, que permiten particularizar y enfocar los procesos de mediación enraizados con las diferentes tradiciones socioculturales.

Para este enfoque, mejorar o ampliar la comunicación no es un objetivo sino que se buscará en función de la necesidad de conseguir un acuerdo y se organiza siempre en sentido lineal. Por sentido lineal de la comunicación se entiende que lo que ha quedado resuelto es innecesario tratarlo de nuevo porque al considerar como causa única del conflicto el desacuerdo o los desacuerdos, todo lo acordado se considera ya resuelto. Los problemas que se van solucionando durante el

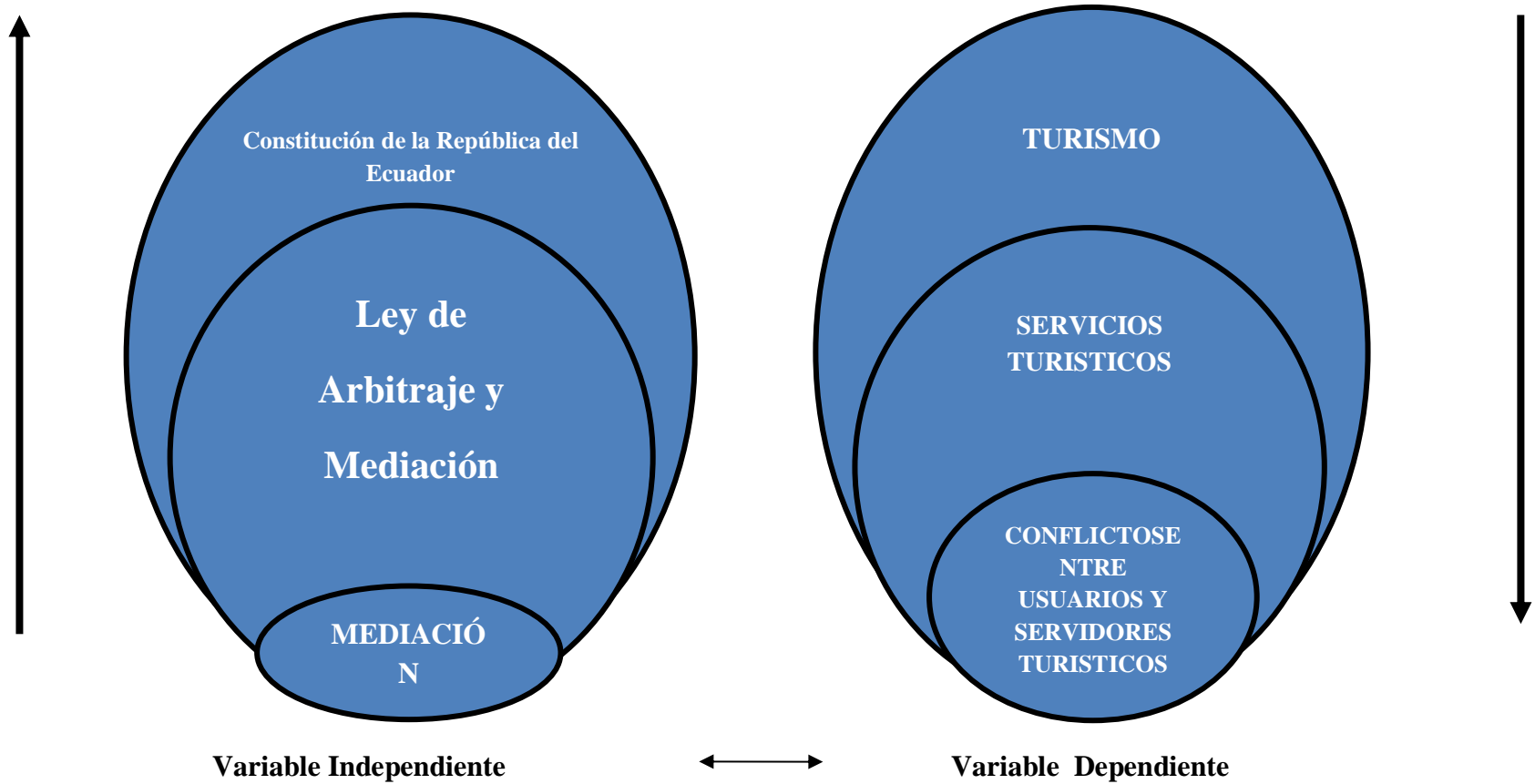
proceso quedan cerrados a posteriores comentarios o revisiones; es más, no se consideran relevantes los detalles del pasado. Y todo porque intenta poner un orden que vaya de lo presente a lo futuro, tanto en el tratamiento del conflicto como en la estructura del propio proceso de la mediación.

2.5. Fundamentación Legal

El fundamento legal consta en las disposiciones prescritas en la vigente Carta Magna, en el Art. 192 inciso tercero, en concordancia con los Arts. 141, 190, 225 y 226; los Arts. 39 y 52 de la Ley de Mediación y Arbitraje; La Ley de Turismo, el Art. 81; y, Disps. Trans. del Reglamento de la Ley de Defensa del Consumidor; Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva Arts. 4, 6 y 16 lit.

2.6. Categorías Fundamentales

GRAFICO Nro. 01

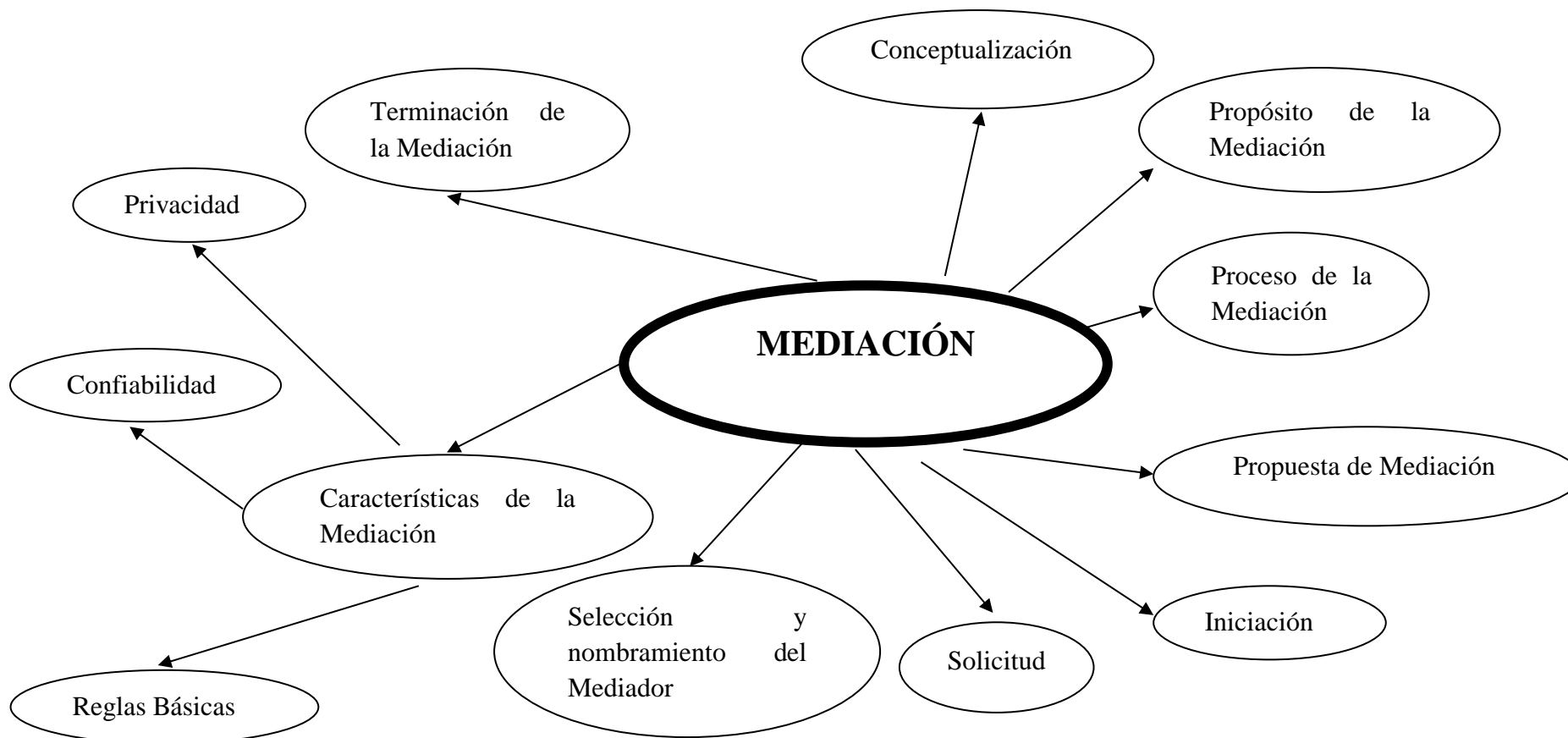


FUENTE: Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Baños de Agua Santa

ELABORADO POR: Rosa Otilia Gamboa

2.6.1. Constelación Variable Independiente: APLICACIÓN DE LA MEDIACIÓN

GRAFICO Nro. 02

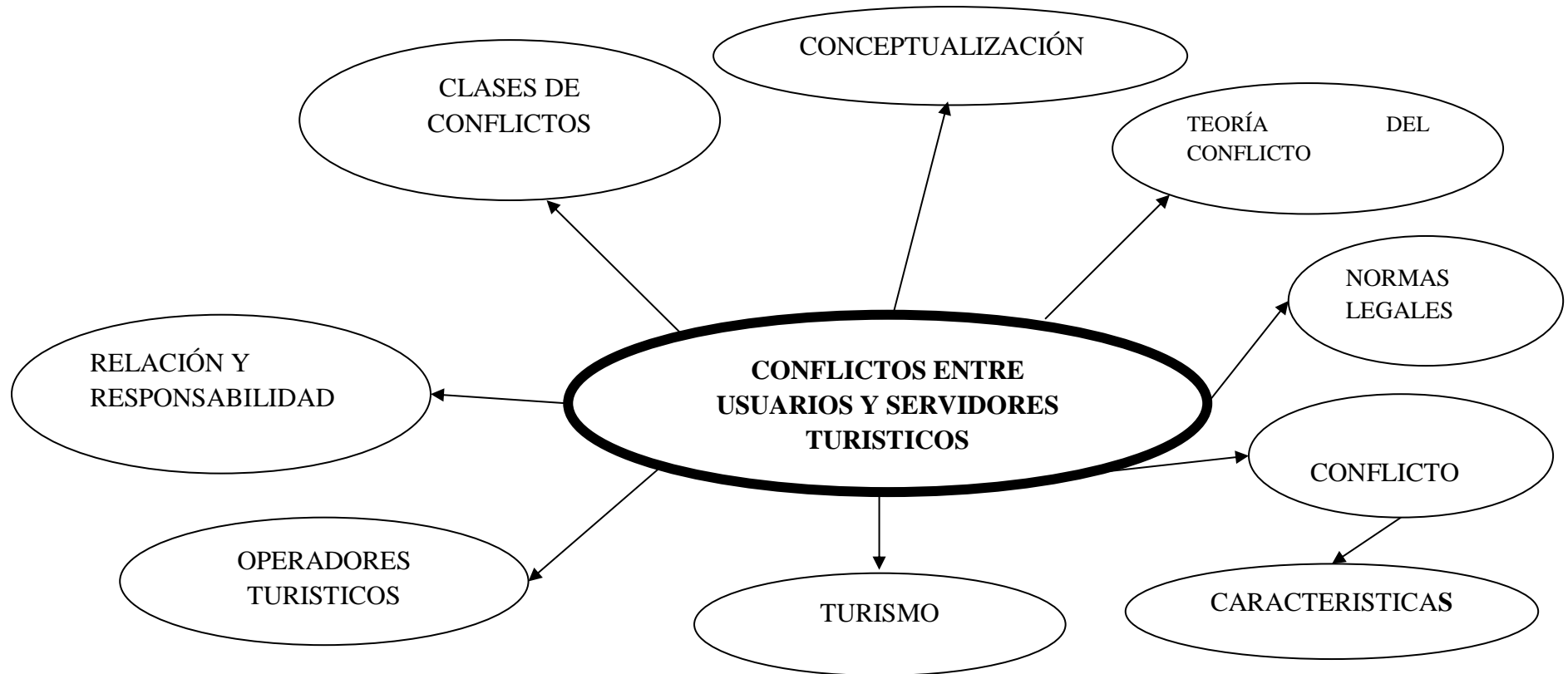


FUENTE: Gobierno Autónomo descentralizado del Cantón Baños de Agua Santa

ELABORADO POR: Rosa Otilia Gamboa

2.6.2. Constelación Variable Dependiente: CONFLICTOS ENTRE LOS USUARIOS Y LOS SERVIDORES TURISTICOS

GRAFICO Nro. 03



FUENTE: GADBAS, Comisaría Nacional, Fiscalía Baños de Agua Santa, Agencias de Turismo

ELABORADO POR: Rosa Otilia Gamboa.

2.7. Fundamentación Teórica

El Art. 190, inciso primero de la vigente Carta Magna dispone: “Se reconoce el arbitraje, la mediación y otros procedimientos alternativos para la solución de conflictos. Estos procedimientos se aplicarán con sujeción a la ley, en materias en las que por su naturaleza se pueda transigir.”

La Ley de Arbitraje y Mediación, vigente desde el 4 de septiembre del año 1997, habla de la MEDIACIÓN en su Título II, normando su aplicación en los siguientes artículos.

Art. 43.- “La mediación es un procedimiento de solución de conflictos por el cual las partes, asistidas por un tercero neutral llamado mediador, procuran un acuerdo voluntario, que verse sobre materia transigible, de carácter extra-judicial y definitivo, que ponga fin al conflicto.”

Art. 44.- “La mediación podrá solicitarse a los Centros de Mediación o a mediadores independientes debidamente autorizados.”

“Podrán someterse al procedimiento de mediación que establece la presente Ley, sin restricción alguna, las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, legalmente capaces para transigir.

El Estado o las instituciones del sector público podrán someterse a mediación, a través del personero facultado para contratar a nombre de la institución respectiva. La facultad del personero podrá delegarse mediante poder.”

Art. 45.- “La solicitud de mediación se consignará por escrito y deberá contener la designación de las partes, su dirección domiciliaria, sus números telefónicos si fuera posible, y una breve determinación de la naturaleza del conflicto.”

Art. 46.- “La mediación podrá proceder:

a) Cuando exista convenio escrito entre las partes para someter sus conflictos a mediación. Los jueces ordinarios no podrán conocer demandas que versen sobre

el conflicto materia del convenio, a menos que exista acta de imposibilidad de acuerdo o renuncia escrita de las partes al convenio de mediación.

En estos casos cualesquiera de ellas puede acudir con su reclamación al órgano judicial competente.

Se entenderá que la renuncia existe cuando presentada una demanda ante un órgano judicial el demandado no opone la excepción de existencia de un convenio de mediación. El órgano judicial deberá resolver esta excepción corriendo traslado a la otra parte y exigiendo a los litigantes la prueba de sus afirmaciones en el término de tres días contados desde la notificación. Si prosperare esta excepción deberá ordenarse el archivo de la causa, caso contrario se sustanciará el proceso según las reglas generales;

b) A solicitud de las partes o de una de ellas; y,

c) Cuando el Juez ordinario disponga en cualquier estado de la causa, de oficio o a petición de parte, que se realice una audiencia de mediación ante un centro de mediación, siempre que las partes lo acepten.

Si dentro del término de quince días contados desde la recepción por parte del centro de la notificación del Juez, no se presentare el acta que contenga el acuerdo, continuará la tramitación de la causa, a menos que las partes comuniquen por escrito al Juez su decisión de ampliar dicho término.”

Art. 47.- “El procedimiento de mediación concluye con la firma de un acta en la que conste el acuerdo total o parcial, o en su defecto, la imposibilidad de lograrlo.

En caso de lograrse el acuerdo, el acta respectiva contendrá por lo menos una relación de los hechos que originaron el conflicto, una descripción clara de las obligaciones a cargo de cada una de las partes y contendrán las firmas o huellas digitales de las partes y la firma del mediador.

Por la sola firma del mediador se presume que el documento y las firmas contenidas en éste son auténticos.

El acta de mediación en que conste el acuerdo tiene efecto de sentencia ejecutoriada y cosa juzgada y se ejecutará del mismo modo que las sentencias de última instancia siguiendo la vía de apremio, sin que el Juez de la ejecución acepte excepción alguna, salvo las que se originen con posterioridad a la suscripción del acta de mediación.

Si el acuerdo fuere parcial, las partes podrán discutir en juicio únicamente las diferencias que no han sido parte del acuerdo. En el caso de que no se llegare a ningún acuerdo, el acta de imposibilidad firmada por las partes que hayan concurrido a la audiencia y el mediador podrá ser presentada por la parte interesada dentro de un proceso arbitral o judicial, y esta suplirá la audiencia o junta de mediación o conciliación prevista en estos procesos. No obstante, se mantendrá cualquier otra diligencia que deba realizarse dentro de esta etapa en los procesos judiciales, como la contestación a la demanda en el juicio verbal sumario.

En los asuntos de menores y alimentos, el acuerdo a que se llegue mediante un procedimiento de mediación, será susceptible de revisión por las partes, conforme con los principios generales contenidos en las normas del Código de Menores y otras leyes relativas a los fallos en estas materias.”

TITULO II

DE LA MEDIACION

Este método alternativo de solución de conflictos, en la práctica tiene un procedimiento sencillo en el que un tercero imparcial, neutral e independiente orienta a las partes a superar las controversias desde un punto de vista positivo cuyos intereses se traduzcan en un acuerdo mutuamente aceptable.

Para lograr el objetivo, el tercero neutral deberá usar técnicas y estrategias que induzcan a los conflictuados a mejorar su comunicación, a expresar su verdad en

forma real, en un ambiente de respeto, de diálogo creativo, que bajen significativamente las tensiones propias de una discrepancia o controversia, permitiendo que se analicen los hechos y se busque una solución adecuada y satisfactoria donde las partes sientan que han ganado por igual.

A lo anotado se conoce como Mediación Asistida, ya que, el tercero neutral debe tener la capacidad de guiar a las partes para que sean éstas mismas quienes lleguen a acuerdos beneficiosos a través del diálogo. Cuando las audiencias de Mediación se caen o no prosperan, el mediador tiene la obligación de levantar un documento donde señale que a las partes les ha sido imposible llegar a acuerdos.

La Mediación se caracteriza por lo siguiente:

1. Voluntaria.
2. Colaborativa.
3. De bajo costo económico.
4. Rápida.
5. Confidencial.
6. Asistida.
7. Justa.
8. Ganadora.
9. Flexible.
10. De intereses.
11. Creativa.

Para el tema que nos ocupa, la Mediación tomada como negociación determina que es una forma de trato estrictamente humano que en todos los órdenes de la vida se utiliza para alcanzar un objetivo de provecho. Los sinónimos del vocablo ayudan a comprender su alcance en varios escenarios tales como: las relaciones familiares, de negocios, sociales y demás.

Así queda probado que el ser humano durante el trascurso de la vida negocia en forma permanente desde los problemas domésticos que atañen a su relación familiar, hasta los asuntos de interés profesional y comercial.

Esta forma de convivencia de por sí hace que se presenten conflictos entre las personas y pone a las partes en situaciones de enfrentamiento debido a la mala comunicación entre ellas, por lo que el diálogo constructivo no fluye debido a que cada parte procura imponerse y hacer sentir su fuerza o el prestigio de su presencia. Normalmente se enredan en hechos absolutamente intrascendentes.

Es por ello que, la aplicación de la Mediación y demás Métodos Alternativos de Solución de Conflictos en el presente siglo es absolutamente necesario.

Propósito de la Mediación

- 1) Orientar a toda la comunidad sobre que es la Mediación, que advierta su utilidad, factibilidad y el alcance del Proceso.
- 2) Brindar el servicio en el caso concreto.
- 3) Brindar conocimiento sobre las herramientas necesarias para que las personas puedan resolver sus conflictos, fortaleciendo el dialogo.

Proceso de Mediación

Ya sea en los Centros de Mediación o en la práctica de un mediador independiente, se deberá cumplir con el siguiente procedimiento:

- 1.- Ingreso del caso a través de una petición escrita dirigida al director del centro o mediador imparcial, éste requerirá verificar si el asunto que llega a conocimiento del Centro trata sobre materia transigible, si la solicitud cuenta con los datos necesarios; y, si se trata de un caso que viene de un juzgado, que conste la notificación correspondiente.
- 2.- El director del centro o el mediador imparcial revisa la petición determinando que el asunto solicitado sea susceptible de transacción.
- 3.- Seguidamente designará un mediador; o, en caso de ser mediador independiente la asistencia será directa.

Si todo está dentro de lo normado, se continúa así:

1. Convocatoria a las partes.
2. Audiencia o audiencias.
3. Levantamiento del acta de acuerdos totales o parciales.
4. Levantamiento del acta de imposibilidad, las partes no llegaron a un acuerdo.

Solicitud de Mediación

Sin perjuicio de que un caso pueda ser admitido en cualquier estado de la causa (Art. 46 letra c de la Ley de Arbitraje y Mediación), se debe observar que el caso no tenga sentencia; siendo posible llevar el caso con sentencia a mediación si es la voluntad de las partes, de común acuerdo.

Se pueden aceptar a mediación causas que se encuentren en segunda instancia, así como casos con trámite pendiente en comisarías, juzgados de niñez y adolescencia u otras dependencias judiciales.

Determinada la situación a tratar, la solicitud escrita deberá contener:

- a).- Identificación de las partes, generales de ley.
- b).- Dirección domiciliaria.
- c).- Señalar números telefónicos o direcciones electrónicas (si hubiese).
- d).- Determinar la naturaleza del conflicto en forma puntual.

Aceptación

El o la directora del Centro revisarán el caso y determinarán si la controversia expuesta es susceptible de mediación.

Si la petición es rechazada, dispondrá se sienta razón sobre el por qué del rechazo. Caso contrario, al aceptar el caso, se procederá a abrir un expediente, designar un mediador y determinar fecha y hora de la audiencia.

Selección y nombramiento del Mediador

Es atribución del Director (a) del Centro designar al mediador de entre el listado que allí exista observando cuidadosamente la naturaleza del caso. Podría ser que las partes, de común acuerdo, soliciten la atención de un mediador en particular.

Requisitos para integrar la Lista de Mediadores del Centro

Los requisitos para integrar la lista de Mediadores, son:

- a) Ser Abogado, salvo disposición en contrario de la Comisión Directiva del Centro por acreditadas razones de mérito.
- b) Ser Mediador y reunir los requisitos necesarios para inscribirse en el Registro de Mediadores del Ministerio de Justicia.
- c) Ser propuesto en tal carácter por alguno de los Socios del Centro. Su inclusión en la lista de Mediadores del Centro, será resuelta por la Comisión Directiva del Centro por mayoría absoluta.

Los requisitos para integrar la lista de Co-mediadores, son:

- a) Ser profesional universitario con experiencia profesional.
- b) Haber aprobado un curso de Mediador en una Institución reconocida por el Ministerio de Justicia.
- c) Ser propuesto en tal carácter por alguno de los Socios del Centro. Su inclusión en la lista de Co-mediadores del Centro, será resuelta por la Comisión Directiva del Centro por mayoría absoluta.

Nadie podrá mediar en una disputa en la cual tenga interés personal o económico directo o indirecto en el resultado de la Mediación, excepto previo consentimiento escrito de las partes involucradas. Antes de aceptar el cargo, el Mediador hará conocer las circunstancias que puedan afectar su desempeño o crear cualquier presunción de prejuicio o imparcialidad.

Representación

Las partes podrán hacerse representar por personas de su elección. Sus nombres y domicilios serán informados por escrito a las partes, al Mediador y al CENTRO.

Autoridad del Mediador

El Mediador carece de autoridad para imponer una solución a las partes, pero intentará ayudarlas a llegar a un convenio satisfactorio para ambas. Está autorizado a conducir reuniones privadas y conjuntas con las partes y formular recomendaciones escritas y orales tendientes al acuerdo. Cuando resultare necesario para dilucidar aspectos técnicos de la disputa, el Mediador o las partes podrán solicitar la designación de co-mediadores, consultores y peritos, siempre y cuando las partes acuerden y asuman el pago de sus gastos y honorarios. Las gestiones tendientes a la designación de co-mediadores, consultores y peritos se llevarán a cabo por el Mediador o por las partes, según lo determine el Mediador.

El Mediador está autorizado a dar por finalizada la Mediación cada vez que a su juicio los esfuerzos ulteriores no contribuyan a resolver la disputa.

Características de la Mediación

Privacidad

Las sesiones de Mediación serán privadas; sólo asistirán las partes y sus representantes. Las partes de común acuerdo, con consentimiento del Mediador, podrán autorizar la asistencia de otras personas determinadas.

Confidencialidad

El Mediador no divulgará la información confidencial que le revelen las partes, los testigos o los peritos en el curso de la Mediación. Todos los informes y documentos a que acceda en el ejercicio de su cargo, serán confidenciales. Tampoco podrá ser compelido a divulgar o testificar respecto de temas relacionados con la Mediación, cualquiera sea el fuero o institución ante el que se

ventile el proceso de que se trate. Las partes también estarán obligadas a mantener la confidencialidad respecto de la Mediación en que hayan participado.

Reglas Básicas de Procedimiento

En el proceso de Mediación se aplicarán las siguientes reglas básicas, sujetas a las modificaciones que puedan acordar el Mediador y las partes.

- a) El proceso de Mediación será voluntario y no vinculante.
- b) Cualquiera de las partes, luego de asistir a la sesión inicial y antes de suscribir un acuerdo escrito, puede retirarse de la Mediación. En tal caso, hará conocer su decisión al Mediador y a las demás partes, por medio fehaciente.
- c) El Mediador será neutral e imparcial. Dirigirá y controlará todos los aspectos procesales de la Mediación y las partes le prestarán toda su cooperación.
- d) El Mediador, a su criterio, se reunirá y comunicará separada y conjuntamente con las partes. A tal fin, fijará el lugar, día y hora de cada sesión, previa consulta con las partes. No se tomará versión taquigráfica de ninguna sesión, ni se aplicarán normas legales en materia de procedimiento y/o pruebas.
- e) En las sesiones del proceso de Mediación, las partes estarán representadas por apoderados autorizados a negociar la solución del conflicto, salvo que el Mediador las dispense con relación a una audiencia determinada.
- f) El proceso será conducido con celeridad. Los apoderados y/o representantes de las partes harán sus mayores esfuerzos para asistir a las sesiones.
- g) El Mediador no transmitirá a ninguna de las partes la información confidencial que reciba de las mismas ni de terceros, salvo que la parte que le suministre la información lo autorice expresamente, por escrito.
- h) Las partes se abstendrán de iniciar o instar procesos judiciales o administrativos mientras la Mediación no haya terminado, salvo que convengan lo contrario o tal actitud perjudicare sus derechos. Sin embargo, podrán solicitar medidas precautorias y/o prueba anticipada.

- i) Salvo que el Mediador y las partes lo acordaren por escrito, el Mediador y sus asistentes quedarán descalificados para actuar como letrados y/o apoderados en el asunto motivo de la Mediación y para declarar en calidad de testigos o actuar como consultores o peritos en cualquier investigación, acción o procedimiento pendiente o futuro que se relacione con el objeto de la Mediación en que intervinieren.
- j) Si la disputa se sometiere a Arbitraje, el Mediador no actuará como Arbitro, salvo acuerdo escrito entre las partes y el Mediador, posterior al fracaso de la Mediación.
- k) El Mediador podrá requerir asistencia y asesoramiento especializado independiente, previo consentimiento escrito de las partes y a cargo de éstas. Cualquier especialista propuesto como independiente hará conocer igualmente todas las circunstancias que puedan afectar su desempeño o crear una presunción de prejuicio o imparcialidad.
- l) EL CENTRO y/o el Mediador no serán responsables de las consecuencias que pudieran derivarse de cualquier acto u omisión relacionados con el proceso de Mediación, salvo dolo.
- m) El Mediador podrá retirarse de la Mediación en cualquier tiempo, previa notificación por escrito a las partes: i) por serias razones personales; ii) por considerar que alguna de las partes no actúa de buena fe; iii) si estimare inconducente continuar el proceso de Mediación. Si se retirase invocando alguna de las causales individualizadas como i) y ii), no tendrá obligación de explicar las razones.
- n) Con carácter previo al comienzo de la Mediación, las partes y sus representantes aceptarán por escrito las presentes reglas y las eventuales modificaciones que pudieran acordar. Asimismo, el Mediador las invitará a suscribir el Convenio de Confidencialidad.

Terminación de la Mediación

La Mediación se terminará:

- a) Por convenio escrito de partes.
- b) Por declaración escrita del Mediador acerca de la inconducencia de continuar el proceso de Mediación.
- c) Por declaración escrita de partes, en el sentido de que el proceso de Mediación ha terminado.
- d) Por decisión unilateral de cualquiera de las partes.

Exclusión de responsabilidad

Ni el centro, ni Mediador serán parte necesaria en procesos judiciales relacionados con la Mediación. Tampoco serán responsables de las consecuencias que pudieran derivarse de actos u omisiones relacionados con cualquier proceso de Mediación conducido de acuerdo con las presentes reglas.

Interpretación y aplicación de las reglas

El Mediador interpretará y aplicará estas reglas en cuanto se relacionen con sus deberes y responsabilidades. En todo lo demás, serán interpretadas y aplicadas por EL CENTRO.

Gastos de la Mediación

Los gastos que origine la comparecencia a de testigos "salvo acuerdo en contrario" serán pagados por la parte que los ofreciere. Los demás gastos, incluyendo viajes y gastos del Mediador y representantes del CENTRO, el costo de cualquier prueba pericial o asesoramiento requerido por el Mediador, salvo acuerdo en contrario, serán costeados por mitades entre las partes.

TURISMO

Según la Organización Mundial del Turismo, el turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período consecutivo inferior a un año y mayor a un día, con fines de ocio, por negocios o por otros motivos.

Arthur Bormann (Berlín, 1930) define el turismo como el conjunto de los viajes cuyo objeto es el placer o por motivos comerciales o profesionales y otros análogos, y durante los cuales la ausencia de la residencia habitual es temporal, no son turismo los viajes realizados para trasladarse al lugar de trabajo.

Walter Hunziker - Kurt Krapf, 1942 dicen que *"El turismo es el conjunto de relaciones y fenómenos producidos por el desplazamiento y permanencia de personas fuera de su domicilio, en tanto que dichos desplazamientos y permanencia no están motivados por una actividad lucrativa"*.

El término "turismología" surgió en los años '60. Pero fue el yugoslavo Živadin Jovičić (geógrafo en su formación académica), el científico considerado "padre de la turismología", quién lo popularizó cuando fundó la revista del mismo nombre en 1972.

Jovicic consideraba que ninguna de las ciencias existentes podía realizar el estudio del turismo en toda su dimensión (ni la geografía, ni la economía, ni la sociología, etc.) por considerar que sus aportaciones son unilaterales. Esto lo permitiría la creación de una ciencia independiente, la turismología.

SERVICIOS TURÍSTICOS

Empresa es la unidad económica de producción, la cual tiene como objetivo primordial crear la utilidad de los bienes, es decir, hacer que los bienes produzcan y sirvan a los fines del hombre.

Las empresas turísticas son sociedades, u organizaciones estructuradas en variedades de comercio, las cuales tienen como objetivo comercializar personales de servicios que satisfagan las necesidades del turista. Las empresas prestatarias de servicios turísticos se clasifican en:

Empresas de transporte turístico terrestre

Empresas de transporte turístico

Para ver el gráfico seleccione la opción "Descargar" del menú superior

Empresas de alojamiento

Para ver el gráfico seleccione la opción "Descargar" del menú superior

Agencias de Turismo

Para ver el gráfico seleccione la opción "Descargar" del menú superior

Empresas turísticas de alimentación.

El conjunto de empresas que conforman la Industria Turística responde a los múltiples servicios que deben prestarse a las personas en desplazamiento (turistas), es por esta razón que se hace necesario el estudio de cada una ellas. La importancia que tiene las empresas prestatarias de servicios turísticos se debe a la diversidad de funciones que cumplen y a la interrelación entre ellas; ya que su operación debe ser en conjunto para responder a las necesidades del turista.

TEORIA DE LOS CONFLICTOS

En el contexto de esta presentación, el conflicto se define como la percibida o real incompatibilidad de valores, expectativas, procesos y resultados entre dos o mas partes provenientes de culturas diferentes, acerca de temas substantivos o de la relación.

Estas diferencias muchas veces se expresan a través de estilos culturalmente diferentes de llevar el conflicto. Este tipo de conflicto empieza usualmente con un episodio de confusión en la comunicación, que luego lleva a la interpretación errónea y al comienzo de un proceso de desconfianza mutua que genera en la confrontación interpersonal o grupal. (Stella Ting-Tomey)

Conflictos en el Ámbito Turístico

En el estudio de este tema que se va a abordar llama la atención, la heterogeneidad de los conflictos que tienen lugar en el ámbito del turismo y la forma de resolver esos problemas no suele ser eficaz.

En cuanto al primer punto, el turismo está constituido por un conjunto de sectores muy amplio existiendo en cada uno de ellos variados y distintos tipos de conflictos entre los que podemos citar, por ejemplo:

- En el transporte de viajeros: debido particularmente la saturación u overbooking, problemas originados por la pérdida de equipaje, por los retrasos, las cancelaciones.
- En los alojamientos: conflictos con los servicios previamente contratados que se prestan en el lugar de destino, desde los planteados con el alojamiento y su categoría, hasta los que se suscitan con carácter más local (excursiones, visitas...); calificación de establecimientos hoteleros (contratar una categoría y ser alojados en otra categoría); servicios complementarios a los contratados; información de precios: la factura...(cobrar más de lo estipulado); reserva de habitaciones (cambio de la solicitada); sobre-contratación; reenvío de clientes de un hotel a otro o de unos apartamentos a otros en épocas de elevada ocupación y plena-ocupación
- En la restauración: conflictos en restaurantes, cafeterías, bares, catering, gastronómico como: no usar alimentos e ingredientes en perfecto estado de conservación; inadecuada presentación del plato, de acuerdo con el rango del establecimiento; suciedad de los locales, mobiliarios y menaje; imperfecto funcionamiento y decoro de los servicios sanitarios; problemas con la calidad de la comida, mal estado de la misma (no concurra intoxicación, lesión ni muerte), cobrar en exceso, cobrar otra comida

•Otros problemas pueden presentarse con los servicios generales del lugar visitado, en establecimientos públicos, en oficinas bancarias, en museos, en transportes públicos.

En cuanto al segundo punto, es evidente que la forma de resolver los conflictos no es la más adecuada.

A.- La vía Judicial.

La vía judicial constituye el cauce “tradicional” para solventar cualquier tipo de reclamación. Sin embargo, no se han atendido desde la legislación procesal con suficiente profundidad y acierto los problemas y cuestiones litigiosas surgidas en torno a las relaciones de consumo, y dentro de éstas, a las reclamaciones de los usuarios turísticos.

La vía judicial no responde ni se amolda a las necesidades y características de los conflictos que surgen en torno a las relaciones de consumo del usuario turístico.

Los motivos son:

Desconocimiento de los cauces o trámites que el consumidor/usuario turista ha de seguir, en definitiva, desconocimiento del sistema judicial de un país que puede no ser el suyo.

Los procedimientos en el orden jurisdiccional civil son excesivamente largos.

Son más costosos que la eventual satisfacción que pueda obtenerse a través de la reclamación que se pretende solventar.

Es por estos motivos señalados por los que tanto el consumidor/usuario turístico prefieran no acudir a esta vía.

B.- La Vía Administrativa.

Otra posible solución para dirigir las reclamaciones de los usuarios turísticos es la vía administrativa ante los órganos competentes como la Dirección de Turismo de la municipalidad de Baños. La forma en la que se materializan las reclamaciones o

quejas del consumidor o usuario en vía administrativa es a través de la puesta en conocimiento de las mismas mediante un escrito dirigido al órgano administrativo competente en la materia objeto de la reclamación.

C.- La Vía Extrajudicial.

Otra posibilidad de resolver el conflicto consiste en acudir a los denominados métodos alternativos o extrajudiciales de resolución de conflictos. Hay distintas fórmulas adecuadas para solucionar los conflictos dentro de esta vía, los denominados métodos heterocompositivos, entre los que se encuentra el arbitraje. El arbitraje nos parece el método más adecuado en cuanto que, la resolución a la controversia es vinculante y ejecutiva para ambas partes.

Los Métodos Alternativos a Nivel Internacional para los Conflictos Turísticos.

Existe un “sistema arbitral de consumo” que cumple los requisitos del artículo 51 de la Constitución en cuanto a “procedimientos eficaces” para solucionar los conflictos de consumo. Este sistema está tutelado por la Administración.

El sistema arbitral de consumo es un sistema rápido, eficaz, voluntario, gratuito y ejecutivo, por el cual consumidores y empresarios pueden resolver sus posibles conflictos en materia de consumo.

A nivel internacional actualmente las reclamaciones que se presentan por los usuarios de los servicios turísticos tienen lugar ante el denominado Sistema Arbitral de Consumo y el papel que el Sistema Nacional Ecuatoriano de Arbitraje de Consumo desempeña en la actualidad es de gran importancia.

Sin embargo, es decisiva la adaptación a las reclamaciones presentadas en el ámbito del sector turístico. Nos referimos a la necesidad de que las reclamaciones se resuelvan de forma más rápida, que se dé una respuesta más eficaz dirigida a solucionar los conflictos que plantean específicamente los consumidores y usuarios turísticos.

Una respuesta no eficaz da lugar a un descontento del turista, y esta contrariedad incide, inevitablemente en la calidad de los productos turísticos y en el no favorecimiento de la imagen turística. De esta forma, el Arbitraje de Consumo turístico, entendido como un Arbitraje de Consumo especialmente adaptado a las necesidades y demandas de los usuarios turísticos, ha de convertirse, en un futuro inmediato y sin duda alguna, en una solución ideal para mejorar la calidad en los servicios y productos ofertados. Nos referimos a la articulación e implantación de mecanismos de reparación, que han de ser céleres, eficaces y garantistas de los derechos de los consumidores turistas.

www2.ine.gob.mx/publicaciones/libros/.../cap22.p

2.8. Hipótesis

La aplicación de la mediación soluciona los conflictos entre los usuarios y los servidores turísticos de la Ciudad de Baños de Agua Santa en el año 2011-2012

2.9. Señalamiento de variables

2.9.1. Variable Independiente

Mediación

2.9.2. Variable Dependiente

Usuarios y los servidores turísticos

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Enfoque de la Investigación

El trabajo de investigación se sustentó en el paradigma crítico-propositivo, de carácter cuanti-cualitativo. Cuantitativo porque la investigación de campo utilizó datos numéricos a partir de la estadística descriptiva. Cualitativa porque estos resultados estadísticos fueron sometidos a análisis críticos con el apoyo del Marco Teórico, para dar una valoración cualitativa del problema de la mediación de conflictos entre servidores turísticos y usuarios del cantón Baños.

3.2. Modalidades de Investigación

3.2.1. Investigación Bibliográfica Documental

Se utilizó bibliografía actualizada y especializada sobre el tema de investigación, recurriendo a fuentes bibliográficas como textos, libros, folletos, memorias y documentos válidos y confiables para fortalecer sobre el tema de investigación.

3.2.2. Investigación de Campo

Esta modalidad permitió a la investigadora acudir al lugar donde se produce los hechos para recabar información y procesarla cuantitativa y cualitativamente, mediante la aplicación de instrumentos de recolección de información técnicamente estructurados como la encuesta con cuestionario dirigido a los servidores turísticos y usuarios del cantón Baños de Agua Santa.

3.2.3. Proyecto de Intervención Social

Según especialistas de la Investigación manifiestan que cuando se utilizan dos o más modalidades de la Investigación, se trata de un proyecto factible o de intervención social, el cual a más del análisis del problema permite establecer una propuesta válida de solución a dichos problemas.

3.3. Tipos de Investigación

3.3.1. Exploratorio

La investigación llegó al nivel exploratorio donde la metodología es más flexible de mayor amplitud y dispersión porque reconoce variables de interés investigativo, se exploró las condiciones necesarias y suficientes para la realización de la investigación con las diferentes unidades de observación, el dialogo, es decir recopilar la información de una forma primaria sobre la mediación.

3.3.2. Descriptivo

Permite ver el comportamiento del problema en su contexto, las recopilación de la información se lo realiza utilizando técnicas estructuradas de la investigación, para el presente caso se utilizó la encuesta dirigida a los servidores turísticos y usuarios.

3.4. Población y Muestra

3.4.1. Población

La población o universo es la totalidad de elementos a investigar respecto a ciertas características. En muchos casos, no se puede investigar a toda la población, sea por razones económicas, por falta de auxiliares de investigación o porque no se dispone del tiempo necesario, circunstancias en que se recurre a un método estadístico de muestreo, que consiste en seleccionar una parte de las unidades de un conjunto, de manera que sea lo más representativo del colectivo en las características sometidas a estudio.

La población considerada para la investigación está constituida de 40 servidores turísticos y 80 usuarios del cantón Baños de Agua Santa.

Cuadro#:2 Población

POBLACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Servidores Turísticos	40	100%
Usuarios	80	100%
TOTAL:	120	100%

Elaborado por: Rosa Otilia Gamboa.

3.4.2. Muestra

Tomando como referencia válida la experiencia y recomendación de especialistas en investigación, se tomó en cuenta a toda la población con patente municipal de servidor turístico, porque el número de personas entre naturales y jurídicas no sobrepasan las cien, siendo posible encuestar a todos.

3.5. Operacionalización de Variables

Variable Dependiente: Mediación

CUADRO Nro. 03

Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas e instrumentos
La mediación es un método que permite la solución de conflictos de manera pacífica, a través del diálogo entre las partes, donde el mediador como tercero neutral las acompaña para que ellas mismas, como protagonistas, encuentren las soluciones más beneficiosas.	<p>Procesal</p> <p>Beneficiaria</p> <p>Metodológica</p>	<p>Número de Conflictos</p> <p>Número de actores de la mediación</p> <p>Principios de la mediación</p>	<p>¿Lo económico, social, legal y políticos son conflictos que se pueden resolver mediante la aplicación de la mediación?</p> <p>¿Pueden ser naturales o jurídicas las personas en conflicto que pueden acudir a la mediación?</p> <p>¿Debe ser imparcial la persona que es mediador en los procesos de mediación?</p>	Encuesta cuestionario

FUENTE: Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Baños de Agua Santa.

ELABORADO POR: Rosa Otilia Gamboa.

Variable Dependiente: Usuarios y Servidores Turísticos

CUADRO Nro. 04

Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas e instrumentos
<p>Son Usuarios turísticos, o turistas, las personas físicas o jurídicas que piden o reciben, como destinatarias finales, cualquier servicio turístico.</p> <p>Servidores Turísticos son las personas que realizan un conjunto de de prestaciones, materiales e inmateriales, que se ofrecen con el propósito de satisfacer los deseos o las expectativas del turista</p>	Personas Naturales	Responsabilidad Ilimitada	¿La responsabilidad limitada corresponde a las personas naturales dentro de la categoría de usuarios?	Encuesta Cuestionario
	Personas Jurídicas	Responsabilidad Limitada		
	Prestaciones Materiales	Atención residencial Manutención	¿La atención residencial y la manutención son prestaciones materiales que brindan los servidores turísticos?	
	Prestaciones Inmateriales	Prestaciones de servicios	¿Las prestaciones de servicios son inmateriales dentro de los servidores turísticos?	

FUENTE: Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Baños de Agua Santa.

ELABORADO POR: Rosa Otilia Gamboa.

3.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.

En la recolección de la información del presente trabajo se utilizó la técnica de la Encuesta. (Ver Anexos)

Según GÁLTUN, Johan. (2002). La encuesta “**consiste en la obtención de datos de interés social mediante la interrogación a los miembros de la sociedad**”. (Pág. 200).

Como se puede dar cuenta la encuesta es una técnica o una manera de obtener información de la realidad, a través de preguntar o interrogar a una muestra de personas; pero para recoger dicha información se auxilia o se apoya en el CUESTIONARIO.

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

El cuestionario fue dirigido a los servidores turísticos y usuarios de la ciudad de Baños de Agua Santa.

3.7. Procesamiento de la Información

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

Se limpió la información de toda contradicción, que no sea incompleta, no pertinente.

Si se detectó fallas se volvió a repetir la recolección de la información

Finalmente se tabulo según las variables, en este caso la variable independiente y la variable dependiente, luego se realizó los cuadros de cada variable y el cuadro con cruce de variables. Y se realizará un estudio estadístico de datos para la presentación de resultados.

3.8. Validez y Confiabilidad

3.8.1. Validez

En el desarrollo del presente trabajo investigativo al tratarse de una ciencia social se determina la validez de las técnicas en el momento en que se demuestra cuantitativamente la relación de las variables a través de su Operacionalización y del planteamiento de la hipótesis

3.8.2. Confiabilidad

Para la aplicación definitiva de los instrumentos en la investigación la confiabilidad se estipuló para el tema de la mediación y los conflictos, el asesoramiento de personas especializadas en el tema que han realizado ya estudios al respecto, para realizar una comparación cuali-cuantitativa.

3.9. Plan para la Recolección de la Información

CUADRO Nro. 05

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1. ¿Por qué?	Para alcanzar los objetivos de investigación
2. ¿De qué personas objetos?	Servidores Turísticos Usuarios
3. ¿Sobre qué aspectos?	-Mediación -Conflictos
4. ¿Quién - Quiénes?	Investigadora
5. ¿Cuándo?	Año 2011-2012
6. ¿Dónde?	Baños de Agua Santa
7. ¿Cuántas veces?	Una vez
8. ¿Qué técnicas de recolección?	Encuesta
9. ¿Con qué?	Cuestionario

FUENTE: Trabajo de Investigación

AUTOR: Rosa Otilia Gamboa

3.10. Plan para el Procesamiento de la Información

Revisión crítica de la información recogida; es decir, limpieza de información defectuosa, contradicción, incompleta, no pertinente.

Repetición de la recolección, en ciertos casos individuales, para corregir fallas de contestación

Tabulación o cuadros según variables de cada objetivo específico: cuadros de una sola variable, cuadro con cruces de variables.

Manejo de información (reajuste de cuadros con casillas vacías o con datos tan reducidos cuantitativamente, que no influyen significativamente en los análisis)

Estudio estadístico de datos para presentación de resultados

3.11. Análisis e Interpretación de resultados

Análisis de resultados estadísticos, destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos

Interpretación de los resultados, con el apoyo del marco teórico, en el aspecto pertinente.

Comprobación estadística de los objetivos específicos

Establecimiento de conclusiones y recomendaciones

Elaboración de una alternativa de solución-

CAPITULO IV

ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Encuesta dirigida a los servidores turísticos del Cantón Baños de Agua Santa

1.- ¿Considera que se aplica mediación en los conflictos que se producen con los usuarios de sus negocios?

Cuadro #6

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	10	25
NO	30	75
Total:	40	100

Elaborado por: Rosa Otilia Gamboa



Gráfico #4

Análisis e Interpretación

De los encuestados 10 responde que SI, que equivale al 25%, 30 señalan que NO, igual al 75%.

La mayoría de los encuestados manifiestan que NO consideran que se aplican mediación en los conflictos que se producen con los usuarios de sus negocios, esto

quiere decir que desconocen que la mediación es un proceso que puede evitar caer en problemas judiciales.

2.- ¿La aplicación de procesos de mediación resolverían los diferentes conflictos con el usuario?

Cuadro #:7

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	15
Frecuentemente	8	20
Rara vez	10	25
Nunca	16	40
Total	40	100

Elaborado por: Rosa Otilia Gamboa.



Gráfico #:5

Análisis e Interpretación

De los encuestados 6 responde que Siempre, que equivale al 15%, 8 señalan que Frecuentemente, igual al 20%, Rara Vez responden 10 equivalente al 25%, Nunca responden 10 equivale al 40%.

Los servidores turísticos manifiestan que con la aplicación de procesos de mediación no resolverían los diferentes conflictos con el usuario, de una forma

equilibrada entre el frecuentemente, rara vez y nunca, esto se debe a que en la ciudad poco o nada se conoce sobre los MASC y particularmente de la Mediación, haciéndose más notoria la desconfianza al no existir información precisa sobre el tema y absolutamente nada en la práctica.

3.- ¿Conoce que persona o institución puede desarrollar procesos de mediación?

Cuadro #:8

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	13
No	35	88
Total	40	100

Elaborado por: Rosa Otilia Gamboa.



Grafico #:6

Análisis e Interpretación

De las personas encuestadas cinco señalan que Si; lo que corresponde al 13%, treinta y cinco dicen que No; lo que equivale al 88%.

Del total de los encuestados en su mayoría responden que No conocen que persona o institución puede desarrollar procesos de mediación lo cual es inadecuado, porque desconocen totalmente quien o quienes pueden realizar estos

procesos, por lo que, la cultura del conflicto en ésta jurisdicción permanece intacta.

4.- ¿Está de acuerdo que cuando exista conflicto con los usuarios se llega a un acuerdo por medio de procesos de mediación?

Cuadro #:9

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	13
Frecuentemente	10	25
Rara vez	20	50
Nunca	5	13
Total	40	100

Elaborado por: Rosa Otilia Gamboa.

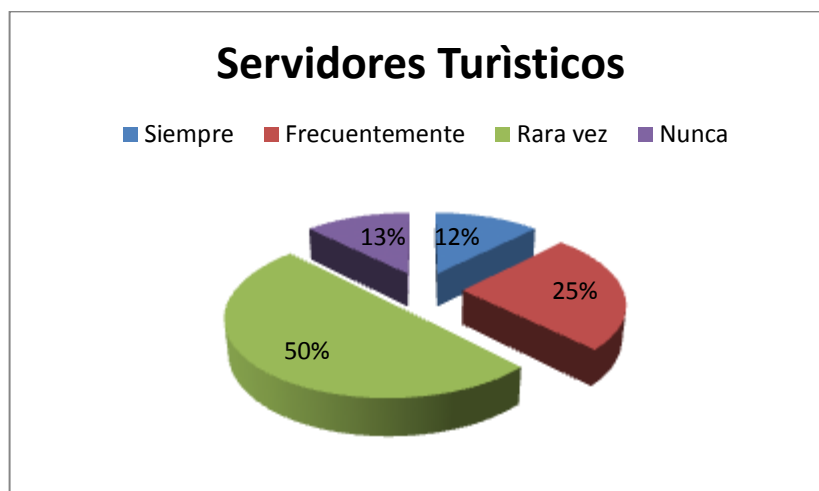


Grafico #:7

Análisis e Interpretación

La mayoría de los encuestados cinco responden que Siempre, que equivale al 13%, diez señalan que Frecuentemente, igual al 25%.; que Rara Vez manifiestan veinte personas con el 50%; y que Nunca señalan cinco personas lo que corresponde al 13%.

Se refiere que cuando existe conflicto con los usuarios muy Rara Vez se llega a un acuerdo, a través de un tercero imparcial muy respetable.

- ¿Por qué considera que se dan los conflictos entre los usuarios y los servidores turísticos?

Cuadro #:10

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Mal entendido	5	13
Precios	10	25
Servicio al cliente	25	63
Viveza Criolla	0	0
Total	40	100

Elaborado por: Rosa Otilia Gamboa.

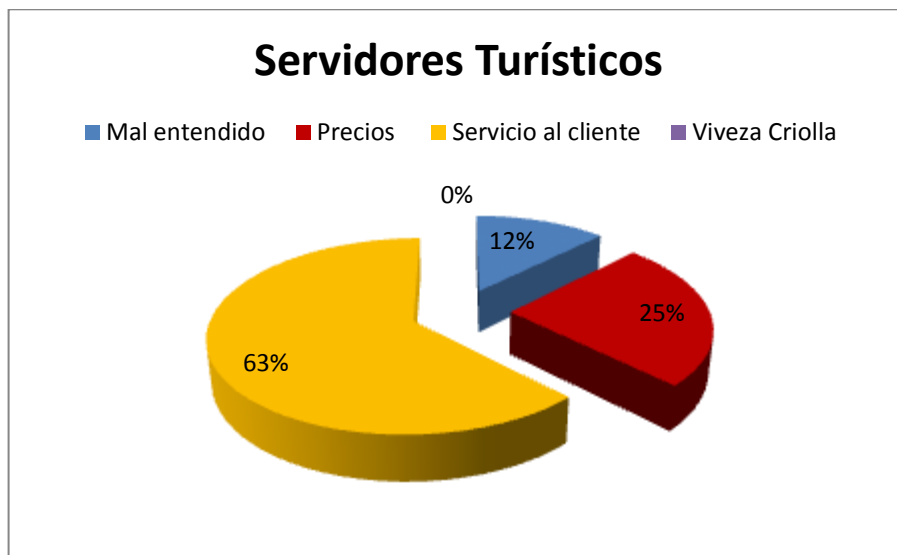


Grafico #:8

Análisis e Interpretación

De los encuestados cinco personas responden que Mal entendido lo que corresponde al 13%, que por Precios manifiestan diez encuestados con el 25%, mientras que por Servicio al cliente señalan veinte y cinco servidores lo que da el 63%.

De la información recopilada se desprende que los conflictos entre usuarios y servidores turísticos se producen porque la promoción de venta de servicios es

muy general, no existe claridad en los recorridos, horarios, valores por cobrar en razón de impuestos, valores por actividad, entre otros.

6.- ¿Por qué considera que los conflictos con los usuarios, la mayoría de los casos acuden a las instancias judiciales y no la mediación?

Cuadro #:11

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Por desconocimiento	25	63
Por ser más efectivos	15	38
Total	40	100

Elaborado por: Rosa Otilia Gamboa.



Gráfico #:9

Análisis e Interpretación

La mayoría de las personas encuestadas veinte y cinco manifiestan que Por Desconocimiento lo que equivale al 63%, y que Por ser más efectivo responden quince encuestados lo que corresponde al 38%.

Los encuestados en su mayoría indican que el desconocimiento es el factor determinante para que no se usen los MASC, haciendo que las controversias se encaminen a las instancias judiciales y no la mediación.

7.- ¿Considera que los conflictos con los usuarios se solucionan mediante que procesos?

Cuadro #:12

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Judiciales	20	50
Mediación	10	25
Ninguna	10	25
Total	40	100

Elaborado por: Rosa Otilia Gamboa.

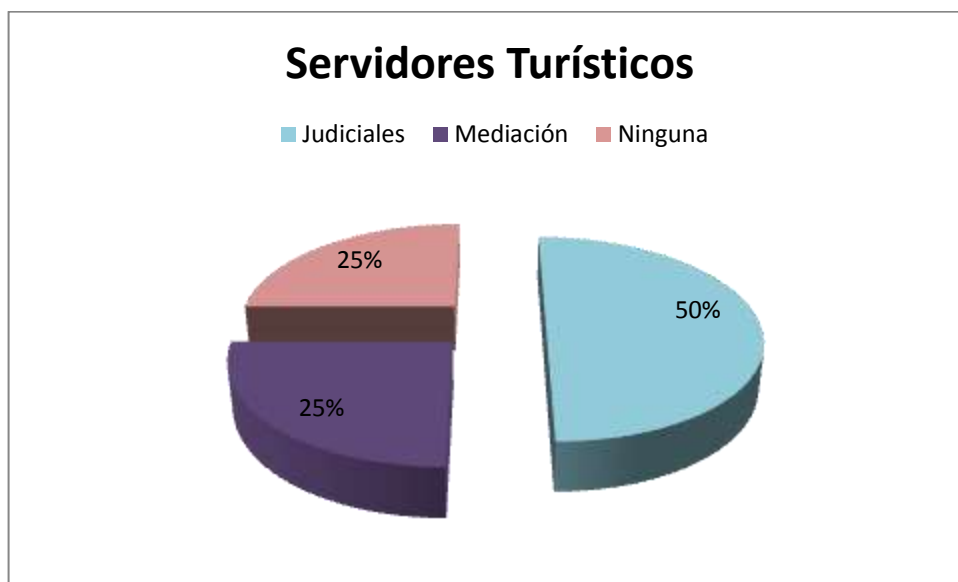


Grafico #:10

Análisis e Interpretación

Veinte personas manifestaron que lo más seguro era acudir a dependencias públicas de administración de Justicia (juzgados, fiscalía, policía judicial, comisarías) el 50%, diez encuestados indican a través de la Mediación lo que equivale al 25%, mientras que diez servidores dicen que Ninguna con el 25%.

La falta de información sobre las bondades y la legalidad de la aplicación de la Mediación conlleva a que las partes conflictuadas acudan a las instancias de administración de justicia tradicionales arriba citados, lo que, desmotiva a las partes sobre el uso y dotación del servicio turístico respectivamente.

8.- ¿Los servicios que prestan los servidores turísticos son?

Cuadro #:13

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Excelentes	12	30
Muy Buenos	20	50
Buenos	8	20
Regulares	0	0
Malos	0	0
Total	40	100

Elaborado por: Dra. Rosita Gamboa

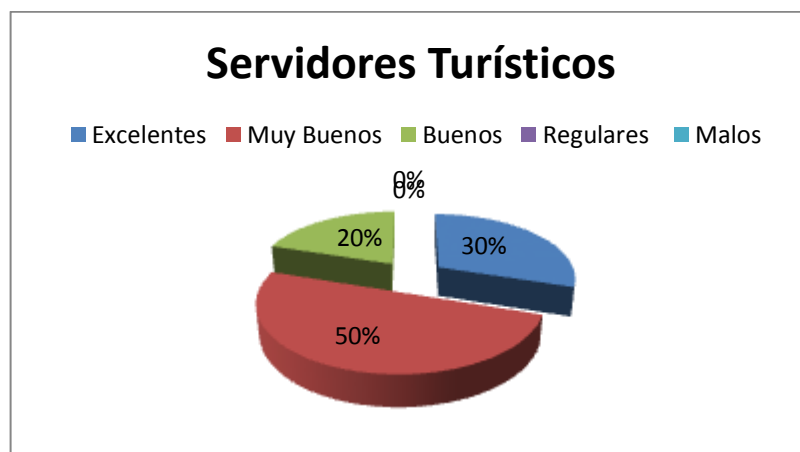


Grafico #:11

Análisis e Interpretación

Señalan veinte personas que Excelentes con el 50%, que Muy Buenos manifiestan doce personas lo que equivale al 30%, que como Buenos califican ocho personas, siendo esto el 20%.

Puedo afirmar que en la ciudad de Baños de Agua Santa existen servidores turísticos que desempeñan su actividad a cabalidad y conformidad propendiendo a la excelencia, por lo que, son catalogados de muy buenos, y como en todo, hay de todo. Lo propio sucede con la calidad de los usuarios siendo en este contexto las controversias cotidianas, por lo que se justifica plenamente la apertura de un Centro de Mediación con atención profesional.

9.- ¿Las personas que laboran en sus negocios, están capacitados para atender los requerimientos de los usuarios?

Cuadro #:14

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	15	38
No	25	63
Total	40	100

Elaborado por: Rosa Otilia Gamboa.



Grafico #:12

Análisis e Interpretación

Con el 38% señalan quince encuestados que Si, mientras que con el 63% manifiestan veinte y cinco personas que No.

Las personas que laboran en calidad de empleados y/o trabajadores en los establecimientos de servicio turístico No están capacitadas para atender los requerimientos de los usuarios, por lo que, se hace urgente mayor capacitación en el manejo de los clientes, así como también, deben conocer con exactitud cómo actuar y a donde recurrir en caso de conflictos y controversias.

10.- ¿Es necesario que las personas que atienden a los clientes reciban capacitación y actualización sobre servicio al cliente?

Cuadro #:15

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	40	100
No	0	0
Total	40	100

Elaborado por: Rosa Otilia Gamboa

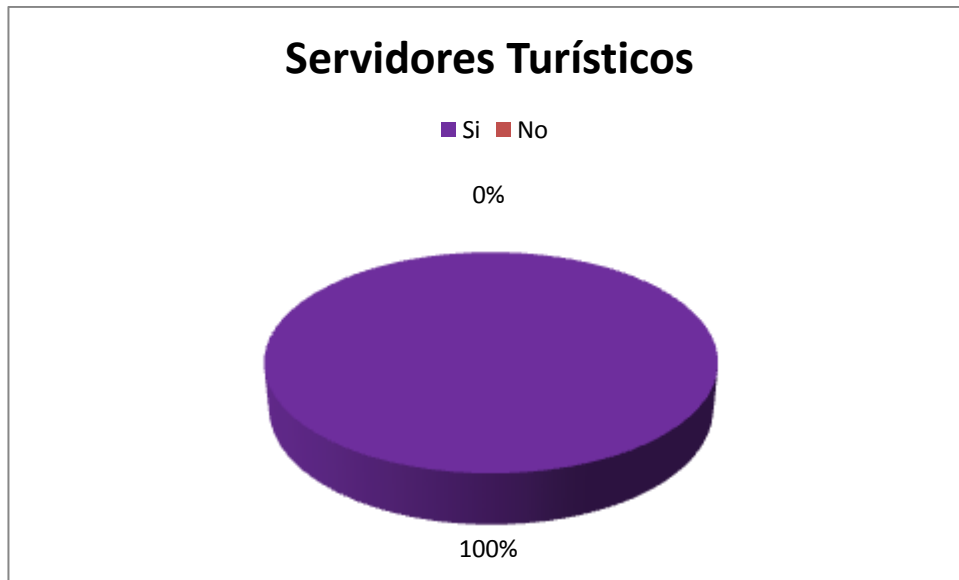


Grafico #:13

Análisis e Interpretación

Del 100% de personas encuestadas, es decir de un universo de cuarenta, en su totalidad responden afirmativamente, es decir, que Si.

Las personas encuestados en su totalidad señalan que Si es necesario que las personas que atienden a los clientes reciban capacitación y actualización sobre servicio al cliente ya que así podrán mejorar su servicio y tendrían mejores resultados, procurando satisfacer las exigentes expectativas de servicio de los usuarios, en un marco de atención de calidad, calidez, respeto y confort, sin abusos y falsas expectativas.

Encuesta dirigida a los usuarios del Cantón de Baños de Agua Santa.

1.- ¿Considera que existe arreglos en los conflictos que se producen con los servidores turísticos?

Cuadro #:16

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	25	31
No	55	69
Total	80	100

Elaborado por: Rosa Otilia Gamboa.



Grafico #:14

Análisis e Interpretación

La tabulación determina que veinte y cinco personas afirmen que Si lo que equivale al 31%, y cincuenta y cinco personas expresan que No , reflejando un equivalente al 69%.

Porcentajes reales que evidencian que los conflictos producidos en esta importante actividad económica no se solucionan a través del diálogo, sino más bien, las partes en forma individual o conjunta acuden a instancias judiciales donde no se encuentran soluciones satisfactorias a las controversias

2.- ¿La aplicación de procesos de mediación resolverían los diferentes conflictos con los servidores turísticos?

Cuadro #:17

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	15	19
Frecuentemente	30	37
Rara vez	25	31
Nunca	10	13
Total	80	100

Elaborado por: Rosa Otilia Gamboa.

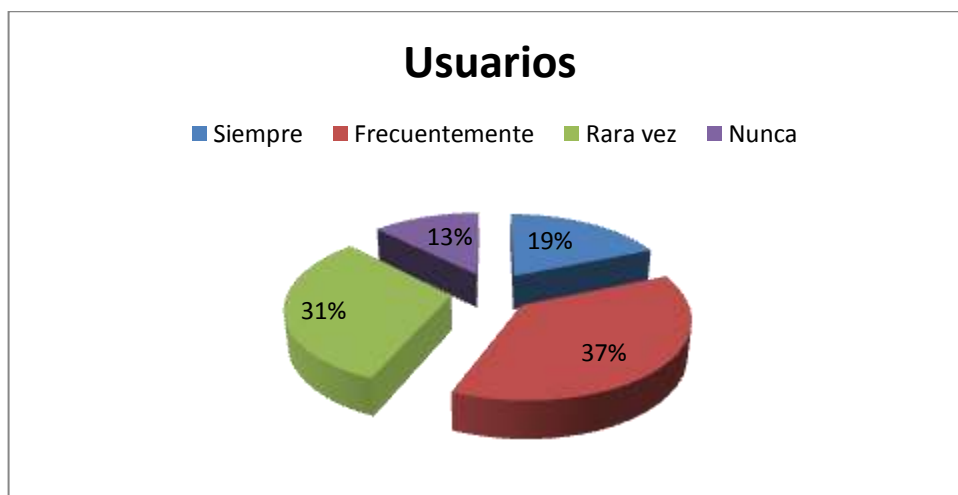


Grafico #:15

Análisis e Interpretación

De los encuestados, quince señalan que Si con el 19%, que Frecuentemente opinan treinta consultados que equivale al 37%, mientras que Rara Vez dicen veinte y cinco personas con el 31%; y, que Nunca responde diez encuestados con el 13%:

La mayoría de los usuarios manifiestan que la aplicación de procesos de mediación resolverían los diferentes conflictos con los servidores turísticos frecuentemente no siempre ya que casi no se llega a un acuerdo mutuo.

3.- ¿Conoce que persona o institución puede desarrollar procesos de mediación?

Cuadro #:18

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	20	25
No	60	75
Total	80	100

Elaborado por: Rosa Otilia Gamboa.



Grafico #:16

Análisis e Interpretación

Que Si señalan veinte personas lo que corresponde al 25%, mientras que No manifiestan sesenta encuestados, lo que equivale al 75%.

Se infiere que los usuarios No conocen que persona o institución puede desarrollar procesos de mediación dentro o fuera de la ciudad, lo cual es muy negativo, ya que ante la desinformación las controversias se quedarán sin solución o se agravarán.

4.- ¿Está de acuerdo que cuando existe conflicto con los servidores turísticos se llega a un acuerdo por medio de procesos de mediación?

Cuadro #:19

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	10	13
Frecuentemente	15	19
Rara vez	55	69
Nunca	0	0
Total	80	100

Elaborado por: Ros Otilia Gamboa.

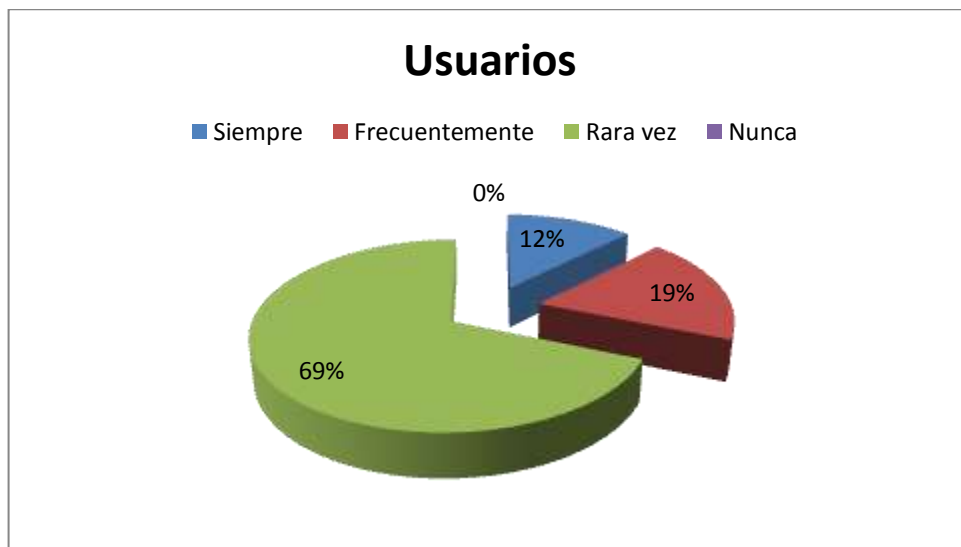


Grafico #:17

Análisis e Interpretación

De los encuestados diez señalan que Siempre con el 13%, que Frecuentemente dicen quince encuestados lo que equivale al 19%, mientras que Rara Vez dicen cincuenta y cinco personas con el 69% .

Del total de los encuestados ellos señalan que Rara Vez se llega a un acuerdo por medio de procesos de mediación, cuando existe conflicto con los servidores turísticos.

5.- ¿Por qué considera que se dan los conflictos entre los usuarios y los servidores turísticos?

Cuadro #:20

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Mal entendidos	5	6
Precios alterados	20	25
Mal Servicio al Cliente	55	69
Viveza Criolla	0	0
Total	80	100

Elaborado por: Rosa Otilia Gamboa.

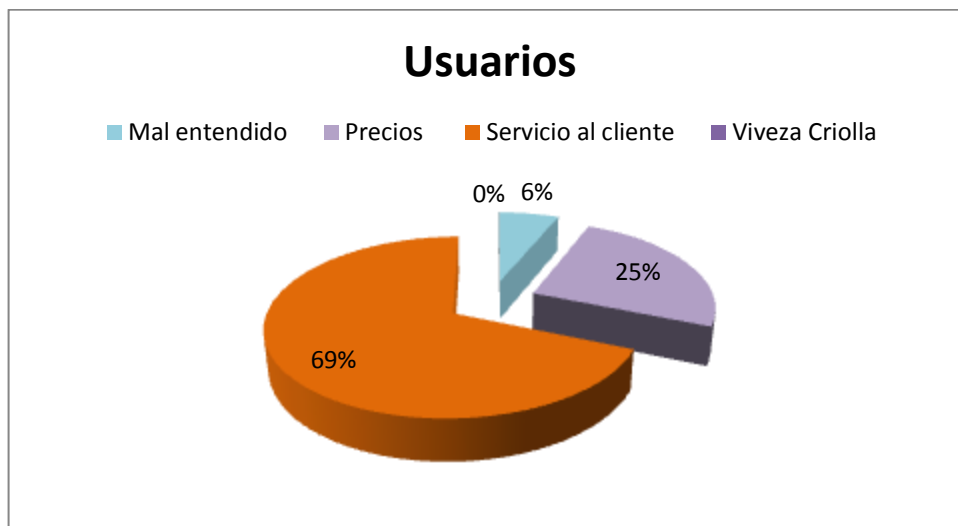


Grafico #:18

Análisis e Interpretación

Cinco personas encuestadas opinan que por Mal Entendidos, alcanzando un 6%; veinte encuestados afirman que es por alteración de precios, alcanzado un 25%; y, cincuenta y cinco personas dicen que es por Mal Servicio al Cliente, alcanzando un porcentaje del 69%.

Del total de los encuestados la mayoría considera que las controversias se dan por un Mal Servicio al Cliente, ya que, en muchas de las ocasiones los servidores turísticos incumplen con las ofertas realizadas en las campañas promocionales.

6.- ¿Por qué considera que los conflictos con los servidores turísticos, la mayoría de los casos acuden a las instancias judiciales y no la mediación?

Cuadro #:21

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Por desconocimiento	60	75
Por creer ser la única opción	20	25
Total	80	100

Elaborado por: Ros Otilia Gamboa.



Grafico #.19

Análisis e Interpretación

Sesenta personas opinan que por Desconocimiento, lo que equivale a un 75%; mientras que veinte cree que las instancias judiciales son la única opción válida.

7.- ¿Considera que los conflictos con los servidores turísticos se solucionan mediante que procesos?

Cuadro #:22

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Judiciales	60	75
Mediación	10	13
Ninguna	10	13
Total	80	100

Elaborado por: Rosa Otilia Gamboa.

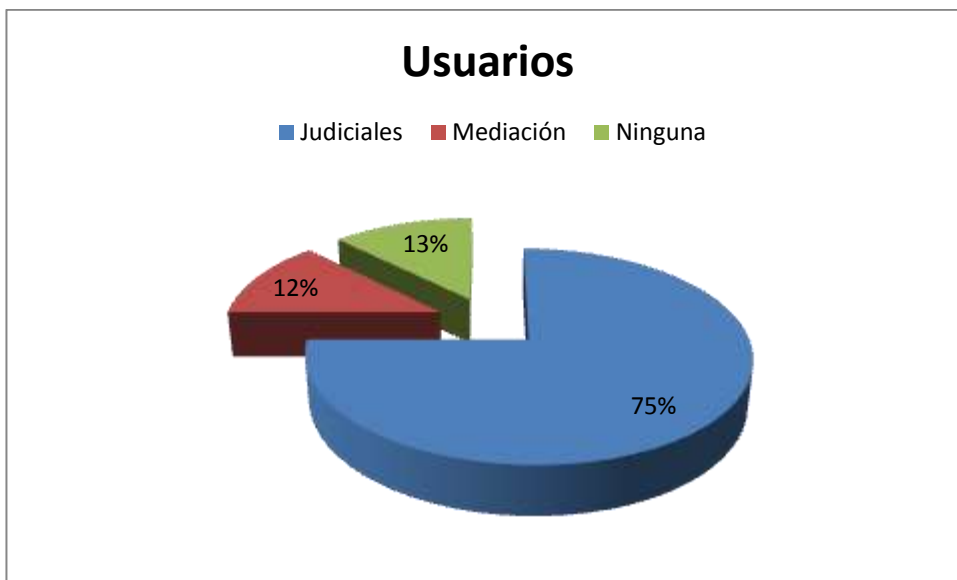


Grafico #:20

Análisis e Interpretación

Sesenta personas manifiestan que las Instancias Judiciales son las indicadas para superar los conflictos, dando un equivalente porcentual del 75%, diez encuestados responden que a través de la Mediación, alcanzando un 13%, mientras que Ninguna dicen diez personas, dando lugar a un con el 13%.

En esta interrogante la mayoría de encuestados opina que los conflictos en el sector turístico irremediamente se solucionan en dependencias de la Función Judicial, no tienen conocimiento parcial y menos total de los beneficios de los MASC y particularmente de la Mediación.

8.- ¿Los servicios que prestan los servidores turísticos son?:

Cuadro #:23

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Excelentes	48	60
Muy Buenos	15	19
Buenos	12	15
Regulares	5	6
Malos	0	0
Total	80	100

Elaborado por: Rosa Otilia Gamboa.

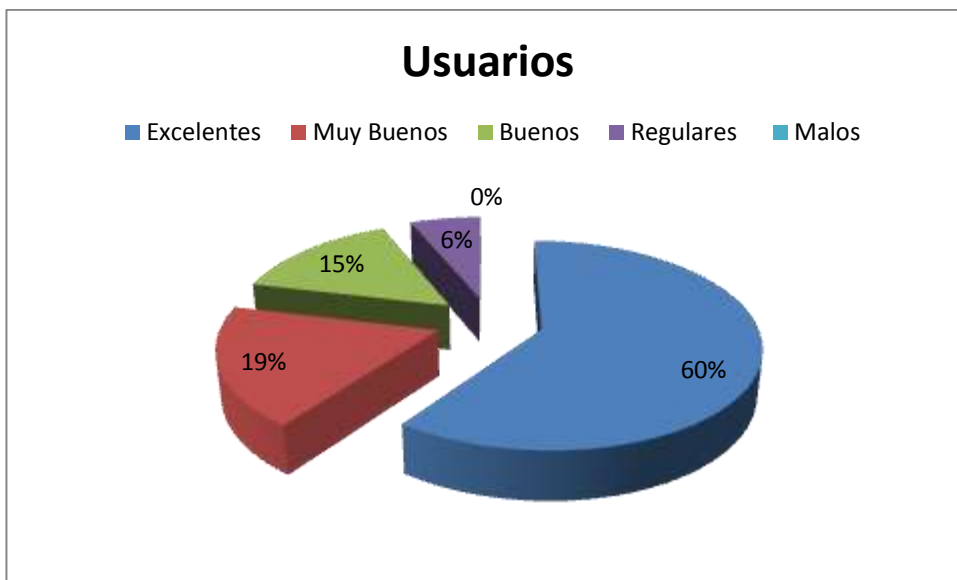


Grafico #:21

Análisis e Interpretación

Como de excelentes califican cuarenta y ocho personas a los servicios que ofrecen los operadores de turismo alcanzando un 60%, de Muy Buenos califican quince personas alcanzando un 19%, doce personas opinan de Buenos, mostrando un 15%; y, de Regulares anotan cinco usuarios, lo que pasa a ser el 6%.

Del universo de encuestados la mayoría califica como de Excelentes a los servicios turísticos que han recibido, lo que es muy bueno para ésta importante actividad económica modelo de sostenibilidad y sustentabilidad.

9.- ¿Las personas que laboran en los negocios turísticos, están capacitados para atender los requerimientos de los usuarios?

Cuadro #:24

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	15	19
No	65	81
Total	80	100

Elaborado por: Por Ros Otilia Gamboa.

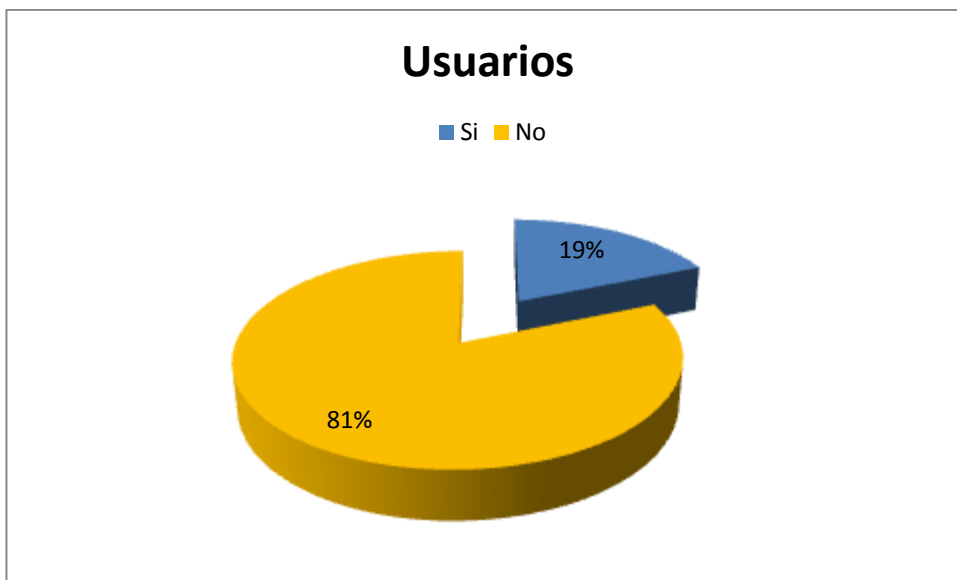


Grafico #:22

Análisis e Interpretación

Que Si manifiestan quince encuestados lo que equivale al 19%, mientras que No anotan sesenta y cinco personas lo que equivale al 81%.

Los usuarios de servicios turísticos mencionan que los operadores turísticos no cuentan con personal capacitado en debida forma para atención al cliente. Estos evidencian limitaciones en el idioma, así como también en relaciones humanas y actitudes básicas de relaciones interpersonales justificándose de alguna manera por la actitud de predisposición, buena voluntad y deseos de superación innata en el personal a cargo de la atención al cliente.

10.- ¿Considera que es necesario que las personas que atienden a los clientes reciban capacitación y actualización sobre servicio al cliente?

Cuadro #:25

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	80	100
No	0	0
Total	80	100

Elaborado por: Rosa Otilia Gamboa.



Grafico #:23

Análisis e Interpretación

Todos los encuestados responden que Si con el 100%.

Los usuarios señalan que Si es necesario que las personas encargadas de atender a los usuarios de servicios turísticos sean permanente y profesionalmente capacitadas, hecho que mejoraría notablemente la imagen de los negocios que traducidos a dinero tendrían como resultado mayores ingresos y utilidades.

Verificación de Hipótesis

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

H1 = La aplicación de la mediación SI soluciona los conflictos entre los usuarios y los servidores turísticos de la Ciudad de Baños de Agua Santa en el año 2011-2012

H0= La aplicación de la mediación NO soluciona los conflictos entre los usuarios y los servidores turísticos de la Ciudad de Baños de Agua Santa en el año 2011-2012

Combinación de frecuencias

1.- ¿Considera que se aplica mediación en los conflictos que se producen con los usuarios de sus negocios?

Cuadro #:26

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	10	25
NO	30	75
Total:	40	100

6.- ¿Por qué considera que los conflictos con los usuarios, la mayoría de los casos acuden a las instancias judiciales y no la mediación?

Cuadro #:27

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Por desconocimiento	25	63
Por ser más efectivos	15	38
Total	40	100

Frecuencias Observadas

POBLACION	ALTERNATIVAS		TOTAL
	SI	NO	
Pregunta 1	10	30	40
Pregunta 6	25	15	40
TOTAL	35	45	80

Frecuencias Esperadas

POBLACION	ALTERNATIVAS		TOTAL
	SI	NO	
Pregunta 1	17,5	22,5	40,0
Pregunta 6	17,5	22,5	40,0
			80,0

Comprobación de CHI² CUADRADO

$X^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$	O	E	O - E	(O - E) ²	$\frac{(O - E)^2}{E}$
	Pregunta 1	10	17,5	-7,5	56,25
Pregunta 1	30	22,5	7,5	56,25	2,50
Pregunta 6	25	17,5	7,5	56,25	3,21
Pregunta 6	15	22,5	-7,5	56,25	2,50
	80	80,0		X² =	11,42

Nivel de Significación

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

$$X^2 = \sum \frac{(O-E)^2}{E}$$

E

En donde:

X² = Chi-cuadrado

∑ = Sumatoria

O = Frecuencia observada

E = frecuencia esperada o teórica

Nivel de Significación y Regla de Decisión

Grado de Libertad

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

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

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

$$GL = 1*1$$

$$GL = 1$$

Grado de significación

$$\alpha = 0.05$$

En donde:

O = Frecuencia Observada

E = Frecuencia Esperada

O-E = Frecuencias observada- frecuencias esperadas

$O-E^2$ = resultado de las frecuencias observadas y esperadas al cuadrado

$O-E^2 / E$ = resultado de las frecuencias observadas y esperadas al cuadrado dividido para las frecuencias esperadas

Conclusión

El valor de $X^2 t = 3.84 < X^2 c = 11.42$ de esta manera se acepta la hipótesis H1, es decir: La aplicación de la mediación SI soluciona los conflictos entre los usuarios y los servidores turísticos de la Ciudad de Baños de Agua Santa en el año 2011-2012

CAMPANA DE GAUS

Gráfico #: 24 Verificación de Hipótesis

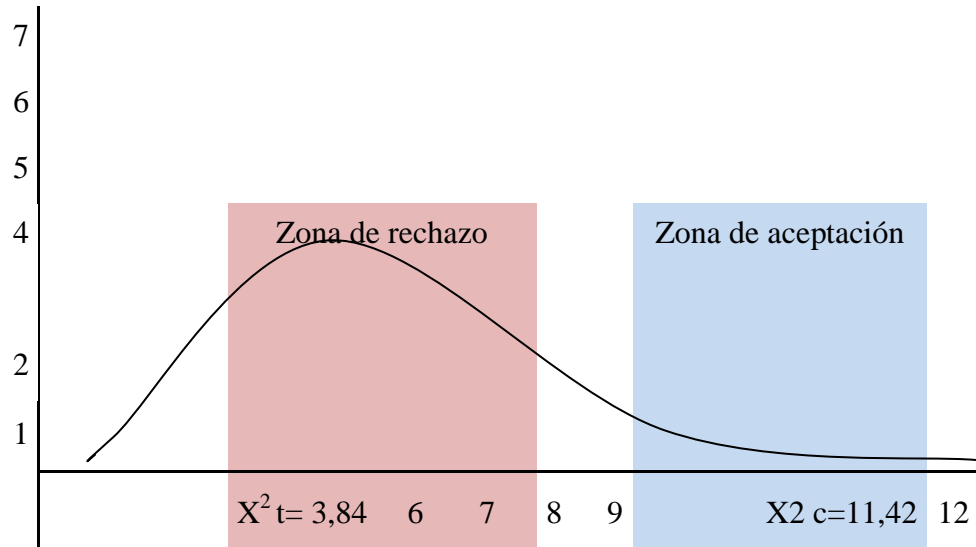


TABLA DE VERIFICACIÓN DEL CHI-CUADRADO

	Probabilidad de un valor superior - Alfa (α)				
Grados libertad	0,1	0,05	0,025	0,01	0,005
1	2,71	3,84	5,02	6,63	7,88
2	4,61	5,99	7,38	9,21	10,6
3	6,25	7,81	9,35	11,34	12,84
4	7,78	9,49	11,14	13,28	14,86
5	9,24	11,07	12,83	15,09	16,75
6	10,64	12,59	14,45	16,81	18,55
7	12,02	14,07	16,01	18,48	20,28
8	13,36	15,51	17,53	20,09	21,95
9	14,68	16,92	19,02	21,67	23,59
10	15,99	18,31	20,48	23,21	25,19

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Se comprobó que no se aplica la mediación para solucionar los conflictos en el Cantón Baños de Agua Santa, por cuanto tanto los servidores turísticos y usuarios desconocen estos procesos, a más de aquello, no existe en la ciudad un Centro de mediación destinado a solucionar estos conflictos que se producen a diario, por lo que, se acude a dependencias judiciales y administrativas, como comisarías, fiscalía, policía judicial, tenencias políticas entre otras. Los servidores turísticos manifiestan que con la aplicación de los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos y particularmente con la práctica de la Mediación no resolverían las controversias que se presentan en el desarrollo de sus actividades cotidianas. Lo anotado lo dicen con convencimiento ya que en su formación socio cultural está intacto la cultura del conflicto.

Se determinó que los principales factores que ocasionan las controversias entre usuarios y servidores turísticos en la ciudad de Baños de Agua Santa es la no precisión y determinación de precios a cancelar por el servicio recibido, luego consta la falta de cumplimiento de lo adquirido como servicio en la contratación del servicio, es decir, se compra un determinado paquete turístico y se recibe otro totalmente diferente, así mismo se anota la inseguridad en la infraestructura turística, en este contexto se producen robos, hurtos y hasta atentados contra las personas, así mismo, ocasiona conflicto el hecho de que varios servidores turísticos no tienen nómina de personal gente debidamente capacitada para la atención a los usuarios.

En la pregunta #: 4 del análisis e interpretación, se deduce que los usuarios señalan que rara vez se pueden llegar a un acuerdo con los servidores turísticos cuando existen conflictos.

5.2. Recomendaciones

Es necesario que se busque los mecanismos adecuados para sociabilizar alternativas de solución de conflictos mediante la aplicación de procesos de mediación que eviten llegar a trámites judiciales, sino más bien solucionar en base a entendimientos sin llegar a perjudicar a ninguna de las partes afectadas, al contrario que se sientan satisfechos no solo en sus interés materiales sino más bien en su bienestar y el de su familia.

En relación a los servidores turísticos, éstos deben mejorar el servicio al cliente, ya que este el eje principal para el éxito o fracaso de un negocio o empresa, puesto que a través de la divulgación y las recomendaciones los usuarios nacionales e internacionales llegan a los negocios, por lo tanto es necesario que se capacite a quienes están al frente de los negocios, así como también, se debe crear una cultura de respeto en los usuarios para una correcta relación servidor turístico-usuario.

Por lo que en la ciudad de Baños de Agua Santa se impone la necesidad de crear un Centro de Mediación eficiente y de prestigio, que capte usuarios mismos que al beneficiarse de las bondades de la Mediación automáticamente se convertirán en multiplicadores del servicio, lo que permitirá dar a conocer a la ciudadanía la importancia de cambiar la cultura del conflicto por la denominada cultura de paz.

CAPÍTULO VI

LA PROPUESTA

Título de la Propuesta

Creación de un Centro de Mediación de Conflictos. (Dirigido a usuarios y servidores turísticos en la ciudad de Baños de Agua Santa)

Datos Informativos

Oficina:	Mediación de Conflictos y Controversias
Cantón:	Baños de Agua Santa
Provincia:	Tungurahua
Parroquia:	La Matriz
Dirección:	Juan Montalvo y Tomás Halfants
Usuarios:	Público en General
Financiamiento:	Autogestión
Patrocinio:	Gobierno Autónomo Descentralizado Baños de Agua Santa GADBAS

Antecedentes de la Propuesta

De acuerdo a la recopilación e interpretación de los resultados, no se pudo encontrar ninguna base o evidencia sobre la existencia de un Centro de Mediación en el cantón Baños de Agua Santa, por lo que fue necesario acudir a profesionales especialistas sobre la temática, así como de las experiencias de otros Centros de Mediación existentes en la provincia de Tungurahua.

Fue importante revisar la información constante en el Directorio Nacional de Centros de Mediación del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, donde consta el listado de todos los Centros de Mediación del País legalmente

reconocidos. Allí informa que en nuestra provincia de Tungurahua funcionan cinco Centros de Mediación siendo estos los siguientes:

- 1.- Centro de Arbitraje y Mediación de las Cámaras de Comercio de Ambato e Industrias de Tungurahua y PUCE de Ambato C.A.M.
- 2.- Centro de Mediación. Métodos Alternativos para la solución de conflictos de la Fundación Asesoría Legal para la Familia y la Sociedad “Mediando”
- 3.- Centro de Mediación y Arbitraje Conciliando
- 4.- Centro de Mediación de la Superintendencia de Compañías
- 5.- Centro de Mediación “María Alejandra”- FUNDESA.

Como se puede apreciar en el listado, no existe un Centro de Mediación en el Cantón Baños de Agua Santa, mismo que esté encaminado a ofrecer servicio de solución de conflictos y controversias en el campo turístico, situación lamentable por la delicadeza de la actividad misma y por la elevada demanda de servicios turísticos existentes en la ciudad.

Esta realidad obligó a la investigadora a buscar asesoría en expertos y especialista a expertos y especialistas en Centros de Mediación para plantear una propuesta valedera y con fundamento teórico, legal y científico útil para la estructuración y funcionamiento del Centro.

Justificación de la Propuesta

La propuesta es importante para la comunidad baneña, en razón de que la actividad turística es generadora de importantes relaciones interpersonales y de recursos económicos, lo que obliga a solucionar las discrepancias en forma oportuna, debido a que la actividad misma es muy sensible, tienen conciencia de que usuarios mal atendidos conlleva a pérdidas económicas inmediatas y futuras.

El interés de la propuesta es se justifica plenamente, ya que al aperturar el Centro de Mediación, las partes en conflicto casi permanente, tendrían una opción válida

de presentar su caso y que el mismo dentro de los parámetros legales sea tratado con eficiencia y celeridad.

Además, sería una muy buena posibilidad para que la ciudadanía conozca que por disposición legal existen opciones válidas para resolver las controversias sin tener que acudir a los tediosos y desgastantes trámites imperantes en la Función Judicial. .

Análisis de Factibilidad

Los antecedentes socio culturales y económicos de la comunidad, la auto formación en modales de servicio al cliente, el nivel académico de la población, la apertura de las autoridades municipales y de gobierno; y, el interés de los gremios identificados con la actividad permiten a la investigadora y a la vez proponente del proyecto de tener la certeza de que la creación del Centro de Mediación en la ciudad de Baños de Agua Santa será un éxito y excelente oportunidad para cultivar la Cultura de Paz.

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

- Antes, durante y después de la creación del Centro de Mediación, se deberá realizar un cronograma de sociabilización comunitaria sobre la importancia del tema.
- El personal que allí labore deberá ser lo suficientemente capacitado y calificado para tratar a los usuarios, así como a las causas que ingresen.
- Una vez que se inicie el funcionamiento del Centro, se realizará la evaluación de resultados de cada uno de los procesos.
- Iniciada la actividad, el Centro a través de su equipo de trabajo deberá estar en constante capacitación e innovación de bases legales y procedimientos cuya aplicabilidad permitan atender adecuadamente al usuario. Las mencionadas serán las políticas a implementarse teniendo en cuenta que para el progreso de la misma se acoplarán otras de acuerdo con las necesidades y requerimientos cotidianos.

Aspecto Socio-Cultural

La población de la comunidad baneña desde hace más de un siglo, refleja un comportamiento socio cultural totalmente diferente a las poblaciones del resto de cantones de la provincia de Tungurahua. Baños de Agua Santa es el único cantón de la provincia que no registra población indígena de nacimiento, su identidad es blanco mestiza, así mismo, el modo de vida en comunidad y para generar recursos económicos evidencia comportamientos de buenas relaciones interpersonales, agilidad mental y de visión para incursionar en las actividades comerciales aprovechando los recursos naturales tales como fuentes de agua termal, paisaje, clima y variada producción agrícola y florícola, modo de vida en estricto apego a la fe en la imagen de la Santísima Virgen del Rosario de Agua Santa y su Santuario.

En lo social se contempla la naturaleza organizacional, estructuras, clases y movilidad de las mismas, existencia de instituciones sociales, valores sociales, entre otras de prestigio que se encuentra en un estatus económico equilibrado y con las mismas expectativas de desarrollo y crecimiento para la comunidad. La estructura sociológica que presenta, se encuadra en la práctica de valores morales como el respeto, la solidaridad y el trabajo, constituyen factores determinantes que han permitido y permiten el crecimiento socio económico de la ciudadanía. .

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

Aspectos Tecnológicos

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

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

Al encontrarse en una sociedad inmersa en el desarrollo de la Era de la Comunicación y la Informática, y la actualización de conocimiento que nos exige la misma, el propósito del Centro de Mediación que tenga propuestas y conceptos nuevos o mejorados que van dirigidos a los usuarios y servidores turísticos de la ciudad de Baños

Modelos Organizacionales

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

- **Especialización de Trabajo:** Es el grado hasta el cual se ha subdividido la tarea en puestos separados en la organización. En el caso específico de la propuesta se podrán evidenciar una especialización en el trabajo de alto grado en cuanto al Centro de Mediación y su ejecución.
- **Departamentalización:** En este caso se puede establecer que la dirección del proyecto está a cargo de la gestora de la propuesta, teniendo en cuenta que no se debe pasar por alto.
- **Cadena de Mando:** Es una línea continua de autoridad que se extiende desde la cima de la organización hasta el escalón más bajo y define quien informa a quien. La cadena de mando directa, diferenciándose solo tres niveles fundamentales, Mediador Secretaria y Perito que colaboran

- **Centralización:** El grado hasta el cual la toma de decisiones se concentra en un solo punto de organización: La toma de decisiones la realiza directamente la Gestora de la propuesta por ser la creadora del Centro de Mediación.
- **Formalización:** En este caso va dirigido directamente a la gestora de la propuesta ya que es la única quien otorga permiso de publicación y entre otros aspectos legales que corresponde a los derechos de la autora.

Participaciones de los Actores con Equidad y Paridad de Género

Existe una sociedad en la que el hombre y la mujer, hasta cierto punto tiene Equidad de Género en el caso específico de esta propuesta va dirigido a toda la comunidad de Baños, sean usuarios, servidores turísticos o público en general, no se puede excluir a nadie puesto que este es un gran problema social que debe ser resuelto por todos, por tanto, todos los criterios y aportaciones se las toman de un mismo nivel sin tener en cuenta de quien proviene.

Aspecto Ambiental

Comprende la naturaleza, cantidad, calidad y disponibilidad de recursos naturales, las condiciones geográficas, climáticas. Por lo tanto se puede decir que el Aspecto Ambiental no pone una restricción en la ejecución de la propuesta, además se debe destacar que la ejecución de la presente no ocasione que se contamine, ni dañe el ambiente, al contrario se quiere utilizar los servicios turísticos contemplando el cuidado al medio ambiente con principios de sostenibilidad

Presupuesto de la Economía Financiera.

Se cuenta para la ejecución necesariamente con fondos que serán obtenidos mediante la autogestión.

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

Marco Legal para la Implementación de la Propuesta

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

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

Por lo tanto es necesario recalcar que se acogerá a los derechos legales mencionados, que protegerán la creación del Centro de Mediación.

Objetivos de la Propuesta

Objetivo General

Crear el Centro de Mediación de Conflictos, dirigido a usuarios y servidores turísticos de la ciudad de Baños de Agua Santa

Objetivos Específicos

Diagnosticar la necesidad de crear el Centro de Mediación para resolver conflictos entre servidores turísticos y usuarios.

Aplicar el concepto y procedimientos de la Mediación en la solución de Conflictos entre servidores turísticos y usuarios en la ciudad de Baños de Agua Santa.

Fundamentación Teórica- Científica

Mediación y Conciliación

La mediación es una forma de resolver conflictos entre dos o más personas, con la ayuda de una tercera persona imparcial, el mediador. Los mediadores pueden ser alumnos, profesores, padres. No son jueces ni árbitros, no imponen soluciones ni opinan sobre quién tiene la verdad, lo que buscan es satisfacer las necesidades de las partes en disputa, regulando el proceso de comunicación y conduciéndolo por medio de unos sencillos pasos en los que, si las partes colaboran, es posible llegar a una solución en la que todos ganen o, al menos, queden satisfechos.

Experiencias como éstas se están llevando a cabo actualmente en algunos centros educativos y, más allá de la solución a los problemas interpersonales, lo que promueven es un modelo de convivencia más pacífico.

La mediación es voluntaria, es confidencial, y está basada en el diálogo.

La mediación puede resolver conflictos relacionados con la transgresión de las normas de convivencia, amistades que se han deteriorado, situaciones que desagraden o parezcan injustas, malos tratos o cualquier tipo de problemas entre miembros de la comunidad educativa.

Se diferencia de la conciliación porque:

El proceso de mediación se orienta hacia una solución contractual cualquiera del conflicto de intereses entre las partes. En cambio el proceso de conciliación se orienta hacia una solución justa del conflicto de intereses. Da a cada parte lo suyo.

En la mediación, el tercero neutral denominado Mediador tiene un menor protagonismo durante el desarrollo de todo el proceso, pues participa pasivamente en el proceso limitándose a acercar, aproximar y juntar a las partes, facilitar la comunicación entre las partes, absteniéndose de proponer soluciones al conflicto.

En cambio, en la conciliación el tercero neutral denominado Conciliador, tiene un mayor protagonismo en el proceso, ya que puede proponer a las partes soluciones no vinculantes para solucionar el conflicto.

En el proceso de mediación las partes tienen un mayor protagonismo, un papel más activo en el desarrollo del proceso de mediación, ya que el mediador no propone soluciones al conflicto.

En cambio en la conciliación las partes tienen menor protagonismo, desde el momento en que el tercero puede proponer fórmulas de solución al conflicto, pero a su vez más activo que en un proceso judicial.

**6.1. Plan de Acción CENTRO DE MEDIACIÓN BAÑOS DE AGUA SANTA
“CEMEBAS”**

CEMABA



AUTORA: Rosa Otilia Gamboa

Reglamento del Centro de Mediación Baños de Agua Santa “CEMEBAS”

Contenido

Naturaleza y objeto del Centro de Mediación

Organización administrativa y funciones

Procedimiento de mediación

Excusas y recusaciones de los mediadores

Actas de mediación

Costos del servicio de mediación

Código de ética

I.- NATURALEZA Y OBJETO DEL CENTRO DE MEDIACIÓN

Art. 1.- El Centro de Mediación Baños de Agua Santa, se crea en el marco del Proyecto de “Apertura de Centros de Mediación en Lugares de Difícil Acceso a Justicia”, objeto del Convenio con ProJusticia, dentro de la Donación Japonesa TF051227 canalizada a través del Banco Mundial.

Art. 2.- El Centro de Mediación Baños de Agua Santa, con sede en la ciudad de Baños de Agua Santa en la provincia de Tungurahua será un espacio de diálogo para la comunidad, y se desarrollará como un servicio público, conforme al Art.191 de la Constitución, la Ley de Arbitraje y Mediación ecuatoriana, y las normas del ordenamiento jurídico nacional e internacional pertinentes.

Art. 3.- El Centro de Mediación Baños de Agua Santa, tendrá por objeto prestar servicios de mediación, contribuir a la cultura de diálogo, y difundir tanto el conocimiento como la utilización de los Métodos Alternativos para la Solución de Conflictos

Art. 4.- Las actividades del Centro tienen carácter confidencial, de obligatorio cumplimiento para quienes en ellas participen, sea cual fuere la calidad con que lo hicieren.

II. ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA Y FUNCIONES

Art. 5.- El Centro estará integrado administrativamente por un Director, un(a) secretario(a) y el personal de apoyo que sea necesario; y contará con una lista de mediadores acreditados con aval académico de una institución universitaria que certifique al menos 70 horas de capacitación teórico práctica.

Art. 6.- El Director del Centro será responsable por el eficiente manejo del servicio de mediación, y para ello tendrá decisión sobre los aspectos técnicos y administrativos que esto requiera. El Director designado tendrá que haber obtenido el aval académico de una institución universitaria por la capacitación teórico práctica en mediación de mínimo 70 horas

Art.7.- El Centro de Mediación Baños tendrá su sede debidamente equipada en las oficinas asignadas por la Municipalidad, donde se llevarán a cabo las reuniones de mediación, sin perjuicio de que sus mediadores puedan trasladarse a otros lugares donde el servicio requiera bajo estricta observancia de las normas que regulan su actuación y en cumplimiento de los estándares de calidad del servicio de mediación

Art. 8.- El Centro guiará su gestión en base a su Manual Operativo, el presente Reglamento y el Código de Ética, que es parte integral del mismo.

Art. 9.- El Centro podrá solicitar asesoría de entidades académicas y especializadas en mediación, así como también podrá pedir la asistencia de la autoridad para proteger la integridad de sus funcionarios, de las partes de la mediación y de las instalaciones donde funciona.

Art. 10.- Serán funciones del Centro la atención de solicitudes directas de mediación y de casos que lleguen al Centro por Derivación Procesal, la elaboración de bases de datos, la difusión de la cultura de diálogo, y la promoción del servicio de mediación. El Centro podrá incursionar en actividades de capacitación y formación.

Art. 11.- El Centro funcionará con un solo registro ante el Consejo Nacional de la Judicatura, sin que esto sea un impedimento para prestar sus servicios de manera descentralizada.

Art. 12.- La Dirección del Centro de Mediación Baños, a cargo de su Director(a), tendrá por objeto coordinar y dirigir todas las actividades del Centro en base a criterios de calidad y un plan de sostenibilidad, controlar los procedimientos, procesos, recursos humanos y físicos con base en principios de operación a nivel nacional, y promover el servicio de mediación y la cultura de diálogo, garantizando la neutralidad y legitimidad de la actuación del Centro en todo momento.

Art. 13.- Serán funciones de la Dirección:

- a) planear y ejecutar las actividades técnicas y especializadas inherentes al desarrollo del Centro, elaborar planes y programas de trabajo, que serán presentados anualmente;
- b) designar al mediador(a) o mediadores para cada caso, de aquellos que forman parte de la lista conformada para el efecto;
- c) coordinar el proceso de derivación judicial a mediación;
- d) controlar y evaluar las labores del personal técnico y administrativo acorde con las directrices impartidas por los órganos de administración y control;
- e) conocer y resolver sobre las excusas o recusaciones de los mediadores;
- f) coordinar actividades con otras instituciones públicas y privadas en cuanto corresponda al servicio de mediación y ámbitos afines;
- g) presentar los nombres de candidatos para integrar la lista de mediadores del Centro;
- h) convocar a las partes a la audiencia de mediación;
- i) elaborar informes de evaluación del servicio;
- j) inventariar y solicitar los suministros de oficina;
- k) velar por el cumplimiento de los objetivos del Centro; y,
- l) realizar las demás actividades encomendadas por los órganos de control y administración.

Art. 14.- Serán objetivos del mediador (a):

- a) prestar sus servicios en base a principios éticos y a una intervención estratégica;
- b) realizar seguimiento a los acuerdos realizados, con el apoyo de la secretaría;
- c) Seguir los procedimientos del servicio de mediación en el contexto de las políticas nacionales, y en reconocimiento de los derechos fundamentales garantizados por la Constitución ecuatoriana y los instrumentos internacionales

Art. 15.- Serán funciones del mediador(a):

- a) atender las mediaciones asignadas por el Director (a);
- b) elaborar y suscribir el Acta que contiene el acuerdo o imposibilidad de acuerdo; y de ser el caso requerir asesoría para asuntos que considere pertinente;
- c) observar y velar por la correcta aplicación de las normas y disposiciones, leyes y reglamentos que rigen la mediación;
- d) rendir informes sobre la actividad de mediación a petición de la Dirección; y,
- e) seguir las directrices de la Dirección y lo establecido en el Manual Operativo.

Art. 16.- Serán obligaciones del mediador(a):

- a) actuar de forma natural para motivar y estimular a las partes para encontrar fórmulas de acuerdo;
- b) inhibirse de mediar los casos en los que tuviere conflicto de interés, como por ejemplo cuando una de las partes o sus abogados, o sus asesores hayan sido clientes del mediador;
- c) excusarse ante el Centro en caso de asignársele una mediación cuyas partes tuvieran relación de parentesco, sociedad, comunidad, juicios pendientes, u otra relación comercial o profesional, y en caso de no excusarse será sancionado con inhabilitación para actuar como mediador(a); y,
- d) ajustar su conducta a las normas éticas.

Art. 17.- Serán funciones de la Secretaría:

- a) dar fe de la documentación existente en el Centro;

- b) recepatar, clasificar, registrar, actualizar y distribuir información y correspondencia del Centro;
- c) asistir y elaborar las actas de las reuniones de trabajo;
- d) atender e informar al público;
- e) asistir a la Dirección y a los mediadores;
- f) elaborar formularios y demás documentos para el levantamiento de información de acuerdo al Manual Operativo;
- g) organizar el archivo del centro y velar por su integridad;
- h) mantener actualizados los registros informáticos, expedientes, y archivos del Centro;
- i) rendir cuentas sobre el manejo de caja chica;
- j) velar por el aprovisionamiento de suministros de oficina; y las demás funciones que le encomendara la Dirección.

Art. 18.- Serán funciones de la mensajería:

- a) entregar las invitaciones a las audiencias de mediación a las partes involucradas en los procesos de mediación, en persona, o a través de casillero judicial, para lo cual el Centro efectuará los arreglos pertinentes con la Función Judicial; y,
- b) las demás funciones encomendadas por la dirección dentro del servicio de mediación.

III. PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN

Art. 19.- El servicio de mediación está a disposición de toda persona natural o jurídica, pública o privada, nacional o extranjera, en los casos determinados por la Ley de Arbitraje y Mediación.

Art. 20.- El Centro aceptará casos por solicitud directa con o sin juicio pendiente, y aquellos derivados por un juez. También se recepatarán casos en los que haya existido previamente un convenio de mediación.

Art. 21.- Previa la designación del Mediador(a), el (la) Director(a) del Centro deberá revisar los criterios de admisibilidad de los casos para establecer la posibilidad de transacción, y en caso contrario se rechazará su trámite.

Art. 22.- Con la solicitud directa o la derivación del juez, el (la) Director(a) autorizará el trámite y procederá a designar mediador(a) de acuerdo al Manual Operativo y acordará una fecha con el (la) mediador(a) para el inicio de la audiencia. Posteriormente dirigirá invitación a las partes a mediación a las direcciones indicadas en la solicitud o al casillero judicial respectivo, señalando fecha y hora en que tendrá lugar la mediación. Dichas fecha y hora podrán ser modificadas por una sola ocasión a solicitud de las partes o del mediador(a).

Art. 23.- Las partes podrán designar al mediador(a) de mutuo acuerdo, de la lista de mediadores del Centro. También podrán tomar contacto con el Centro antes de la fecha de la mediación, con el objeto de conocer más sobre el procedimiento de mediación.

Art. 24.- El mediador(a) a quien se le ha asignado la mediación deberá:

- a) asegurar la invitación para las partes, a través de secretaría;
- b) confirmar la asistencia de las partes, a través de secretaría;
- c) planear la mediación de acuerdo con los formatos del Manual Operativo;
- d) verificar en la audiencia de mediación la identidad de las partes, y en caso de representación verificar la acreditación del poder. En caso de lograr un acuerdo, se deberá contar con el respaldo legal necesario;
- e) actuar como facilitador de la comunicación entre las partes durante la mediación, de modo que el acuerdo total o parcial surja de la voluntad de ellas;
- f) evitar el tratamiento de temas que pudieran afectar el ánimo de las partes para dialogar;
- g) tomar nota de los intereses, opciones y alternativas planteadas por las partes;
- h) realizar las preguntas que creyere pertinentes para una mejor comprensión del asunto o controversia,

- i) buscar la asistencia de profesionales y especialistas de diversas disciplinas, en calidad de co-mediadores o expertos, si fuere necesario para el progreso de la mediación, y bajo consentimiento de las partes;
- j) hacer uso de su libertad para sesionar con las partes de forma conjunta o por separado, cuidando de no favorecer en su conducta a una de las partes, ni violar el deber de confidencialidad, con sujeción al Código de Ética del Centro;
- k) convocar a las partes a las reuniones que sean necesarias para los fines de la mediación;
- l) solicitar la autorización de las partes para permitir la asistencia de observadores con fines exclusivamente didácticos;
- m) impedir las grabaciones magnetofónicas o de video, salvo que las partes lo autoricen expresamente;
- n) solicitar a las partes que llenen el formulario de evaluación contenido en el Manual Operativo, una vez que se haya terminado la Audiencia de Mediación; y,
- o) cerrar el caso de mediación y realizar un seguimiento del cumplimiento del acuerdo, con la asistencia del Centro, y del archivo de la causa en el juzgado si fuere el caso.

Art. 25.- Las partes, sus representantes, abogados y apoderados, deberán cumplir con las siguientes reglas de procedimiento:

- a) acreditar ante el mediador(a) su identidad al inicio de la mediación;
- b) exponer sus puntos de vista con el mayor respeto posible;
- c) manifestar su decisión de finalizar la mediación a su voluntad, en cualquier estado en que se encuentre el proceso de mediación; y,
- d) Autorizar expresamente, si es su voluntad, la presencia de observadores, quienes firmarán un compromiso de confidencialidad.

Art. 26.- El número de reuniones de mediación por cada caso no será de más de tres, y en caso de ser necesario un número mayor de reuniones para la definición del acuerdo, el mediador(a) requerirá la autorización del Director del Centro.

Art. 27.- El plazo para la culminación del procedimiento de mediación será de sesenta días (60) contados a partir de la realización de la primera reunión de mediación. Este plazo será prorrogable por acuerdo de las partes, con el consentimiento del mediador(a) y del Director del Centro.

Art. 28.- En los casos provenientes de derivación judicial se respetará los 15 días término establecidos en la Ley de Arbitraje y Mediación, que corren desde la notificación al Centro con la providencia de derivación. Las partes deberán comunicar al juez por escrito de su deseo de prórroga, según lo dispone la Ley.

Art. 29.- El proceso de mediación terminará:

- a) por acuerdo total, cuando las partes han resuelto todos los temas contenidos en la solicitud directa o en la demanda;
- b) por acuerdo parcial, cuando en mediación se resuelva parte de los aspectos contenidos en la solicitud directa o en la demanda;
- c) por imposibilidad de acuerdo, cuando después de realizado el proceso de mediación las partes no llegaren a resolver su conflicto;
- d) por constancia de imposibilidad de mediación como consecuencia de la inasistencia de una o más partes en dos ocasiones consecutivas a la invitación a mediación.

Art. 30.- Los expedientes de mediación contendrán los siguientes documentos:

- a) solicitud directa o providencia de derivación;
- b) invitaciones a las partes;
- c) planeación de audiencias;
- d) prórroga (si es el caso)
- e) actas y poderes

- f) evaluación a las partes;
- g) formato de evaluación; y, envío al juez del resultado de la mediación, de ser aplicable.

Art. 31.- El Centro deberá llevar un registro computarizado de los casos y un archivo físico con los expedientes de mediación. Adicionalmente, se utilizarán formatos para control de calidad del servicio y seguimiento de los acuerdos, de acuerdo con el Manual Operativo.

Art. 32.- El Centro se regirá por los principios de seguridad, confidencialidad, eficacia y adaptabilidad, y estará sujeto a un sistema de evaluación continua, según el Manual Operativo.

Art. 33.- El Centro de Mediación y sus mediadores no serán depositarios de dinero o bienes de las partes, y tampoco recibirán títulos ejecutivos como parte de los expedientes.

IV. EXCUSAS Y RECUSACIONES DE LOS MEDIADORES

Art. 34.- El mediador(a) deberá excusarse ante el Director del Centro si le fuere asignado un caso en el que existiere o sobreviniere alguna de las causales de conflicto de interés a las que se refiere el Código de Procedimiento Civil, y cuando las características del caso pudieren afectar su idoneidad e imparcialidad. Al aceptar la excusa, el Director deberá asignar el caso a otro mediador.

Art. 35.- Cualquiera de las partes podrá recusar a un mediador(a) si en el caso asignado existieren o sobrevinieren conflictos de interés a los que se refiere el Código de Procedimiento Civil. En caso de recusación se solicitará un nuevo mediador que el Director asignará de inmediato.

V. Actas de mediación

Art. 36.- Concluido el proceso de mediación, el mediador(a) elaborará un acta de acuerdo total, un acta de acuerdo parcial, o un acta de imposibilidad de acuerdo.

En caso de falta de presencia de una o más partes a dos invitaciones, se dejará constancia de la inasistencia.

Art. 37.- En el acta de acuerdo total o parcial, el mediador(a) deberá incluir de forma clara y precisa los acuerdos y las obligaciones que se comprometen a cumplir las partes.

Art. 38.- La redacción de las actas de mediación se hará conforme al Manual Operativo. Previo a la firma, el acta será leída conjuntamente por el mediador(a) y las partes para verificar y garantizar el cumplimiento de los acuerdos.

Art. 39.- Las firmas del mediador(a) y las partes dejarán constancia expresa de la aprobación del contenido del acta.

Art. 40.- Las actas de imposibilidad de acuerdo las elaborará el mediador(a) asignado conjuntamente con las partes presentes si éstas aceptan hacerlo.

VI. COSTOS DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN

Art. 41.- El servicio de mediación tendrá un costo establecido en base a una tabla de tarifas que considerará costos administrativos, cuantía del caso si es posible determinarla, y honorario del mediador(a), sin perjuicio de que el servicio sea gratuito en casos especiales, en los que el Director del Centro justificará la razón. La Gestora, definirá dichos costos en base a un estudio económico y un plan de sostenibilidad del centro de mediación.

VII. CÓDIGO DE ÉTICA

Art. 42.- La actuación del mediador(a) será imparcial. No deberá favorecer a una o varias partes en perjuicio de otra u otras, ni influir en el desarrollo de la mediación. Si el mediador(a) fuere incapaz de conducir el proceso con garantía de imparcialidad está obligado a excusarse ante el Director del Centro.

Art. 43.- El mediador(a) deberá actuar con ética, en observancia de los principios fundamentales del derecho y las buenas costumbres.

Art. 44.- Toda la información obtenida en el proceso de mediación tendrá carácter confidencial, salvo renuncia expresa de las partes

Art. 45.- La voluntad de las partes será el factor determinante en el proceso de mediación. El mediador(a) estará prohibido de ejercer cualquier tipo de coerción.

Art. 46.- Se deberá actuar de forma ágil y eficiente en todo el proceso de mediación, evitando toda dilación o situaciones que afecten la dinámica de la mediación.

Art. 47.- El mediador(a) tiene la obligación de excusarse frente a cualquier conflicto de interés cualquiera fuere su gravedad.

Art. 48.- El mediador(a) deberá velar por los derechos de terceros que pudieren verse afectados por el acuerdo. Es responsabilidad del mediador(a) informar a las partes y sugerir la integración de los terceros al procedimiento.

Art. 49.- El mediador(a) deberá difundir la mediación y la cultura de paz, y ser coherente con esta filosofía en su vida cotidiana.

INSTRUCTIVO PARA EL REGISTRO DE CENTROS DE MEDIACIÓN

Art. 1.-Para obtener el registro de un Centro de Mediación se deberá dirigir una solicitud al Presidente del Consejo Nacional de la Judicatura en la ciudad de Quito, o a su Delegación Distrital, adjuntando los siguientes documentos, en concordancia con la Ley de Arbitraje y Mediación:

- a) Reglamento del Centro de Mediación que deberá cumplir con lo determinado en el Art. 54 de la Ley de Arbitraje y Mediación;
- b) Declaración de que el centro cuenta con los elementos administrativos y técnicos necesarios para el desarrollo de las audiencias de mediación; los anexos detallarán las facilidades;
- c) Certificación del acto de creación de la entidad solicitante; y,
- d) Comprobante de pago de la Tasa Judicial por concepto de Registro del Centro de Mediación.

Art. 2.- La Asesoría Jurídica del Consejo Nacional de la Judicatura o de la Corte Superior del respectivo Distrito verificará que la solicitud y los documentos de respaldo estén completos; sentará razón de la fecha y hora de entrega de la documentación, conferirá fe de presentación y numerará la solicitud en el orden de su presentación.

En el término máximo de tres días el Asesor Jurídico remitirá su informe al Consejo Nacional de la Judicatura o al Delegado Distrital; según el caso.

Art. 3.- En un plazo de quince días, contados a partir de la presentación de la solicitud, se procederá a ordenar el registro del centro. De no existir pronunciamiento dentro de este plazo, la solicitud se entenderá aprobada.

Art. 4.- Autorizado el Registro, o transcurrido el plazo mencionado en el artículo anterior, el Secretario del Consejo Nacional de la Judicatura, incorporará en el Libro de Registro de Centros de Mediación a su cargo; al nuevo centro, y archivará la documentación presentada, conjuntamente con el acta de la sesión del

Consejo en la que se resolvió la inscripción del centro, o la razón de no haberse conocido la solicitud en el tiempo previsto.

En el caso de las Delegaciones Distritales, los Delegados enviarán copia certificada de la documentación descrita en el párrafo precedente, al Secretario del Consejo Nacional de la Judicatura.

Art. 5.- El Secretario del Consejo Nacional de la Judicatura certificará la inscripción del nuevo centro, con el número de registro correspondiente, asignado por el Consejo.

Los Centros de Mediación, deberán exhibir en un lugar visible, la certificación de su registro.

Art. 6.- El Centro que no obtenga su registro, estará facultado para volver a solicitar esta inscripción, contemplando la documentación necesaria.

Art. 7.- El Secretario a más del Libro de Registro de los Centros de Mediación, tendrá también a su cargo los siguientes registros:

- a) Un Libro de Registros para los Centros de Mediación que acrediten tener el aval académico de un Centro de Educación Superior, con el fin de desarrollar actividades de capacitación para mediadores;
- b) Así mismo tendrá un Libro de Registro con las copias certificadas y numeradas de las Actas de Mediación otorgadas por cada centro, sean estas actas de acuerdo total o parcial, o sean actas de imposibilidad de acuerdo. Las actas serán remitidas mensualmente por los Centros de Mediación;
- c) Para todos los casos deberá tener además un registro de los mediadores autorizados y sus firmas. Los mediadores, debidamente autorizados, no requerirán de un nuevo registro para prestar sus servicios en diferentes centros; y,
- d) Un Registro actualizado de los encargados de la administración de cada centro.

Las inclusiones y exclusiones de mediadores, y los cambios en las directivas de los centros, serán comunicados al Consejo Nacional de la Judicatura en un plazo máximo de treinta días.

Los Centros de Mediación presentarán en el mes de enero de cada año un informe estadístico que refleje la capacitación brindada, causas atendidas y resultados de las mismas.

6.9. Matriz del Plan de Acción

FASES	METAS	ACTIVIDADES	RECURSOS	TIEMPO	RESPONSABLES	RESULTADOS
Socialización	Sociabilizar de los servidores turísticos y usuarios sobre el Centro de Mediación y Arbitraje-Baños	Reunión de trabajo con servidores turísticos y usuarios	Humanos y Materiales	21 de enero de 2013	Autoridades y Persona Especialista e Investigadora	Servidores turísticos y usuarios motivados con la creación del Centro de Mediación Baños
Capacitación	Explicación sobre los aspectos del Centro de Mediación y su aplicación	Formación de grupos de trabajo para su análisis y discusión.	Humanos y Materiales	Del 21 al 25 de enero de 2013	Autoridades y Persona Especialista e Investigadora	Los servidores turísticos y usuarios conocen el funcionamiento del Centro de Mediación.
Ejecución	Utilizar el Centro de Mediación y Arbitraje-Baños	Aplican los proceso de mediación y arbitraje para resolver conflictos entre las partes	Humanos y Materiales	Del mes de enero a junio de 2013	Servidores turísticos y usuarios y personal del Centro de Mediación y Arbitraje	Se fortalece los arreglos extrajudiciales entre Los servidores turísticos y usuarios
Evaluación	Evaluar el funcionamiento del Centro de Mediación Baños	Observaciones permanentes	Humanos y Materiales 96	Todo el semestre del 2013	Autoridades y Gestora de la Propuesta	Se incrementan el número de casos arreglados de conflictos por medio de la

						mediación
--	--	--	--	--	--	-----------

Cuadro #:28 Matriz del Plan de Acción

Elaborado por: Rosa Otilia Gamboa, Dra.

6.10. Administración de la Propuesta

Las acciones que cumplirán cada uno de los integrantes de la Propuesta serán:

Cuadro No. 29: Administración de la Propuesta

Institución	Responsables	Actividades	Presupuesto	Financiamiento
Centro de Mediación Baños CEMABA	Director y personal administrativo del Centro	Planificar y Coordinar la socialización del Centro, así como su funcionamiento y monitoreo permanente	\$ 9.600,00	Autofinanciamiento
	Gestora de la Propuesta	Socializar y capacitar a los involucrados del Centro	\$ 8.400,00	
	Secretaria	Servicios Generales, atención del centro	\$ 3.816,00	
	Servidores Turísticos y usuarios	Utilizar el Centro de Mediación y Arbitraje-Baños en los conflictos que se presenten	\$ 3.816,00	
TOTAL PERSONAL A UTILIZAR			\$ 25.632,00	

Institución	RUBROS	Actividades	Presupuesto	Financiamiento
Centro de Mediación Baños CEMABA	RENTA BIEN	Alquiler de Bien para funcionamiento	\$ 6.000,00	Autofinanciamiento
	MUEBLES DEL CENTRO	Muebles para personal	\$ 2.500,00	
	EQUIPO	Equipo de Cómputo y equipo de oficina	\$ 2.000,00	
	SERVICIOS BASICOS	Agua, Luz, teléfono, Internet	\$ 1.800,00	
	PUBLICIDAD	Funcionamiento, y trabajo	\$ 1.000,00	
	VARIOS	Gastos variables	\$ 1.000,00	
TOTAL GASTOS DE FUNCIONAMIENTO			\$ 14.300,00	

Elaborado por: Rosa Otilia Gamboa, Dra.

6.11. Evaluación de la Propuesta

La evaluación de la propuesta establecerá si las actividades que se emplearon permitieron alcanzar los objetivos planteados.

Cuadro #: 30: Evaluación Propuesta

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
¿Para qué?	Para evidenciar la efectividad del Centro de Mediación.
¿De qué personas?	Servidores Turísticos y Usuarios
¿Sobre qué aspectos?	Sobre la utilización adecuada del Centro de Mediación
¿Quién?	Gestora de la propuesta
¿Cuándo?	Segundo Semestre de 2013
¿Dónde?	En las instalaciones del Centro de Mediación
¿Cuántas veces?	Dos veces
¿Qué técnicas?	Observación Encuestas
¿Con qué?	Con una escala de valoración Cuestionarios
¿En qué situación?	Durante los procesos de Mediación aplicados

Elaborado por:Rosa Otilia Gamboa, Dra.

BIBLIOGRAFÍA

ACLANS, A. F. (2003) Cómo utilizar la mediación para resolver conflictos en las organizaciones. Paidós. Barcelona-España

ALBAN RAMOS José, (2003) "La Conciliación Extrajudicial". Ankor editores. Trujillo

ALVAREZ, G.; Highton, E. y Jassan, E. (2000) Mediación y Justicia. Ediciones Depalma. Madrid-España

BALBI, R. y Crespo, María F. (2000) Capturando el futuro Formato, Buenos Aires-

BARREIRO, Telma (2000). Conflictos en el aula. Ediciones Novedades Educativas. Buenos Aires. Mayo.

BAZERMAN, M.A. y Neale (2003). La negociación racional en un mundo irracional. Paidós Empresa. Buenos Aires-Argentina.

BODNAR, PABLO D. (2000) Manual de Mediación. Ed. La Cañada. Cuba.

BODNAR, Pablo D. (2001) El Mediador en la Comunidad. Ed. La Cañada. Cuba

BRANDONI FLORENCIA; (compiladora) (2000). Mediación Escolar. Propuestas, reflexiones y experiencias. Paidós Educador, Buenos Aires

CONSTANTINO, C. Y Merchant, C. (2002) Diseño de sistemas para enfrentar conflictos. Granica-Barcelona.

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR (2009) Editorial Jurídica el Fórum. Quito, Ecuador.

DE BONO, Edward (2000). El Pensamiento Lateral. Piados Empresa. Buenos Aires.

DÍAZ, Luis Miguel. "Negociar o Mediar, No Litigar".

DIEZ Francisco, Tapia Gachi. (2000) Herramientas para trabajar en Mediación. Ediciones Paidós Mediación. Buenos Aires.

ENTELMAN, Remo. (2004) Teoría del conflicto. Papeles de trabajo no editados. UBA. Buenos Aires-Argentina

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

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

LEY DE CONCILIACIÓN - Ley 26872; Reglamento de Conciliación - D.S No-001-98-JUS y sus modificatorias.

LEY GENERAL DE ARBITRAJE Ley 26572 y sus modificatorias.

MARTIN, M.A. y otros. (2000) Teoría y Técnica de Mediación y Conciliación. Introducción a la Resolución de Conflictos. Ediciones Interoceánicas S.A. Buenos Aires-Argentina

MARTÍNEZ ZAMPA, DANIEL F. Tesis de la Maestría Interdisciplinaria en Administración y Resolución de Conflictos para la formación de negociadores y mediadores, U.N.N.E, Los conflictos en las instituciones Educativas: Hacia una nueva visión en la administración y resolución de conflictos en las instituciones Educativas. Resistencia, Chaco, Diciembre 1999. Trabajo no editado.

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO (2009). Barómetro OMT del Turismo Mundial, enero 2009» (en inglés). UNWTO. Consultado el 12 de enero de 2009. Volumen 6 No. 2

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO (Enero de 2010). «UNWTO WorldTourismBarometerJanuary 2010» (en inglés). Consultado el 18 de marzo de 2010. Volumem 8 No. 1

ORMACHEA CHOQUE Iván; (2003) "Análisis de la Ley de Conciliación Extrajudicial". Lima-Perú. Cultura Cuzco.

ORMACHEA CHOQUE Iván; (2003) "Manual de Conciliación Extrajudicial". Lima-Perú. Iprecom.

PANORAMA OMT DEL TURISMO INTERNACIONAL, edición 2012. Organización Mundial del Turismo (junio de 2012). Consultado el 22 de septiembre de 2012.

PEÑA GONZALES Oscar (2000) "Conciliación Extrajudicial". Asociación Peruana de Conciliación. Lima.

URY, WILLIAM; FISHER, ROGER Y PATTON, BRUCE M. (2008). *Getting Yes!* "Obtenga el Sí, El Arte de Negociar Sin Ceder". Gestión.

Lincografía

<http://es.wikipedia.org/wiki/Conciliación>

[http://es.wikipedia.org/wiki/Conciliaci%C3%B3n_\(derecho\)](http://es.wikipedia.org/wiki/Conciliaci%C3%B3n_(derecho))

<http://www.minjus.gob.pe/conciliacion/dudas.html>

http://www.minjus.gob.pe/ence/perfil_conciliador.asp

<http://www.consucode.gob.pe/htmls/conciliacion/leyconciliacionextraj.htm>

<http://www.uv.es/~ripj/10conc.htm>

<http://www.unav.es/hAntigua/textos/docencia/roma/practicas/didrom18.htm>

http://www.uniderecho.com/leer_modelo_minuta_Derecho-Familia_221351.html

<http://web.educastur.princast.es/proyectos/mediacion/mediacion.htm>

<http://limamarc-revista.blogspot.com/2007/12/diferencias-entre-mediacion-y.html>

<http://www.monografias.com/trabajos10/derec/derec.shtml#ar>

<http://www.mediate.com>

Anexos

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

CENTROS DE POSGRADOS

Encuesta dirigida a los servidores turísticos del Cantón de Baños de Agua Santa.

Objetivo: Recabar información sobre la aplicación de la Mediación y los conflictos entre los usuarios y los servidores turísticos

Fecha:.....

Indicaciones

Marque una X dentro del paréntesis en la alternativa que usted considere sea la correcta

Responda con toda sinceridad y libertad puesto que este documento es anónimo.

Contenido

1.- ¿Considera que se aplica mediación en los conflictos que se producen con los usuarios de sus negocios?

SI (10)

NO (30)

2.- ¿La aplicación de procesos de mediación resolverían los diferentes conflictos con el usuario?

SIEMPRE (6)

FRECUENTEMENTE (8)

RARA VEZ (10)

NUNCA (16)

3.- ¿Conoce que persona o institución puede desarrollar procesos de mediación?

SI ()

NO ()

4.- ¿Está de acuerdo que cuando existe conflicto con los usuarios se llega a un acuerdo por medio de procesos de mediación?

SIEMPRE ()

FRECUENTEMENTE ()

RARA VEZ ()

NUNCA ()

5.- ¿Por qué considera que de dan los conflictos entre los usuarios y los servidores turísticos?

Mal entendido ()

Precios ()

Servicio al cliente ()

Viveza criolla ()

6.- ¿Por qué considera que los conflictos con los usuarios, la mayoría de los casos acuden a las instancias judiciales y no la mediación?

Por desconocimiento ()

Por ser más efectivos ()

7.- ¿Considera que los conflictos con los usuarios se solucionan mediante que procesos?

Judiciales ()

Mediación ()

Ninguna ()

8.- ¿Los servicios que prestan los servidores turísticos son:?

Excelentes ()

Muy Buenos ()

Buenos ()

Regulares ()

Malos ()

9.- ¿Las personas que laboran en sus negocios, están capacitados para atender los requerimientos de los usuarios?

SI ()

NO ()

10.- ¿Es necesario que las personas que atienden a los clientes reciban capacitación y actualización sobre servicio al cliente?

SI ()

NO ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

CENTROS DE POSGRADOS

Encuesta dirigida a los usuarios del Cantón de Baños de Agua Santa.

Objetivo: Recabar información sobre la aplicación de la Mediación y los conflictos entre los usuarios y los servidores turísticos

Fecha:.....

Indicaciones

Marque una X dentro del paréntesis en la alternativa que usted considere sea la correcta

Responda con toda sinceridad y libertad puesto que este documento es anónimo.

Contenido

1.- ¿Considera que se aplica mediación en los conflictos que se producen con los servidores turísticos?

SI ()

NO ()

2.- ¿La aplicación de procesos de mediación resolverían los diferentes conflictos con los servidores turísticos?

SIEMPRE ()

FRECUENTEMENTE ()

RARA VEZ ()

NUNCA ()

3.- ¿Conoce que persona o institución puede desarrollar procesos de mediación?

SI ()

NO ()

4.- ¿Está de acuerdo que cuando existe conflicto con los servidores turísticos se llega a un acuerdo por medio de procesos de mediación?

SIEMPRE ()

FRECUENTEMENTE ()

RARA VEZ ()

NUNCA ()

5.- ¿Por qué considera que se dan los conflictos entre los usuarios y los servidores turísticos?

Mal entendido ()

Precios ()

Servicio al cliente ()

Viveza criolla ()

6.- ¿Por qué considera que los conflictos con los servidores turísticos, la mayoría de los casos acuden a las instancias judiciales y no la mediación?

Por desconocimiento ()

Por ser más efectivos ()

7.- ¿Considera que los conflictos con los servidores turísticos se solucionan mediante que procesos?

Judiciales ()

Mediación ()

Ninguna ()

8.- ¿Los servicios que prestan los servidores turísticos son?:

Excelentes ()

Muy Buenos ()

Buenos ()

Regulares ()

Malos ()

9.- ¿Las personas que laboran en los negocios turísticos, están capacitados para atender los requerimientos de los usuarios?

SI ()

NO ()

10.- ¿Considera que es necesario que las personas que atienden a los clientes reciban capacitación y actualización sobre servicio al cliente?

SI ()

NO ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 2

ACTA DE CONCILIACIÓN

CENTRO DE MEDIACIÓN Y ARBITRAJE-BAÑOS

Acta N°.

En., a los., días del mes de. de, siendo las, se reunieron el señor, con C.C., residenciado en, y la señora, con C.C., residenciada en, con el fin de adelantar una audiencia de conciliación solicitada por, el día.; dijeron estar allí presentes de manera voluntaria sin ninguna presión, coacción, o chantaje de persona alguna.

Acto seguido el señor conciliador., con C.C. Abogado con T.P., expedito los objetivos de la audiencia y modo de intervenir; los pro y los contra de la diligencia, e invitó a las personas a exponer sus puntos de vista, sus opciones y propuestas. Le concedió primera la palabra a la señora., quien manifestó (resumen de lo expuesto). Luego, le fue concedido el turno al señor., quien dijo (resumen de su opinión, derechos y peticiones).

En seguida se pusieron de presentes las siguientes fórmulas de arreglo (explicar cada una de las allí ventiladas). Sobre tales propuestas, las partes manifestaron lo siguiente (relato corto sobre el criterio de cada uno).

Finalmente se llegó al siguiente acuerdo
.....
.....

Estando las partes de acuerdo con la última fórmula, el conciliador le dio su aprobación, luego de constatar la forma, el tiempo, la cuantía y el plazo para cumplir las obligaciones allí contraídas.

El conciliador manifestó los efectos de dicho acuerdo. Todos aceptaron que se dio así por terminada la controversia entre ellos suscrita.

No siendo otro el objeto del encuentro, se dio por terminada la audiencia y se firmó el acta por todos los que allí intervinieron.

Conciliador Señora Señor

C.C. C.C. C.C.

T.P.

Con copias para.