

¿GERENTES LITIGANTES?

Artículo publicado en la Revista *Business Venezuela*, marzo de 2004

Su principal proveedor le acaba de informar que no piensa seguir despachándole materia prima a menos que acepte sus nuevos precios, “no importa lo que diga el contrato”; entretanto, su socio comercial está violando el acuerdo de exclusividad y, como si fuera poco, un cliente muy importante tiene meses atrasado en sus pagos, alegando dificultades derivadas del control cambiario: “no hay nada que hacer, si quieres demándame...”, afirma. ¡Que manera tan dramática de comenzar un artículo!, pero reconozcamos que para cualquier empresa los conflictos son a veces tan rutinarios como producir o vender sus productos ¿cierto?

Ante tal panorama, pudiéramos intentar agrupar a los gerentes en dos categorías bien diferenciadas: En la primera incluiríamos a aquellos que nunca pensaron en opciones para manejar un eventual conflicto o que sencillamente pensaron: “de presentarse, ya veremos como lo resolvemos...”, mientras que la segunda corresponde a los gerentes que si evaluaron la posibilidad de discrepancias y que acordaron utilizar los medios alternativos para la solución de tales conflictos en caso de presentarse. Ahora la controversia se ha presentado, y de resultar imposible un acuerdo negociado con nuestro “adversario”, los gerentes del primer grupo tendrían dos opciones: llevar el asunto a los tribunales, conscientes del tiempo y costos que ello implica, o sencillamente “engavetar” en asunto y olvidarse de él. Por el contrario, para los gerentes del segundo grupo se abre la posibilidad cierta de resolver el conflicto a través de la conciliación y el arbitraje. Si usted es gerente, en este instante estará pensando: “Ah no, este es un artículo para abogados”; *pero espere, no es así*, el tema relativo al adecuado manejo de los conflictos le atañe a usted tanto como a su abogado.

Probablemente usted esté familiarizado con algunas de las ventajas indiscutibles de la conciliación o mediación: es realmente rápida, económica y cuenta con el apoyo de un experto en la materia sobre la que versa la disputa. Aquí quiero referirme a otras dos virtudes, quizás no tan divulgadas, pero sin duda tan importantes como las anteriores. En primer lugar, los gerentes tienen un rol protagónico y fundamental en el proceso conciliatorio. Éste requiere que el gerente, o persona que conoce la esencia del asunto en disputa y que tiene poder de decisión, participe activamente proponiendo alternativas, evaluando opciones y negociando acuerdos. De hecho, el mediador suele exigir que los gerentes de lado y lado estén presentes durante el proceso conciliatorio. Quiero también mencionar una de las consecuencias prácticas mas importantes de una conciliación exitosa: el restablecimiento de las relaciones entre las partes. Toda vez que el acuerdo al que se llegue no es impuesto por ningún tercero, sino que toca a las propias partes alcanzar un acuerdo mutuamente satisfactorio o de *ganar-ganar*, el efecto o resultado inmediato es esa reconciliación entre las partes, quienes dejando atrás sus diferencias continúan con una relación comercial productiva.

En cuanto al arbitraje, y por ser un tema un tanto mas “para abogados”, quizás solo haya oído de lo rápido y efectivo que es si se le compara con un juicio en tribunales. Probablemente también haya escuchado algunas de sus “supuestas” desventajas: es excesivamente costoso, es solo para grandes transnacionales, la decisión que se toma no es

obligatoria, etc. *Falso*. El arbitraje es sustancialmente mas económico que un juicio en tribunales, cualquier empresa, independientemente de sus dimensiones, puede acudir al arbitraje y disfrutar por igual de sus beneficios y, finalmente, el acuerdo que toman los árbitros, o laudo arbitral, tiene los mismos efectos que la sentencia de un tribunal.

En la práctica, los resultados hablan por si solos. El Centro Empresarial de Conciliación y Arbitraje (CEDCA) ha solucionado mas del 90% de sus casos en cuestión de días a través de la conciliación, mientras que aquellos que van a arbitraje son decididos en pocos meses. Inclusive casos que tienen años en tribunales son traídos a CEDCA para ser resueltos en tiempo record y, en todos los casos, los costos involucrados son realmente bajos, ¿no sería fantástico que los conflictos de su empresa se resolvieran de la misma manera?

¿Desea resolver sus conflictos de forma rápida, económica, efectiva y definitiva? CEDCA ofrece las alternativas. La decisión es suya.

Bernardo Galavis Osio
Director General
Centro Empresarial de Conciliación y Arbitraje (CEDCA)
bgalavis@cedca.org.ve
www.cedca.org.ve