

# Conflictos Comerciales:

Cómo identificarlos, gestionarlos y resolverlos eficazmente

## ¿Qué es un conflicto comercial?

Los conflictos comerciales son **desacuerdos** entre personas, empresas o entidades que mantienen relaciones de negocio. Surgen por diferencias en la **interpretación o cumplimiento de contratos, pagos, entregas o servicios**.

## Características comunes



**Intereses contrapuestos:**  
Las partes buscan beneficios distintos.



**Consecuencias en las relaciones:**  
El conflicto puede debilitar la confianza y afectar la relación comercial.



**Importancia de la resolución:**  
Afrontarlo oportunamente previene su agravamiento.

## Termómetro del problema

Señal	¿Qué se observa?	Ejemplo práctico
<b>Interpretaciones diferentes</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Las partes entienden de forma distinta lo que se acordó.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Surgen dudas sobre si el precio incluye impuestos o costos extra.</li></ul>
<b>Falta de interés o compromiso</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Una parte se muestra desmotivada o no cumple del todo sus tareas.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Uno de los socios no está consiguiendo los clientes que se había comprometido a conseguir.</li></ul>
<b>Retrasos frecuentes sin razón clara</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>No se cumplen los plazos o compromisos sin justificación.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>El proveedor no entrega insumos en la fecha pactada.</li></ul>
<b>Comunicación tensa o cortada</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>La relación se vuelve fría, conflictiva o simplemente se deja de hablar.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>El proveedor dejó de responder correos.</li></ul>
<b>Incumplimiento de lo acordado</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Una parte no cumple lo que prometió en tiempo o forma.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>El cliente debía pagar el 50% inicial y no lo hizo.</li></ul>
<b>Cambios sin aviso</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Una parte modifica condiciones sin consultar a la otra.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>El proveedor aumenta el precio de insumos sin autorización.</li></ul>
<b>Afectación al negocio</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>El problema empieza a poner en riesgo ventas, imagen o estabilidad.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Una de las partes comienza a publicar comentarios negativos sobre el negocio en redes sociales.</li></ul>
<b>Faltas de respeto o agresiones</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Aparecen insultos, amenazas o actitudes groseras.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Durante una reunión, una de las partes eleva el tono de voz, grita o envía mensajes ofensivos.</li></ul>

Los colores indican la gravedad del asunto.

## Se ha sentido identificad@?

A continuación, le explicaremos de forma sencilla los pasos que puede seguir para enfrentar un problema de este tipo. Recuerde, toda situación tiene una solución y estamos aquí para ayudarle a encontrarla.

### 1 Reconozca el conflicto

Reconozca si el **desacuerdo proviene** de un contrato, un pago incumplido, una entrega fallida o una diferencia en la interpretación del acuerdo. **Describe los hechos**, quiénes intervinieron y reúna las pruebas necesarias (correos, facturas, actas). **Detectarlo a tiempo facilita una respuesta efectiva.**

### 2 Evalúe las consecuencias

**Evalúe qué tanto le afecta el problema:** pérdidas económicas, retrasos operativos o daños a la relación comercial. Luego, defina con claridad qué espera lograr: recuperar un pago, mantener la relación o cerrar el conflicto de manera justa.

### 3 Negocie o acuda a un (MRC)

Intente primero una **negociación directa**, proponiendo soluciones claras y documentando todo lo conversado. **Si no hay resultados**, puede acudir a la conciliación, mediación o arbitraje, mecanismos más ágiles y **menos costosos** que un proceso judicial.

### 4 Juzgado - solo si es necesario

**Cuando los anteriores Mecanismos de Resolución de Conflictos NO funcionan**, lleve su caso ante el juez competente, según el valor y la naturaleza del **conflicto**. Contar con **pruebas** organizadas y una estrategia definida aumentará las posibilidades de éxito.

## Referencias

### Asociación Americana de Psicología.

(2020). Manual de publicaciones de la American Psychological Association (7.a ed.). American Psychological Association. <https://doi.org/10.1037/0000165-000>

### Pontificia Universidad Javeriana – Centro de Escritura. (2020).

Manual de normas APA séptima edición. Politécnico Grancolombiano. Recuperado de <https://www.studocu.com>

### Normas-APA.org. (2019).

Guía de normas APA (7a. ed.). Recuperado de <https://normas-apa.org>

### Universidad Católica del Norte.

(2021). Normas APA 7a. edición: Guía de citación y referenciación. Recuperado de <https://bibliotecas.ucn.cl>

## Conclusión:

Resolver un conflicto comercial a tiempo protege la relación y la estabilidad del negocio. Buscar soluciones mediante la negociación o mecanismos alternativos permite ahorrar tiempo y evitar enfrentamientos innecesarios, siendo muchas veces mejor que acudir a un juicio.