



UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PROCESO DE MEDIACIÓN PARA UN ACUERDO MUTUAMENTE
BENEFICIOSO APLICANDO TÁCTICAS DE PRESIÓN Y CIERRE DE
NEGOCIACIÓN

PIZCO LOJA ALLISON LUCIA
INGENIERA COMERCIAL MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

MACHALA
2018



UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PROCESO DE MEDIACIÓN PARA UN ACUERDO MUTUAMENTE
BENEFICIOSO APLICANDO TÁCTICAS DE PRESIÓN Y CIERRE
DE NEGOCIACIÓN

PIZCO LOJA ALLISON LUCIA
INGENIERA COMERCIAL MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS

MACHALA
2018



UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

EXAMEN COMPLEXIVO

PROCESO DE MEDIACIÓN PARA UN ACUERDO MUTUAMENTE BENEFICIOSO
APLICANDO TÁCTICAS DE PRESIÓN Y CIERRE DE NEGOCIACIÓN

PIZCO LOJA ALLISON LUCIA
INGENIERA COMERCIAL MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

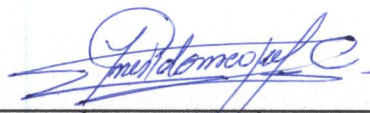
PALOMEQUE CÓRDOVA INÉS DEL TRÁNSITO

MACHALA, 05 DE JULIO DE 2018

MACHALA
05 de julio de 2018

Nota de aceptación:

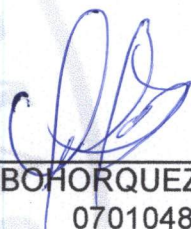
Quienes suscriben, en nuestra condición de evaluadores del trabajo de titulación denominado Proceso de mediación para un acuerdo mutuamente beneficioso aplicando tácticas de presión y cierre de negociación, hacemos constar que luego de haber revisado el manuscrito del precitado trabajo, consideramos que reúne las condiciones académicas para continuar con la fase de evaluación correspondiente.



PALOMEQUE CÓRDOVA INÉS DEL TRÁNSITO
0700832603
TUTOR - ESPECIALISTA 1



MORA SANCHEZ NORMAN VINICIO
0702857913
ESPECIALISTA 2



GRANDA BOHORQUEZ JAIME PORFIRIO
0701048662
ESPECIALISTA 3

Fecha de impresión: miércoles 04 de julio de 2018 - 09:47

Urkund Analysis Result

Analysed Document: PIZCO LOJA ALLISON LUCIA_PT-010518.pdf (D40226034)
Submitted: 6/17/2018 5:30:00 PM
Submitted By: titulacion_sv1@utmachala.edu.ec
Significance: 1 %

Sources included in the report:

<http://www.planv.com.ec/historias/sociedad/el-issfa-y-errores-mala-fe>

Instances where selected sources appear:

1

CLÁUSULA DE CESIÓN DE DERECHO DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL

La que suscribe, PIZCO LOJA ALLISON LUCIA, en calidad de autora del siguiente trabajo escrito titulado Proceso de mediación para un acuerdo mutuamente beneficioso aplicando tácticas de presión y cierre de negociación, otorga a la Universidad Técnica de Machala, de forma gratuita y no exclusiva, los derechos de reproducción, distribución y comunicación pública de la obra, que constituye un trabajo de autoría propia, sobre la cual tiene potestad para otorgar los derechos contenidos en esta licencia.

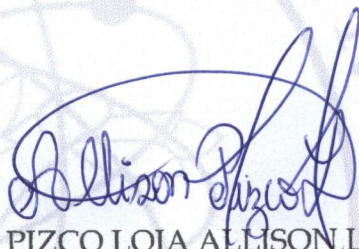
La autora declara que el contenido que se publicará es de carácter académico y se enmarca en las disposiciones definidas por la Universidad Técnica de Machala.

Se autoriza a transformar la obra, únicamente cuando sea necesario, y a realizar las adaptaciones pertinentes para permitir su preservación, distribución y publicación en el Repositorio Digital Institucional de la Universidad Técnica de Machala.

La autora como garante de la autoría de la obra y en relación a la misma, declara que la universidad se encuentra libre de todo tipo de responsabilidad sobre el contenido de la obra y que asume la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera exclusiva.

Aceptando esta licencia, se cede a la Universidad Técnica de Machala el derecho exclusivo de archivar, reproducir, convertir, comunicar y/o distribuir la obra mundialmente en formato electrónico y digital a través de su Repositorio Digital Institucional, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico.

Machala, 05 de julio de 2018



PIZCO LOJA ALLISON LUCIA
0704653690

RESUMEN

En el ámbito empresarial los conflictos son problemas que se presentan diariamente ya sea dentro como fuera de la organización. El mediador tiene que tener la habilidad para intervenir como parte imparcial para dar una solución a los conflictos alcanzando un cierre que beneficie a las partes involucradas a través de la aplicación de tácticas para culminar con éxito la negociación. Una de estas tácticas es la de presión con la que se busca tener cierta ventaja con el opositor para obtener mayores beneficios del conflicto. Siendo una forma de resolver los problemas de la forma más pacífica posible sin acudir a los organismos judiciales cuyos trámites son lentos incrementando los tiempos así como los recursos económicos para hacer frente al conflicto. El objetivo del presente trabajo práctico es describir el proceso de mediación en un acuerdo mutuamente beneficioso aplicando tácticas de presión y cierre de negociación. Como objetivo específico se tiene: describir las ventajas de la negociación; establecer los procesos dentro de una negociación; demostrar la forma en que se debe realizar el cierre en una negociación. Para la recopilación de la información se utilizó el método descriptivo utilizando la técnica bibliográfica. La ventaja competitiva del trabajo está en que se convierte en un aporte para el sector empresarial donde la negociación se convierte en una técnica para evitar llevar el conflicto al área legal, reduciendo los tiempos y gastos económicos para beneficio de las partes intervinientes.

Palabras claves: Conflictos, negociación, mediación, cierre, tácticas de presión

ABSTRACT

In the business world, conflicts are problems that occur daily either inside or outside the organization. The mediator must have the ability to intervene as an impartial part in order to provide a solution to the conflicts reaching a closure that benefits the parties involved through the application of tactics to successfully complete the negotiation. One of these tactics is the pressure with which one seeks to have an advantage with the opponent in order to obtain greater benefits from the conflict. Being a way to solve problems in the most peaceful way possible without going to the judicial bodies whose procedures are slow increasing the time as well as the economic resources to deal with the conflict. The objective of this practical work is to describe the mediation process in a mutually beneficial agreement by applying pressure tactics and negotiation closure. The specific objective is to: describe the advantages of negotiation; establish the processes within a negotiation; demonstrate the way in which the closing should be carried out in a negotiation. For the collection of information, the descriptive method was used using the bibliographic technique. The competitive advantage of work is that it becomes a contribution to the business sector where negotiation becomes a technique to avoid bringing the conflict to the legal area, reducing time and economic expenses for the benefit of the parties involved.

Keywords: Conflicts, negotiation, mediation, closure, pressure tactics

ÍNDICE DE CONTENIDO

RESUMEN	1
ABSTRACT	2
INTRODUCCIÓN	4
MARCO TEÓRICO	5
2.1. Negociación	5
2.2. Conflictos empresariales	6
2.3. Litigio	6
2.4. Mediación	7
2.5. Tácticas de presión	7
2.6. Tipos de tácticas de presión	7
2.7. Acuerdo de mediación	9
2.8. Cierre de negociación	9
2.9. Metodología	9
2.10. Caso práctico	9
CONCLUSIONES	14
BIBLIOGRAFÍA	15
ANEXO Nº 1	17

INTRODUCCIÓN

La negociación se ha convertido en una habilidad que toda organización debe de aplicar para su éxito. El gerente de la empresa debe ser un líder negociador, situación que puede ser innata en él, para convertirse en un profesional que haga frente los problemas internos y externos a los que se expone la organización de forma diaria. Negociar significa hacer valer una posición sobre otra para lo que se deben de aplicar técnicas y estrategias, donde los argumentos deben ser valederos para ambas partes para que los resultados sean alcanzados.

La negociación es un acto implícito en las personas que tienden a llegar a acuerdos en beneficio de su organización. Esta situación sucede dentro de las empresas donde los procesos de negociación son un mecanismo clave para su crecimiento económico.

Las empresas deben enfocar la mediación como un proceso alternativo para resolver conflictos de forma amigable, evitando ser llevado al ámbito legal situación que dará lugar a pérdida de tiempo y dinero que se debe desembolsar para defender sus intereses. En este ámbito aparece la mediación la cual busca una salida pacífica entre las partes sin que ninguna de ellas se sienta afectada.

En el momento que un conflicto se presente estos deberían ser inmediatamente solucionados por el mediador, de esta manera se evitara los problemas en la producción y trabajo en equipo, y así mismo es beneficioso para la empresa que las relaciones internas de la empresa no sean conflictivas. Es necesario usar las herramientas o estrategias necesarias para solucionar los conflictos en la empresa. El liderazgo es una habilidad muy importante a la hora de abordar los problemas en una compañía ya que esta brinda voz autoritaria sobre cómo y de qué manera deben ser procedidos los problemas o conflictos.

Para tener una sólida y firme organización es pertinente, no tener motivos que lleven a conflictos, previniendo de esta manera que el ambiente laboral se torne tenso, lo que ayudara a laborar de forma más eficiente para cumplir con los objetivos organizacionales.

La negociación es una tarea ardua donde el mediador debe aplicar su experiencia y conocimientos para buscar soluciones viables a las partes involucradas donde se utilizan los

puntos de vista de los implicados para que el mediador elabore una solución que cubra sus expectativas para proceder al cierre con el pacto de cumplir con lo establecido.

El objetivo del presente trabajo práctico es describir el proceso de mediación en un acuerdo mutuamente beneficioso aplicando tácticas de presión y cierre de negociación.

La ventaja competitiva del trabajo está en que se convierte en un aporte para el sector empresarial donde la negociación se convierte en una técnica para evitar llevar el conflicto al área legal, reduciendo los tiempos y gastos económicos para beneficio de las partes intervinientes.

MARCO TEÓRICO

2.1. Negociación

Las negociaciones son procedimientos aplicados para llegar a acuerdos comunes generados por el surgimiento de conflictos situación que debe ser resuelta a través de métodos, técnicas viables para un cierre favorable de los intervinientes (Camacho, 2014). Para el triunfo de la empresa siempre es muy importante poner en práctica la habilidad de negociar (Volkema, 2009). La negociación en una empresa es indispensable, de manera que todos los miembros que la conforman deben desarrollar esta habilidad como requisito diario ya que es válida para el uso diario de cada uno de los miembros de la organización (Lewicki, Barry, & Saunders, 2010). La habilidad personal es complementaria a los conocimientos de la persona, siendo inherente al individuo que la va desarrollando conforme avanza en su carrera profesional y empresarial donde el desempeño dependerá en mayor medida de sus habilidades personales (Talavera, 2015).

La negociación se convierte en el recurso para solucionar conflictos en que dos personas buscan llegar a un acuerdo que los satisfaga (San Cristobal, 2013). En las negociaciones se utilizan diversas tácticas para llegar a un acuerdo entre las partes, tales tácticas han sido empleadas en la guerra siendo adaptadas a la organización para poder encarar a la competencia de la mejor forma posible (Gutiérrez, Molina, & Aguirre, 2014).

2.2. Conflictos empresariales

Es necesario que el negociante como ser humano este consciente y preparado para saber que la negociación es asunto fácil y que así mismo, en ocasiones, para conseguir lo que se quiere tocará hacer sacrificios de los que probablemente no se esté de acuerdo. Para (Vásquez & López, 2016) el conflicto es una de las pruebas más duras a la que se expone un gerente siendo necesario contar con habilidades directivas para hacer frente a esta situación llevándola a buen término.

Es común que en una empresa u organización las discusiones surjan ya que no todas las ideas van a ser proporcionadas por una sola persona, por ende, las diferencias en la planificación de proyectos o cualquier idea propuesta son las causantes de discusiones y adversidades, además estos conflictos pueden llevar a consecuencias como agresiones físicas o verbales como es naturaleza del hombre responder ante el enojo ante estas situaciones donde no piensa antes de actuar.

Ante esta situación el líder de la empresa puede buscar la asesoría de un mediador con la intención de prevenir o disminuir los conflictos que pudieran existir, donde el objetivo será la consolidación de la organización (Vanoni & Pérez, 2015).

Existen diferentes tipos de conflictos dentro de la empresa, ellos pueden ser intrapersonales, interpersonales y mixtos. Los más frecuentes son los interpersonales, son los que ocurren entre los empleados afectando al desarrollo organizacional de la empresa. Para su solución se debe de aplicar comunicación efectiva entre los involucrados. Estos se presentan al no compartir creencias, valores o cuando la entidad tiene recursos limitados (Mirás, 2015).

2.3. Litigio

El litigio es un procedimiento legal que está gobernada por normas que deben ser respetadas frente a un tribunal judicial. Sin embargo en Estados Unidos surgen los tribunales de arbitraje y mediación como una alternativa para disminuir la carga sobre los juzgados, esta situación es llevada a la Comunidad Europea que también la adopta. Son procesos desestructurados, sin formalismo, flexibles aminorando los tiempos y burocracia (Masucci, 2009). De esta forma se busca solucionar el litigio en el menor tiempo posible con las formalidades necesarias para respetar los resultados.

2.4. Mediación

Dentro de un conflicto la mediación se convierte en una necesidad para buscar la salida pacífica a una situación que enfrenta a las partes involucradas (Rodrigues, 2017). Además que la mediación es una manera económica de evitar conflictos que deriven acudir a los tribunales (Duplá, 2017). A más de lo económico, los procesos judiciales son lentos alargando el conflicto o problemas dentro de una empresa, convirtiéndose en un proceso alternativo para la solución de problemas.

2.5. Tácticas de presión

Las tácticas son las acciones que ejecutan las partes involucradas en una negociación con la finalidad de obtener un mayor beneficio. No se debe confundir tácticas con estrategias. Las estrategias sirven para dar solución actuando de forma general, mientras que las tácticas son el conjunto de acciones que dan lugar a dicha estrategia (Amaya, 2007).

Para la negociaciones existe la táctica de presión en la que pone al negociante opuesto en una situación en la que el único deseo es acabar con la negociación provocando en el oponente una consecuencia psicológica, esta táctica debe de ser usada cuidadosamente. Esta táctica sirve para defender la postura de la persona con la intención de debilitar a su rival (Amaya, 2007).

En el caso de emplear esta táctica se debe de ser muy cuidadoso y suficientemente discreto para que el oponente no puede darse cuenta de lo que se está llevando a cabo. En otras palabras el negociante tiene que conocer cuáles son las falencias del oponente para poder elegir la mejor táctica y conseguir el mayor beneficio.

2.6. Tipos de tácticas de presión

Para (Parra, Santiago, Murillo, & Atonal, 2010) las tácticas de presión más conocidas y utilizadas son:

- a) Táctica el ataque. Se rechaza cualquier tipo de propuesta realizada por la otra parte con la finalidad de exponer que la empresa no está su disposición.

- b) Táctica asalto directo. Sirve para sorprender a la otra parte con argumentos fuertes para poderlo atemorizar, sin llegar a humillaciones.
- c) Táctica dividir la diferencia. Es llegar a un punto medio en que salgan ganando las partes. Esta táctica la utiliza el mediador cuando los involucrados no se ponen de acuerdo, sugiriendo nuevas posturas para llegar a un punto neutral en que las partes salgan satisfechas.
- d) Táctica lugar de la negociación. Se busca que el negocio se lo haga en la empresa de una de las partes sacando ventaja de la posición.
- e) Táctica el receso. Se la utiliza cuando se necesita un descanso para considerar las propuestas o para replantear la misma para obtener mejores beneficios.
- f) Táctica autoridad superior. Se finge que el posible acuerdo requiere de la autorización del superior para doblegar a la otra parte a aceptar la propuesta, caso contrario se extienden los tiempos para una nueva reunión.

(Pico, 2012) describe otras tácticas de presión más agresivas:

- a) Desgaste: no abandonar nuestra postura y quemar al contrario hasta que se rinda. No ceder ni hacer concesiones.
- b) Ofensiva: presionar e intimidar atacando al contrario y rechazando sus propuestas de acuerdo. Se genera un clima tenso que incomode al contrario.
- c) Engaño: poca ética, pero se basa en proporcionar información falsa o aparentar estados de ánimo que no son, dar opiniones irreales con el fin de obtener lo que se desea. A la larga, táctica poco recomendable. Mejor preparar de forma más profesional la negociación.
- d) Ultimátum: forzar a la otra parte a tomar una decisión sin dar pie a la reflexión. Se trata de decir frases típicas como “o lo tomas o lo dejas”; “tengo otras personas interesadas, así que debes decidirte”.
- e) Aumentar las exigencias: cuando el oponente cede en algún aspecto continuar realizando peticiones. De esta forma, el oponente tratará de cerrar pronto el trato para evitar nuevas demandas.

2.7. Acuerdo de mediación

El acuerdo de mediación es cuando las partes han llegado a un entendimiento que los satisface luego de un largo proceso de negociación en que se han expuesto los puntos de vistas de los involucrados para llegar a un entendimiento (Llacuna, Baraza, & Bernal, 2014).

2.8. Cierre de negociación

El cierre es el momento en que culmina la negociación debiéndose adoptar medidas precautelares por cuanto pueden aparecer tensiones que se han ido acumulando durante el desarrollo de la negociación (Basteiro, 2001). Es necesario tener en cuenta las habilidades que pueden surgir en el conflicto, comunicándose con el oponente de manera que la oferta propuesta sea tan encantadora como se muestra desde un principio y de esta forma poder obtener una apertura y cierre de acuerdo con las expectativas del comprador/ oponente.

La finalidad del cierre es alcanzar un acuerdo entre las partes, debiéndose ser muy prolijo para no condicionar al oponente de aceptar la situación como se creyera conveniente (Seijo & Romaña, 2013). Siendo necesario desarrollar alternativas para alcanzar la que satisfagan a las partes en conflicto.

2.9. Metodología

Para la recopilación de la información se utilizó el método descriptivo para definir, clasificar y caracterizar el objeto de estudio. Se aplicó la técnica de la bibliografía para lo que se acudió a fuentes bibliográficas localizadas en revistas científicas, libros, normas legales, e internet, obteniéndose información que permita la resolución del estudio del reactivo elaborando un trabajo de calidad.

2.10. Caso práctico

Existe desde hace 2 años un problema empresarial en donde las empresas ISIS S.A. y Machala Cía. Ltda. vienen litigando por la devolución de 5 hectáreas, valoradas por el municipio en 1.650.000 dólares. Una de las empresas tiene escrituras y la otra se acoge a la posesión efectiva de dominio por encontrarse en posesión por más de 7 años.

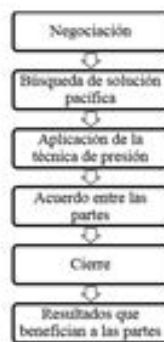
Pregunta a resolver:

Destacando las tácticas de presión y el cierre de la negociación llegue a un acuerdo final y definitivo, donde las dos partes salgan ganando.

Análisis del caso:

Según el Código Civil Ecuatoriano en su artículo 603 señala que los modos de adquirir el dominio son la ocupación, la accesión, la tradición, la sucesión por causa de muerte y la prescripción (CC, 2016). En este caso ninguna de las alternativas se ajusta a Machala Cía. Ltda. debido a que no es posible obtener el dominio de un bien si carece de las escrituras que formalicen su legalidad.

Ilustracion N° 1 Proceso para la negociación



ELABORADO POR: La autora

El terreno de 5 ha. se encuentra ubicado en la vía La Ferroviaria lugar que se está convirtiendo en un polo de desarrollo urbanístico con la presencia de ciudadelas privadas y la construcción del Terminal Terrestre que ha dado lugar que los terrenos circundantes incrementen su plusvalía.

Pasos:

Fase de Negociación

1. Se realiza una reunión entre las partes invitándolos a un lugar, fecha y hora determinada para, a través de la intervención de un mediador, dar solución al conflicto.

- Una vez confirmada la reunión por las partes, estas buscan evidencias legales que puedan servir para defender sus posturas. La información recopilada es organizada en carpetas para su presentación de la reunión.

Descripción	ISIS S.A.	Machala Cía. Ltda.
Información recogida en el término de prueba	Presentación de escrituras de la propiedad que lo hace su dueño.	Acta de posesión de tener más de 7 años en los predios.
Posturas	Desean que Machala Cía. Ltda. deje los predios de su propiedad.	Se niegan a salir del predio aduciendo que tienen posesión del terreno.
	Desean llegar a un acuerdo común.	

Fase de búsqueda de solución pacífica

- Se intercambia y procesa información de las partes. El mediador da un tiempo prudencial a cada una de las partes para que hagan su descarga informativa con la intención de buscar acuerdos comunes. Se propone que las partes sean las que busquen soluciones en que ninguna salga perdiendo. El proceso se lo realiza en varias citaciones.
- El mediador analiza las medidas que sean aptas para los intervinientes y les formula preguntas sobre si estarían en posibilidad de aceptar los términos dados por el mediador.

Fase acuerdo entre las partes

- El mediador propone que las partes intervinientes presenten sus posturas para encontrar una salida pacífica.

6. Machala Cía. Ltda. señala que está dispuesta a retirarse del predio si la empresa ISIS S.A. reconoce un 30% más sobre el valor comercial de las inversiones realizadas en el lugar.

Descripción	Área	Valor	Valor comercial
Caseta de ingreso	3 m2	1.500,00	2.200,00
Portón de ingreso	6 metros lineales	1.600,00	2,500,00
Oficinas administrativas	25 m2	6.000,00	11.250,00
Bodegas	40 m2	14.500,00	22.700,00
Área de parqueo	200 m2	3.000,00	5.600,00
Adoquinado	100 m2	1.800,00	2.500,00
Total		28.400,00	46.750,00

7. ISIS S.A. señala que solo reconocerá el valor comercial de la inversión, esto es 46.750 dólares.
8. Machala Cía. Ltda. no acepta la postura de ISIS S.A. Indicando que se retirará del predio siempre y cuando se reconozca el 30% más del valor comercial. Caso contrario el litigio lo llevan a los tribunales judiciales.

Fase aplicación de técnica de presión

9. Selección de la táctica: El mediador sugiere llegar a un acuerdo de forma pacífica para que las partes culminen el proceso de negociación en buenos términos. Se eligió la táctica de dividir la diferencia. Esta táctica tiene como finalidad que las partes puedan ceder en sus pretensiones para llegar a acuerdos que satisfagan a las partes.
10. Luego de la sugerencia del mediador, ISIS S.A. está de acuerdo con la postura del oponente aceptando reconocer el 30% más del valor comercial de las inversiones realizadas por parte de Machala Cía. Ltda. en el terreno de 5 hectáreas durante los 7 años que estuvo posesionado.

11. Ambas partes quedan de acuerdo que reconocer económicamente la inversión realizada por Machala Cía. Ltda. es la mejor solución. La empresa ISIS S.A. recupera su terreno. Ambas organizaciones salen ganando sin sentirse que hayan fracasado en sus intentos por encontrar la mejor salida al litigio.

Fase de cierre

12. Al final de la negociación los intervinientes, para formalizar la negociación, elaboran un acuerdo de compromiso en que las partes acceden a cumplir con lo acordado (ver anexo 1). El mediador agradece a las partes por tener la actitud de culminar en buenos términos el proceso de negociación, demostrando los beneficios de estos procesos frente a los litigios legales que hubieran ampliado los plazos así como los gastos económicos para las dos empresas.
13. Se realiza la firma del acta ante la presencia de un notario quien hace el reconocimiento de firmas para que el compromiso asumido sea ejecutado en el menor tiempo posible.

CONCLUSIONES

- Para el proceso de mediación fue necesario aplicar los pasos de negociación, búsqueda de solución pacífica, aplicación de técnicas de presión, acuerdo entre las partes y el cierre llegando a un pacto que benefició a las partes involucradas en el litigio de tierra.
- Las ventajas de la negociación están en que se busca resolver un conflicto de forma pacífica y en el menor tiempo posible, muy contrario cuando se acude a instancias legales donde los trámites burocráticos amplían los tiempos así como los gastos económicos derivados por las actividades judiciales.
- La táctica de presión utilizada fue la de dividir la diferencia en que se busca una salida pacífica del conflicto llegando a obtener beneficios que satisfagan a los involucrados en la negociación.

BIBLIOGRAFÍA

- Amaya, J. (2007). *Negociación: Arte y técnica*. Bucaramanga: Publiarte.
- Basteiro, J. (2001). *Estrategias y técnicas de negociación*. Bogotá: Unión de Trabajadores.
- Camacho, M. (2014). ¿Cómo negocian los mexicanos? *Pensamiento & Gestión*(37), 114-122.
- CC. (2016). *Código Civil*. Obtenido de <https://www.justicia.gob.ec/wp-content/uploads/2018/02/08-Codigo-Civil.pdf>
- Duplá, T. (2017). La mediación empresarial y el conflict management: claves de la evolución del modelo estadounidense. *Revista de Internet, Derecho y Política*(25), 45-56.
- Gutiérrez, J., Molina, B., & Aguirre, J. (2014). Juegos de Guerra Empresariales Frente a los Fundamentos del Carácter Estratégico de las Compañías Internacionales. *Ingeniare, 9*(17), 143-159.
- Lewicki, R., Barry, B., & Saunders, D. (2010). *Fundamentos de negociación*. Boston: McGraw-Hill.
- Llacuna, J., Baraza, X., & Bernal, Á. (2014). Madrid: Editorial UOC.
- Masucci, A. (2009). El procedimiento de mediación como medio alternativo de resolución de litigios en el derecho administrativo: Esbozo de las experiencias francesa, alemana inglesa. *Revista de Administración Pública*(178), 9-35.
- Mirás, R. (2015). Conflictos en las empresas. Estudio de caso. *European Scientific Journal, 1*, 77-81.
- Parra, J., Santiago, E., Murillo, M., & Atonal, C. (2010). Estrategias para negociaciones exitosas. *E-Gnosis, 8*, 1-13.
- Pico, I. (2012). *Negociación comercial*. Madrid: Vértice.
- Rodrigues, C. (2017). La Mediación ¿Una respuesta al nuevo paradigma del Derecho? *Revista de Derecho, 13*(15), 244-256.

- San Cristobal, S. (2013). Sistemas alternativos de resolución de conflictos: negociación, conciliación, mediación, arbitraje, en el ámbito civil y mercantil. *Anuario Jurídico y Económico Escurialense*, 46, 39-62.
- Seijo, C., & Romaña, G. (2013). La inteligencia ética: una herramienta orientadora en el proceso de la negociación. *Revista Praxis*, 9, 33-45.
- Talavera, O. (2015). Impacto de la capacitación en negociación en su aplicación práctica durante su gestión laboral. *Revista Sinergia e Innovación*, 3(1), 121-133.
- Vanoni, G., & Pérez, M. J. (2015). Protocolo: un instrumento para mediar conflictos en empresas familiares. *Revista Desarrollo Gerencial*, 7(2), 81-99.
- Vásquez, M., & López, M. Á. (2016). La Gestión Constructiva de Conflictos. Propuesta y desarrollo de un taller práctico en el contexto universitario. *Revista de Investigación en Educación*, 14(2), 184-204.

ANEXO N° 1
ACUERDO DE COMPROMISO

Los suscritos, Javier Barrezueta Guamán con cédula de identidad 070324819 en calidad de representante legal de la empresa ISIS S.A. mediante la presentación del acta constitutiva de dicha Sociedad Civil; y el Lic. Juan Alvarado Jiménez con cédula de identidad 0707548643 como representante legal de Machala Cía. Ltda.; se presentan ante esta notaría pública No. 4 de la Ciudad de Machala a cargo del Dr. John Cabrera Dávila para firmar la presente Acta de Compromiso para formalizar el compromiso adquirido entre las partes, detalladas a continuación:

1. Machala Cía. Ltda. se compromete a retirarse del predio de 5 h. localizados en la vía La Ferroviaria en el que ha estado posesionado por un tiempo de 7 años.

2. ISIS S.A.A se compromete a reconocer la inversión de 27.300 dólares realizada por Machala Cía. Ltda. valores que deben ser cancelados en las próximas 48 horas de suscrito el acta de compromiso.

Se suscribe la presente acta compromiso en la Ciudad de Machala, el 05 de Julio del 2018. Firman por las partes involucradas los representantes legales y el Notario Público No. 4 da Fe de este Acto.

ISIS S.A.
Javier Barrezueta Guamán
070324819

Machala Cía. Ltda.
Lic. Juan Alvarado Jiménez
0707548643

Da fe del acto el Notario público No. 4
Dr. John Cabrera Dávila