

Universidad de Oriente
Facultad de Ciencias sociales

*Trabajo de Diploma en Opción al Título de
Licenciado en Sociología.*

*Título: Conflicto Laboral entre subordinados y
superiores en La UEB de Operaciones y Logística de
La Empresa de Bebidas y Refrescos (EMBER)*



Autora: Esmeralda Ferís Ramírez

Tutor: MSc. Alberto Frómeta Sánchez

“Pensamiento”

*Muchos hombres no se equivocan jamás porque no se
proponen nada razonable.*

Johann Wolfgang Goethe.

Dedicatoria:

- ❖ A mi abuela donde quiera que se encuentre, por ser la autora de cada uno de mis pasos, mis emociones y mis pensamientos.

Agradecimientos

- ❖ A mis padres por haberme dado la vida y con ella la posibilidad de que este trabajo haya sido posible.
- ❖ A mi esposo por tanta paciencia, comprensión, amor y apoyo durante todo este tiempo.
- ❖ A mi querido tutor Alberto Frómeta, por ser quien me ha apadrinado y ha hecho posible esta investigación.
- ❖ A los profesores Osmany Soler y Yasser Bring, por toda su ayuda incondicional y por todo el tiempo que los mismos me han dedicado durante la investigación.
- ❖ A los profesores Víctor Téllez y Maritza Morales por toda su ayuda durante estos años de la carrera.
- ❖ A mis compañeros de aula que durante 5 años han formado parte de mi vida y han servido de apoyo en cada uno de los momentos de mi carrera y de la investigación.
- ❖ A mis amigos Yasmany, Annarella, Dairenis, Adolfo por haber estado ahí siempre y apoyarme en cada momento de la vida.
- ❖ Al colectivo de trabajadores de La UEB de Operaciones y Logística de La Empresa de Bebidas y Refrescos por haberme ayudado durante la investigación y por haber colaborado en cada momento que se necesitó de su ayuda.
- ❖ A Marjoris, nuestra querida técnica de laboratorio por toda su paciencia y todo el tiempo que nos ha dedicado tanto a mi como a mis compañeros durante estos 5 años de la carrera.

Resumen

El presente trabajo está dedicado a los conflictos laborales dentro de La UEB de Operaciones y Logística de La Empresa de Bebidas y Refrescos (EMBER) de La provincia de Santiago de Cuba, la cual cuenta con determinadas características que propician que se desarrollen una serie de conductas y situaciones un tanto inusuales que dan paso a este fenómeno socio laboral.

Para la realización de este trabajo se tuvo en cuenta un serie de aspectos históricos, teóricos y conceptuales que dieron paso mediante un estudio exploratorio y después un estudio en profundidad, a dar una breve explicación del fenómeno de investigación atendiendo primeramente a los estudios y perspectivas teóricas surgidas anteriormente a esta investigación.

Seguidamente se proporciona una breve explicación de los conflictos laborales atendiendo a las teorías sociológicas generales, especiales y particulares que respondan al mismo, siempre partiendo de los paradigmas sociológicos que revolucionan el pensamiento sociológico y permiten una mayor comprensión y un mejor desempeño del objeto de investigación.

A su vez se aplicaron una serie de métodos y técnicas que permitieron obtener los resultados pertinentes para corroborar la hipótesis de investigación. Ya como conclusiones fundamentales, se abrió paso a los aportes teóricos y prácticos que se obtuvieron durante todo el proceso de la investigación de este trabajo de diploma.

Summary:

The present work is dedicated to the labor conflicts inside UEB of Operations and Logistics of The Company of Drinks and Sodas (EMBER) of The county of Santiago from Cuba, which has certain characteristic that propitiate that a series of behaviors and situations are developed an unusual point that you/they open the way to this phenomenon labor partner.

For the realization of this work one kept in mind a series of historical, theoretical and conceptual aspects that you/they took step by means of an exploratory study and later a study in depth, to give a brief explanation of the investigation phenomenon assisting firstly to the studies and theoretical perspectives arisen previously to this investigation.

Subsequently a brief explanation of the labor conflicts is provided always assisting to the sociological general, special theories and matters that respond to the same one, leaving of the sociological paradigms that revolutionize the sociological thought and they allow a bigger understanding and a better acting of the investigation object.

In turn they were applied a series of methods and technical that allowed to obtain the pertinent results to corroborate the investigation hypothesis. Already as fundamental conclusions, step opened up to the theoretical and practical contributions that were obtained during the whole process of the investigation of this diploma work.

Índice:

Introducción.....	1
<u>Capítulo 1.</u> Fundamentación teórica del Fenómeno de Los Conflictos Laborales.	
Epígrafe 1.1. Recuento Socio Histórico sobre Conflicto Laboral.....	8
Epígrafe 1.2. Perspectivas Teóricas relacionadas con el tema de los Conflictos Laborales.....	12
Epígrafe 1.3. Nociones conceptuales fundamentales para el tratamiento de Los Conflictos Laborales.....	19
Epígrafe 1.4. Enfoques teóricos que explican el fenómeno de los conflictos laborales en la realidad social.....	24
<u>Capítulo 2.</u> Perspectivas metodológicas utilizadas en el tratamiento de los conflictos laborales.....	33
Epígrafe 2.1. Diseño de investigación y caracterización de la unidad de análisis.	33
Epígrafe 2.2. Métodos teóricos y prácticos utilizados durante la investigación.	37
<u>Capítulo 3.</u> Análisis de los resultados de la investigación. Aportes Teórico y Práctico.....	46
Epígrafe 3.1. Principales resultados de la investigación a través de la triangulación metodológica.....	46
Epígrafe 3.2. Fundamentación teórica de las causas que inciden en el conflicto entre subordinados y superiores en la UEB de Operaciones y Logística de La Empresa de Bebidas y Refrescos (EMBER) en la provincia de Santiago de Cuba.....	53
Epígrafe 3.3. Aporte práctico. Plan de Acciones.....	59
Conclusiones.....	63
Recomendaciones.....	65
Bibliografía.	
Anexos.	

Introducción

El trabajo es una de las actividades fundamentales del hombre. Este ha sido una de las principales formas de desarrollo del ser humano con el de cursar de los años. Desde la época de las cavernas, el hombre se vio obligado a ejercer ciertas y determinadas acciones que lo dotaran de alimentos, abrigo, protección, llegando así a ejercer por necesidad las primeras acciones de trabajo.

Con el transcurrir del tiempo, el trabajo ejerció gran influencia en la historia del desarrollo del individuo. Fue así como comenzaron a surgir determinados estudios en relación a este y fundamentalmente a las condiciones en la que el mismo se desarrollaba, para hacer una mejor comprensión de lo que implicaba el fenómeno de las relaciones socio laborales y el de las condiciones de trabajo, así como de los factores que inciden en que dentro de las entidades profesionales estén manifestándose de manera apropiada las relaciones entre jefes y subordinados. El objeto de este trabajo consiste en hallar las causas fundamentales que están incidiendo en el conflicto laboral entre los jefes y subordinados dentro del centro laboral seleccionado en la provincia de Santiago de Cuba.

El centro laboral escogido cuenta con una serie de características que llevaron a cabo que se adquiriera la información adecuada de la situación un tanto desequilibrada existente dentro de este que, con la ayuda de los miembros del lugar y un breve estudio exploratorio, se pudo arribar a obtener lo buscado por el objeto de investigación. Seguidamente con un estudio realizado más a fondo mediante las diferentes técnicas de investigación, se pudieron obtener los resultados requeridos para corroborar si es verídico o no lo que se toma como objeto de la investigación.

Estamos haciendo alusión a La UEB de Operaciones y Logística (o Base de Transporte) de la Empresa de Bebidas y Refrescos (EMBER), esta se encuentra al pie de La Fábrica de Ron José Martí, lo que propicia que surjan ciertas conductas dentro del centro que den paso al surgimiento de situaciones de conflicto entre los trabajadores, principalmente afectando las relaciones que existen entre los jefes y subordinados de la entidad.

El tema del conflicto entre jefes y subordinados así como el estado de las condiciones laborales y las causas que originan que ambas sufran modificaciones negativas o no, alcanza **vigencia** en el mundo actual, puesto que aún se cuenta con una serie de conflictos laborales que afectan la producción y el desarrollo económico social del país y que por lo tanto, causan perjuicios al desarrollo del estado y del pueblo, por lo que es de necesaria importancia las investigaciones realizadas sobre las condiciones laborales de los centros a nivel nacional y las diferentes conductas incorrectas en los mismos, que sirva de pie de apoyo para nuevas concepciones científicas que den estudios de la situación.

De estos aspectos se desprende la **importancia** de nuestro trabajo de investigación: Nuestro país. Depende mucho de la producción económica para continuar con su desarrollo, y es precisamente por esta y otras razones, que es de importancia que se realice esta investigación, para poder conocer estas conductas desviadas que son los conflictos laborales entre subordinados y superiores, así como sus principales causas, para poder dar un diagnóstico correcto en relación a esta situación y llevar acabo una correcta exploración que arroje posibles soluciones a dicha problemática que puede llegar a afectar la producción de esta entidad y por ende afecta la economía de nuestro país.

Además de poder descubrir cuales son las principales afectaciones que se desenvuelven en este centro laboral que estén condicionando y trastocando el orden social dentro de esta entidad.

Este tema es novedoso para todos los estudios de corte sociológico realizados en la provincia de Santiago de Cuba y principalmente en esta Institución, puesto que dentro de la misma, nunca se había desarrollado un estudio de corte sociológico, que abordara un problema social de tal magnitud como el de los conflictos laborales entre subordinados y superiores dentro de este centro.

Fueron disímiles los estudios realizados desde las diversas ciencias relacionadas con la situación laboral, de ella podemos definir como las más frecuentes el tema de las condiciones laborales, la fluctuación laboral, la motivación y satisfacción laboral y dentro de las mismas, las conductas desviadas que pueden llevar a cabo grandes conflictos dentro de los centros laborales de la provincia Santiago de Cuba, como lo son el

consumo de alcohol, la violencia interpersonal y la presencia de actos delictivo. Suscitándose estudios que dieron paso al mundo entero a que se diera a conocer cada una de estas inconvenientes que tienen lugar en el ámbito laboral.

El tema de los conflictos laborales, tiene sus orígenes en el surgimiento de las clases sociales en el régimen capitalista, tema estudiado principalmente por Carlos Marx y Federico Engels, quienes plantearon que los antecedentes fundamentales de los conflictos laborales y de sus perjuicios para toda sociedad, se remontan fundamentalmente al surgimiento de los conflictos sociales en las diferentes estructuras y sistemas sociales.

En la búsqueda de información se utilizó el criterio de varios teóricos que desde el inicio de su de cursar investigativo, hablaron del trabajo y de las condiciones socio laborales en que este se desarrollaba, y de cómo estas afectan las relaciones entre subordinados y superiores, creando situaciones de conflicto entre ellos, como lo fue Emile Durkheim en su obra La División Social del Trabajo, además de ciertos estudios por parte de especialistas en La sociología del Trabajo que mostraron el impacto y consecuencias de los nuevos conflictos surgidos al interior de las empresas en la actualidad, así como diversas teorías generales, particulares y especiales representantes de los tres paradigmas sociológicos que dan paso a explicar el fenómeno investigativo mediante los teóricos clásicos.

De los teóricos fundamentales empleados para una mejor interpretación de los conflictos laborales y su vigencia dentro de la realidad social, se encuentran Máx. Weber con La Forma Burocrática como forma de Organización del Trabajo, Talcott Parsons con la teoría del Sistema Social, Ralph Daharendorf con la Teoría del Conflicto, Karl Marx en el Paradigma Dialéctico y como teoría integradora y contemporánea La Estructuración de Anthony Guidens. Fueron empleadas también las anteriores investigaciones realizadas relacionadas con el fenómeno y el objeto de investigación principalmente desde una perspectiva sociológica y psicológica.

Como se planteaba anteriormente el centro de trabajo escogido cuenta con ciertas y determinadas características socio laborales que dan paso al surgimiento de indudables

y determinadas situaciones que condicionan problemas de la estructura interna de la entidad, así como la presencia de conductas inadecuadas que dan pie a severos conflictos entre los integrantes de este colectivo laboral.

En La UEB, de Operaciones y Logística (o Base de Transporte) de La Empresa de Bebidas y Refrescos (EMBER) de la provincia de Santiago de Cuba, están suscitándose una serie de factores que inciden en las relaciones interpersonales entre jefes y subordinados, llevando así a que surjan afectaciones y descontrol en el plan de producción destinado diariamente para esta entidad.

Estas condiciones están dadas principalmente a cusa del descontento y la baja estimulación de los trabajadores del lugar que están anteceditos por la situación en las que se encuentran las condiciones de trabajo de los mismos, que a simple vista se puede apreciar no son las más favorables. Esto viene acarreado por una conducta inadecuada que incide en el deterioro de las relaciones interpersonales y en el adecuado comportamiento dentro y fuera de la jornada laboral, no solo de directores y subordinados sino también de todo el colectivo de trabajadores así como la presencia de conflictos entre los integrantes de todo el centro. Se afecta la producción, la calidad del trabajo, la motivación de los trabajadores y el cumplimiento a tiempo del plan de trabajo.

Han sido tomados en cuenta los índices de comportamiento en relación a las conductas no gratas que se han estado suscitando en el centro en los últimos 5 años, que mediante la información brindada por la oficina de Recursos Humanos, pudo comprobarse que desde el año 2008 hasta la actualidad se han aplicado medidas preventivas a un 40 % de trabajadores, que han incurrido en la manifestación de comportamientos inadecuados dentro del centro del trabajo, lo que significa que por año se han sancionado a un 10% de los trabajadores del centro aproximadamente, esto trae consigo que las relaciones entre los integrantes del colectivo laboral no sean las más adecuadas y esten en descontento con sus propios compañeros de trabajo y principalmente muestren inconformidad con los dirigentes que tienen en la entidad.

Otro de los datos arrojados por las estadísticas del centro es que en los últimos 5 años el 60% de los trabajadores aproximadamente han mostrado quejas en relación a las condiciones de trabajo en la que estos se desenvuelven, y es primordialmente en estas circunstancias, en las que persisten las quejas y la inconformidad en el momento en que surgen relaciones de fricción entre los compañeros de labor, además según las estadísticas del centro aproximadamente un 6% de los trabajadores del centro han sufrido muerte y graves enfermedades provocadas por el consumo de bebidas alcohólicas durante la jornada laboral.

Atendiendo a lo planteado anteriormente ha surgido un alto nivel de disgusto entre el colectivo de trabajadores, se aprecia que la mayoría de los mismos están en desacuerdo con las medidas que toman los superiores del mismo, mientras estos incumplen en varias ocasiones con las normas de conducta establecidas en la entidad.

Como se expresaba en las estadísticas del centro hacemos alusión al consumo de bebidas alcohólicas durante de la jornada laboral, que como se explicaba anteriormente, nos encontramos en una institución que tiene la característica de distribuir este tipo de productos a la población, lo cual propicia que dentro de la misma exista la venta y consumo frecuente de esta sustancia nociva. Estas circunstancias han traído consigo la suspensión de trabajadores de sus respectivos puestos, el atraso de la producción designada, en casos de gravedad la muerte de algunos trabajadores debido a enfermedades vinculadas al consumo de bebidas alcohólicas, el despido de integrantes del colectivo y por encima de todo el descontento de la mayoría de los integrantes del colectivo laboral.....

Para dar continuidad a esta investigación se ha planteado el siguiente **problema de investigación**: ¿Cuáles son las causas que inciden en el conflicto laboral entre subordinados y superiores en La UEB de Operaciones y Logística de La Empresa de Bebidas y Refrescos (EMBER) en La Provincia de Santiago de Cuba? Con el **objetivo** de Determinar las causas que inciden en el conflicto laboral entre subordinados y superiores en La UEB de Operaciones y Logística de la Empresa de Bebidas y Refrescos(EMBER) en La Provincia de Santiago de Cuba, para crear una serie de recomendaciones que eliminen o disminuyan estos conflictos dentro del centro laboral.

Para dar posible respuesta al problema en cuestión exponemos la siguiente **hipótesis**:
Las condiciones de trabajo y el consumo de alcohol dentro del centro constituyen dos de las causas fundamentales del conflicto laboral entre subordinados y superiores en La UEB de Operaciones y Logística de La Empresa de bebidas y Refrescos(EMBER) en La Provincia de Santiago de Cuba.

Para dar continuidad a este trabajo investigativo, se han trazado las siguientes tareas científicas:

- ❖ Revisar la bibliografía actualizada sobre el conflicto laboral y sobre las posibles causas que hacen de este un problema social de gran alcance.
- ❖ Analizar el avance histórico y teórico de los conflictos laborales e introducir de que manera ha sido tratada la temática desde el punto de vista sociológico u de otras ciencias y autores.
- ❖ Explicar las nociones fundamentales de la investigación y los nexos existentes entre ellas.
- ❖ Fundamentar el fenómeno investigativo a través de las teorías sociológicas, las cuales permiten interpretarlo de manera más certera.
- ❖ Fundamentar la metodología a utilizar, conforme a la realidad social del centro laboral a investigar.
- ❖ Elaborar, aplicar y procesar los métodos y técnicas de la investigación para la recogida de información y obtención de los resultados.
- ❖ Elaborar los aportes teóricos y prácticos que se pueden brindar con los resultados de esta investigación.

Para el estudio previo del fenómeno investigativo utilizamos conceptos tales como **trabajo, conflicto laboral, condiciones de trabajo, conducta desviada, satisfacción laboral y alcoholismo**, así como la definición de algunos indicadores de las variables de la hipótesis que fueron útiles para la investigación como lo fueron las indisciplinas laborales, relaciones interpersonales etc.

Para la realización de este trabajo se realizó inicialmente un pequeño estudio exploratorio que consistió en una serie de métodos y técnicas que permitieron corroborar lo planteado por la hipótesis del diseño investigativo, así como la utilización de métodos teóricos de recogida de información como lo fueron el **histórico – lógico**, el

crítico – racional, el análisis síntesis, el inductivo deductivo y el método de análisis de lo general a lo particular.

Se utilizaron además técnicas y métodos del nivel empírico como lo fueron la **observación científica**, la entrevista a informantes claves, así como se le aplicó un cuestionario a la muestra de los trabajadores obtenida a través del Software MUESTRA. Otro de los métodos utilizados fue el del nivel matemático, estamos hablando del Paquete Estadístico SPSS que fue empleado para el análisis de los resultados posteriormente.

Este trabajo cuenta con 3 capítulos, uno teórico, otro metodológico y el del análisis de los resultados obtenidos durante la investigación. El primer capítulo cuenta con cuatro epígrafes, los cuales responden a los siguientes títulos: Evolución histórica del fenómeno, marco teórico referencial, marco teórico conceptual y perspectivas teóricas de la investigación.

El segundo capítulo responde a la fundamentación metodológica de la investigación, cuenta con dos epígrafes mostrando los métodos y técnicas empleados en este trabajo, en qué consisten y de qué manera han servido para la evolución del trabajo.

El tercer capítulo presenta los principales resultados obtenidos a través de las diferentes técnicas aplicadas para la recogida de información en torno al fenómeno de investigación así como el aporte teórico y el aporte práctico que brindamos con la terminación de este trabajo.

Luego se muestran las conclusiones y después un sistema de recomendaciones a tener en cuenta para previas investigaciones, el cual muestra el objetivo final del trabajo de investigación.

Por último Las Referencias bibliográficas y para culminar una serie de anexos que nos muestran algunos resultados obtenidos durante el previo estudio exploratorio desempeñado y además de las técnicas que les fueron aplicadas a la muestra escogida para corroborar la hipótesis de la investigación.

Capítulo # 1: Fundamentación Teórica del Fenómeno de Los conflictos Laborales.

Epígrafe 1.1: Recuento socio - histórico sobre conflicto laboral.

¹Se han desarrollado muchas teorías acerca del origen del conflicto, sus causas y consecuencias pero últimamente se ha podido investigar y alegar que el hombre es un animal social, y por lo tanto uno que responde a las tendencias tanto de competición como de cooperación que se observan en animales sociales, así se deduce que hay motivos biológicos y psicológicos que originan agresividad y por tanto situaciones de conflicto

Para analizar como ha ido evolucionando el tema de los conflictos laborales a lo largo de la historia, es necesario partir primeramente del tratamiento del conflicto social de manera general, el cual ha existido desde el surgimiento de las sociedades antiguas y ha trascendido de manera significativa hasta momentos actuales.

²Todos los estudiosos de la teoría del conflicto coinciden en que el origen histórico de la resolución de conflictos se remonta al origen mismo de la humanidad, comienza con la existencia de, por lo menos, tres personas en el mundo. Por lo que su génesis es la de la vida en comunidad y depende de la relación que exista entre los miembros de esta sociedad.

Se han modelado igualmente enfoques para abordar los conflictos sociales, se ha abordado su estudio desde perspectivas sociológica, psicológica, filosófica y antropológica. Se han desarrollado eventos internacionales con la finalidad de encontrar una respuesta a cuestiones que no se han podido comprender relacionadas con la aparición de los conflictos sociales. Se han creado organismos e instituciones mediadoras, mecanismos de negociación, etc. Todo lo anterior muestra el interés de la humanidad por atenuar este fenómeno.

Está suficientemente demostrado que luego de desastres, terremotos y tsunamis, incluso luego de catástrofes artificiales, las personas ponen en práctica su solidaridad y contribuyen organizadamente a solucionar o mitigar los problemas generados. Por lo que la solidaridad humana es un valor universal que se debe potenciar para evitar que

¹ Coser, Lewis A. The Functions of Social Conflict. New York, The Free Press, 1956

² Navarro Lores, Diosleydis. Conflicto Social, su evolución y tratamiento desde las Ciencias Sociales. Universidad de Guantánamo. Cuba.

la tendencia destructiva del ser humano ocupe un lugar puntual ante las discrepancias y desavenencias que son frecuentes en la vida en comunidad.

El conflicto social también cuenta con orígenes relacionados con la diferenciación clasista, que se dio paso a causa del surgimiento del capitalismo y con este de las teorías que basaron su enfoque en la lucha de clases y de cómo tenían mucho que ver con los conflictos sociales.³ La lucha de clases es un concepto utilizado para explicar el antagonismo inevitable que se da por la existencia de conflictos sociales como resultado de un conflicto central entre los diferentes intereses que postulan las distintas clases sociales (burguesía y proletariado).

A través de la historia las personas han tratado de organizarse en diferentes tipos de sociedades bajo la tensión causada por pobres y ricos, hombres libres y esclavos, nobles y la plebe, señores feudales y siervos, maestros de corporaciones y oficiales, capital y proletariado. Este conflicto sólo puede resolverse, según ellos, cuando se llegue a una sociedad sin clases y sin que ello suponga la desaparición del proceso y el progreso históricos, lo que ellos proponen alcanzar con el comunismo.

⁴El conflicto se expresa a lo largo de décadas y décadas como un acto discordante ejercido en relación a otros, así el conflicto no se puede entender o estudiar a no ser que se encuentren en un contexto social, de aquí que entre tantos tipos de conflictos existentes en la sociedad se cuenta con uno de los que determina a gran escala el desarrollo de la misma, atendiendo a la importancia del sector que esta representa, como lo son los conflictos laborales.

Atendiendo a lo abordado por estos autores sobre el conflicto en general y aterrizando de manera particular en lo que encierra el conflicto laboral, podemos ver que este entra en directa relación con las contradicciones y con el desarrollo social. En este caso lo planteado anteriormente guarda una estrecha relación con nuestra sociedad cubana, puesto que si no se consigue obtener un equilibrio y un orden dentro de las diferentes instituciones laborales, en esta caso en uno de los centros que se encargan

³ Bertrand Serret, René. "El Mito Marxista de las Clases". Pág. 98, Editorial Huemul.

⁴ Ibidem.

de la producción de módulos que ejercen un gran aporte a la economía del país en el sector gastronómico, se puede producir una revolución anormal dentro de La Empresa de Bebidas y Refrescos que es nuestra unidad de análisis y con esta, se inicie un declive en la producción del país en el sector de las bebidas brindadas a la población, y con esta un deterioro del desarrollo local que a lo largo de la historia se ha tratado de forjar lo más sólido posible dentro de nuestro país.

⁵Los conflictos laborales son aquellos litigios que enfrentan los intereses de quienes mantienen posturas adversarias en las Relaciones Laborales y en relación con las condiciones de trabajo entendido en sentido más amplio. Implican oposición de posturas entre empresarios y trabajadores que se produce respecto de una cuestión determinada sobre sus relaciones mutuas y al conjunto de derechos y obligaciones que los une.

⁶Los conflictos laborales son de naturaleza distinta en función de las condiciones laborales que se hayan deteriorado y que condicionen los mismos. La solución de los conflictos laborales se lleva a cabo en negociaciones entre los representantes sindicales de los trabajadores y los representantes de los empleadores y si no hay acuerdo, intervienen los órganos de mediación adecuados.

La conflictividad laboral tiene sus orígenes desde el surgimiento de la humanidad, estas vienen dadas por la diferencia de intereses entre el ser humano con sus semejantes dentro de los puestos laborales, estas fueron arreciando a medida que fueron surgiendo nuevos regímenes sociales a lo largo de la historia.

Con el surgimiento del esclavismo y seguidamente el feudalismo se vieron los primeros síntomas de conflictividad ya sea tanto dentro o fuera del ámbito laboral, respondiendo a la diferenciación social existente en la época, cada cual quería ganar y obtener más, sin importar el precio o el sacrificio.

⁵ Ibidem.

⁶ Jodar, Pere. (2006) Conflictividad y huelgas generales en España. (1993 – 2004) Universidad Pompeu Fabra. Barcelona [18- 01- 2013]

⁷La conflictividad laboral se remonta a las viejas formas de organización del trabajo en las cuáles se aprecian la estratificación existente dentro de los puestos de trabajo y en este caso las consecuencias tanto positivas como negativas que estas traen consigo en este caso La Forma Burocrática como forma de organización del trabajo, es de las más adecuadas para reflejar esta problemática, expresamente La Jerarquización de Oficios, la cual expone claramente como las divisiones dentro de los centros laborales hacen que se afecten las condiciones laborales y que a la vez se arrecien las relaciones interpersonales entro los miembros del colectivo principalmente entre los jefes y los subordinados.

⁸Según Karl Marx y Friedrich Engels, a través de la historia las personas han tratado de organizarse en diferentes tipos de sociedades bajo la tensión causada por pobres y ricos, hombres libres y esclavos, patricios y la plebe, señores feudales y siervos, maestros de corporaciones y oficiales, capital y proletariado.

De esto parte el surgimiento en esta época los conflictos laborales, puesto que en el ámbito laboral también se manifiestan y tienen lugar estas diferenciaciones en relación a la posición social.

Esto trae como consecuencia que surjan inconformidades en cuanto al modo de retribución respecto al salario, la importancia que se le otorga a cada individuo dentro de los centros laborales atendiendo a su posición social, el nivel de reconocimiento con el que cuenta cada uno dentro de la sociedad partiendo de la función que ejercen dentro de la estructura social, entre otros factores que hacen que las clases explotadas (subordinados) se sientan inconformes con la posición de las clases explotadoras (Superiores) y de su solvencia tanto económica como social existentes en el régimen imperante, en este caso se habla de la inconformidad entre jefes y dirigidos dentro de La UEB de Operaciones y Logística de la (EMBER).

⁷ Obras de Max Weber. Tomado de [http://www.caip.cl/publicaciones/uploads/pensamiento político](http://www.caip.cl/publicaciones/uploads/pensamiento_politico).(consultado el 24 de febrero 2013)

⁸ Bertrand Serret, René. "El Mito Marxista de las Clases". Pág. 150, Editorial Huemul

Epígrafe 1.2: Perspectivas teóricas relacionadas con el tema de los Conflictos Laborales:

Todos los seres humanos están expuestos a eventos en los que es frecuente la discrepancia, desavenencia e, incomprensión, lo que no es irreversible, si se considera el potencial y las posibilidades de cambiar la situación, forjando una cultura del diálogo y la negociación desde posiciones pacíficas.

Los problemas de comunicación, conducta inflexible y obsesiva de una de las partes puede generar desesperación, duda, furia, ira de un en contra de la otra y de este modo se transita paulatinamente por diferentes momentos en los que aparecen las tensiones iniciales debido a incomprensiones; aumentan los niveles de saturación de las conductas y sentimientos reactivos reprimidos si no se utilizan adecuada y oportunamente los mecanismos de negociación, mediación, conversación o, si interviene una tercera parte creando rumores, maquinaciones y conspiraciones. Los estados de ánimo pueden exacerbarse hasta un nivel crítico y desembocar en un conflicto social y en el caso del fenómeno de investigación en un conflicto laboral, en el que en todos los casos está presente la violencia.

⁹Como ya se había expuesto anteriormente se han modelado enfoques para abordar los conflictos laborales, se ha afrontado su estudio desde perspectivas sociológica, psicológica, filosófica, antropológica.

Los principales antecedentes desde un punto de vista teórico relacionados con el conflicto laboral tienen sus umbrales en el surgimiento de la lucha de clases, así como de la presencia de los conflictos sociales dentro de las mismas y de los estudios que se han realizado en torno a este tema.

¹⁰El tratamiento del conflicto social y laboral comenzó a verse basado en las clases sociales, entendidas como relaciones de propiedad. Así, por ejemplo, el filósofo Jean-

⁹ Navarro Lores, Diosleydis. Conflicto social. Perspectivas teóricas de investigación. Universidad de Guantánamo. Cuba.

¹⁰ Hilb, Claudia. Maquiavelo, tomado de Niccoló Machiavelli, Die Macht und der Schein. C.H Beck, Munech 2000, La República y la Virtud. Pág. 4

Jacques Rousseau -en 1754- argumenta: “El primer hombre al que, tras haber cercado un terreno, se le ocurrió decir ‘Esto es mío’ y encontró a gentes lo bastante simples como para hacerles caso, fue el verdadero fundador de La Sociedad Civil y con esta de las discrepancias existentes en esta.

Se ha alegado que Rousseau analiza el tránsito del hipotético estado de naturaleza al estado social como una degeneración (no un progreso) producto de las desigualdades sociales que surgen con la propiedad privada, el derecho para protegerla, y la autoridad para que se cumpla ese derecho. Las leyes establecidas en toda sociedad son siempre las leyes que defienden al poderoso, al rico y a su poder frente a los no poseedores de propiedad, a los pobres.

La propiedad privada y el derecho han creado un abismo entre dos "clases" jerárquicamente diferenciadas entre sí: la clase de los propietarios, de los poderosos y de los amos, frente a la clase de los no propietarios, pobres y esclavos. Esta situación no es superable, según Rousseau, pero puede ser mitigada a través de una sana vuelta a la naturaleza y una educación que fomente el individualismo y la independencia del hombre.

De aquí, en lo expresado por dicho autor, se desprende toda una gama de situaciones que conllevan al surgimiento de los conflictos y clases sociales dentro de una sociedad determinada, lo que arrastra posteriormente, a que se presenten dentro de la misma, nuevos conflictos que originen así, los enfrentamientos entre dos clases a causa de la lucha desigual de los intereses.

En el caso de los enfrentamientos en La UEB de Operaciones y Logística, unidad de observación, no se muestran clases sociales con luchas antagónicas, sino que se muestra la existencia de dos grupos sociales, que se enfrentan de una manera mucho más pasiva simplemente, por el hecho de presentar intereses diferentes en torno a la jornada laboral, sin alterar el orden social de la estructura de la sociedad.

¹¹Karl Marx fue posiblemente quien se mantuvo más cerca de la concepción de la lucha entre las clases en la línea que trataba el Filósofo Nicolás Maquiavelo, quien empleó la frase “El Fin Justifica los Medios” para referirse a todo lo relacionado con el surgimiento

¹¹ Ibídem.

de los conflictos entre las clases, pero para él ese conflicto no produce armonía o libertad sino cambio social o progreso: La historia (escrita) de todas las sociedades existentes hasta ahora es la historia de la lucha de clases. (Esto es generalmente conocido como "la teoría de la lucha de clases como motor de la historia")

En otras palabras, el conflicto entre clases sociales ha sido la base sobre la que se produjeron nuevos hechos como las discrepancias laborales que dan forma a las sociedades. Esta lucha se da principalmente entre las dos clases sociales antagónicas que -en su opinión- caracterizan cada modo de producción. Sin embargo, esta lucha de clases se define no solo por las características inherentes a cada sector social (especialmente los antagonistas centrales) sino también a las relaciones que tales sectores tengan o establezcan entre sí: por ejemplo: las características del sistema político o de gobierno que exista en un momento histórico dado, las características de las clases dominantes y las dominadas, junto a las de otros sectores sociales, el tipo de desarrollo económico social, etc. Esta lucha ha acabado con una transformación revolucionaria de toda la sociedad o con la ruina de las clases en lucha.

¹²Sigue que, de acuerdo a Marx, nuestra época no ha eliminado el antagonismo de las clases; lo ha vuelto más simple ya que la sociedad se va escindiendo cada vez más en dos grandes campos enemigos: la burguesía y el proletariado. La burguesía es la clase de los modernos capitalistas, son los propietarios de los medios de producción y los patrones de los asalariados.

El proletariado es la clase moderna de los asalariados, no son propietarios de medios de producción, se ven obligados a vender su fuerza laboral para subsistir.

Estas críticas se pueden dividir en dos visiones generales: las que cuestionan la existencia misma de las clases sociales como tales - y consecuentemente, cualquier conflicto central a la sociedad entre ellas- y las que rechazan la función de la lucha de clases como factor determinante (motor) de la historia.

¹² Bertrand Serret, René. "El Mito Marxista de las Clases". Pág. 98, Editorial Huemul.

Pero a diferencia de lo expresado por Marx y por Engels como ya se expresaba anteriormente, en la actualidad, estos conflictos que se dan dentro de esta institución laboral, no define a dos clases sociales en una lucha de contrarios antagónica, al contrario no es necesario hacer una revolución ni una lucha armada para la mejoría de los individuos. Al contrario, la solución de estas desavenencias entre estos dos grupos sociales que lo constituyen, los jefes y los dirigidos, puede resolverse de una manera mucho más simple a nivel de institución, no como se resolvían los conflictos sociales dentro de las sociedades burguesas.

Para continuar el tratamiento teórico relacionado con los conflictos sociales y entrando en el ámbito laboral partimos dando una breve explicación de los conflictos organizacionales que se dan en los centros laborales y demás.

¹³Las relaciones inter departamentales y los conflictos organizacionales constituyen un tema muy complejo y poco estudiado. Un estudio realizado en organizaciones laborales dice que la pérdida del tiempo debido a situaciones laborales conflictivas asciende a un 15 % del tiempo del trabajador. Todo esto repercute en la dirección, el desempeño y efectividad de la organización.

El tema del trabajo y de la conflictividad laboral al igual que el de sus dos condicionantes ha sido objeto de estudios desde diferentes ciencias y puntos de vista comenzando desde los teóricos clásicos más importantes como algunos más actuales.

¹⁴Marx le otorga al trabajo la cualidad transformadora y creadora del propio hombre, tiene en cuenta como la actividad laboral puede influir en la conciencia y conducta del individuo una vez que este la desempeña en función de adaptar el medio acorde a sus necesidades.

Marx señalaba que para que la actividad laboral fuese exitosa, el hombre debía reflejar primeramente las propiedades objetivas de los objetos y determinar con ellas las formas de alcanzar fines propuestos y dicha actividad debía poseer la propiedad de

¹³ Robbins, Stephen. P. Comportamiento Organizacional. Teoría y Práctica. San Diego State University. Séptima Edición.

¹⁴ Marx, Karl. El Capital. Crítica a la Economía Política. Tomo 2. La Habana 1965. ediciones Venceremos.

dirigir, estimular al individuo y de esta forma apoyaría la actividad laboral, que por si misma no satisface inmediatamente las necesidades surgidas en el hombre.

En su obra titulada "El Capital" abordó de manera más abarcadora el tema de la conflictividad desde el surgimiento de la teoría de las clases sociales, representadas por la clase explotadora y por la clase explotada, en este caso la burguesía y la clase obrera.

Este conflicto está dado producto a la diferenciación social que había surgido con el surgimiento del capitalismo y con este de la distribución de las tierras creando así la propiedad privada y la propiedad social, dando así una explicación más detallada de las desigualdades existentes en la sociedad y con estas el aumento de la conflictividad tanto social como dentro de las instituciones laborales existentes.

El estudio realizado por Marx aparte de brindarnos datos objetivos del fenómeno del estudio de la conflictividad partiendo de las clases sociales, brinda toda una gama de aportes al tema de la conflictividad laboral, puesto que aborda en unos momentos las condiciones que tienen los obreros y en las que puede desempeñarse o no, tales conflictividades y muestra de manera mas esclarecedora la división social existente en la época la cual fuese la protagonista de la conflictividad en este caso social.

Emile Durkheim en su obra "La División Social del Trabajo", hace una breve valoración de cómo eran las formas de trabajo partiendo desde las comunidades primitivas extendiéndose hasta lo que era el naciente capitalismo.

En esta obra mostró como los hechos sociales distinguían las características que iba adquiriendo la sociedad y dentro de ella los individuos y estos en relación a las condiciones laborales de la época. Durkheim distingue los hechos sociales en dos tipos, los materiales y los inmateriales. ...¹⁵ "Los hechos sociales materiales son los más claros de ambos tipos, porque son entidades reales y materiales..." "Los inmateriales se deducen en la actualidad como las normas y los patrones que están establecidas en la sociedad y que son asumidas por estos o no, en dependencia del proceso de internalización".

¹⁵ Durkheim, Emile: "La división del trabajo social". Libro Primero Vol.1

Se puede decir que son aquellas normas, como el reglamento que se tienen en La UEB de Operaciones y Logística como patrones de conductas que son asumidos por los individuos en dependencia de sus relaciones con los demás, de cómo lo interiorizan, conscientes o no, donde se encuentran inmersos, tales como la moralidad, las corrientes sociales, la conciencia colectiva, las representaciones colectivas y la mente grupal, etc.

Según lo expuesto por el autor sobre la concepción de los tipos de hechos sociales, consideramos que la conflictividad laboral es un hecho social material e inmaterial. Material porque depende de una estructura, rol y status, y depende en gran medida de la remuneración, es inmaterial debido a que tiene un sistema de valores y comunicación, dentro de un sistema social donde intervienen una pluralidad de actores sociales que interaccionan entre sí y también porque depende de factores subjetivos que son tan necesarios para el hombre como lo son: los reconocimientos sociales, las relaciones laborales, la motivación, la satisfacción y las condiciones de trabajo dentro de la institución.

Es de gran importancia reconocer que a pesar de que en su obra Durkheim proporcionó el aporte del estudio de los Hechos sociales como representantes del fenómeno de la conflictividad laboral, este tuvo como limitante el hecho de que solamente se centró en el enfoque objetivo de los mismos, viendo a la conflictividad laboral como un elemento solamente concreto de la realidad social, sin embargo podemos esclarecer de que el estudio de los hechos socio laborales deben de contar además con un enfoque subjetivo puesto que estos están condicionados por causas y factores que surgen dentro del self interno del individuo.

Desde un enfoque más actual en relación a los conflictos dentro de las empresas, se cuenta con una serie de estudios realizados a nivel internacional, que visualizan la repercusión de estos nuevos conflictos surgidos en las instituciones estatales.

En relación al fenómeno de los conflictos dentro de las entidades laborales, contamos con los estudios realizados por el Catedrático de Derecho del Trabajo y de La Seguridad Social de La Universidad Complutense de Madrid, España Francisco Pérez de los Cobos Orihuel, en su estudio "el conflicto laboral en la actualidad, los nuevos conflictos". En este artículo, expone nuevas causas que son las originarias de esta

problemática social, así como de situaciones de cambio económico, político y social, que afectan al mundo laboral y que son del desconocimiento de la mayoría de los individuos a nivel mundial.

¹⁶El primer y fundamental cambio económico que está afectando profundamente nuestros sistemas de relaciones de trabajo y configurando un "nuevo conflicto industrial" es la "globalización". La extensión planetaria del dominio del mercado, la creación de un mercado de envergadura mundial afecta, desde luego, en primer lugar, a las empresas que quedan ahora sometidas a una concurrencia global y deben organizar la producción de bienes y servicios a escala planetaria, pero en no menor medida interesa a los trabajadores y a sus organizaciones representativas por cuanto la globalización prefigura una nueva "división internacional del trabajo" y obliga al sindicato a pensar a escala global y a internacionalizarse.

En el caso de nuestro centro y los conflictos que se suceden en la entidad, tienen que ver fundamentalmente con el cambio económico dentro de nuestro país, que a pesar de no tener características capitalistas, depende en gran mayoría de los aportes a la economía en el sector industrial por parte de los centros estatales. En relación al caso de Cuba y lo que fue expuesto anteriormente, los cambios mundiales afectan a todas las esferas laborales de nuestro país, es por eso que se tienen en cuenta que cada institución lleve a cabo un correcto equilibrio en correspondencia a las relaciones de trabajo entre los dirigentes y los dirigidos, tratando de erradicar los conflictos internos existentes entre estos para que así estos cambios a nivel mundial, afecten lo menos posible a los centros laborales.

Otro de los estudios realizados en relación a los conflictos laborales, es el del Licenciado en Sociología y especialista en La Sociología del Trabajo Guillermo López con el artículo "conflictos laborales dentro de las empresas", en el cual expone, como se ponen hoy en día las concepciones teóricas de uno de los teóricos más importantes que hablaron de conflicto, estamos haciendo alusión a Ralph Dahrendorf.

¹⁶ Francisco Pérez de los Cobos Orihuel. Conflictos laborales en la actualidad, los nuevos conflictos. Revista luz et Praxis, Año 16, N° 1, 2010, pp. 441 – 452. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-00122010000100014> (consultado el 28 de abril del 2014).

En relación a esto, vemos como este autor le concede gran importancia a las relaciones de poder como principales causas de conflictos entre subordinados y superiores. En este caso, aboga porque se tomen en cuenta los papeles fundamentales de las organizaciones sindicales dentro de los centros estatales, las cuales son las responsables de llevar a cabo conjuntamente con la oficina de recursos humanos del centro, todas las problemáticas existentes en el colectivo de trabajadores, ya sean cuestiones solamente de los subordinados, o asuntos que vinculen directamente desavenencias entre los dirigentes y sus opuestos.

Epígrafe 1.3: Nociones conceptuales fundamentales para el tratamiento del los conflictos laborales.

Durante la realización de este estudio se utilizaron varios conceptos que permitieron llegar a una mayor comprensión del fenómeno social, comenzamos por utilizar el concepto de **trabajo**, concepto que es la base desde donde parte nuestra investigación, ¹⁷tenemos que es una actividad conciente de intercambio del hombre con la naturaleza con el fin de satisfacer las necesidades de quien la lleva acabo además de ser visto a raíz de esto como un proceso.

¹⁸Marx planteó que el trabajo es una actividad potencial, fuente de toda productividad y expresión de la misma humanidad del hombre. Considera a la actividad laboral como la fuente, la base para crecer en un producto socialmente útil, que brinda determinadas condiciones que le posibilita al trabajador emanciparse, liberarse y alcanzar un desarrollo completo como individuo.

También manifestó que al actuar sobre la naturaleza exterior del medio modifica la naturaleza a la vez que se modifica así mismo, al modificar la naturaleza el hombre realiza su fin consciente, adapta los objetos de la naturaleza a sus necesidades.

¹⁹Marx define también el trabajo como un proceso entre el hombre y la naturaleza que

¹⁷ Vázquez Penelas, Aurora. Trabajo social selección de Lecturas Tomo 1. Pág. 5 Editorial Félix Varela, 2006

¹⁸ Marx, Carlos y Federico Engels: Obras completas T III, p 188 apud M, Rosental y P, Ludin. Diccionario filosófico p166

¹⁹ Ritzer, George. Teoría Sociológica Clásica. Pág. 182

crea valor de uso y valor de cambio como una condición necesaria, independiente de las demás formas de la sociedad para la existencia de la raza humana.

Atendiendo a los conceptos expuestos anteriormente por los teóricos e investigadores podemos llegar a la conclusión de que el trabajo constituye un a de las actividades más revitalizadoras e importantes del ser humano, esta consiste en un intercambio directo de energía con la naturaleza que tiene el fin de crear gratificación a quiénes la ejerzan. Es por esto que del trabajo. Parten toda un aserie de aspectos que afectan a este o no como los son las condiciones de trabajo, concepto que ayuda caracterizar el nivel en el que cualquier trabajo se desarrolle, la cual definimos a continuación:

Las condiciones de trabajo, es un concepto que ha tenido varios criterios de definición pero fue el expuesto por Juan José Castillo y por Carlos Prieto en el artículo "Las condiciones Sociolaborales del libro *Condiciones de Trabajo* en el que se pudo encontrar una definición mucho más enriquecedora y acertada.²⁰ Las condiciones de trabajo, son las operadoras concretas de ese modelado que adapta a hombres y mujeres cuyas consecuencias no quedan encerradas en las horas de trabajo, sino que dejan huellas que se extienden a la vida entera de los trabajadores.

Las condiciones de trabajo modelan a los hombres y mujeres que trabajan fomentando ciertas capacidades y atrofiando otras, desgastando, mas o menos rápidamente, potencialidades, rechazando otras como perjudiciales para el trabajo, adaptando a los trabajadores a ver si serán calificados o no a aquellos que resistan la monotonía y que sean capaces de mantener una atención vacía en un complejo automatizado. {*Un trabajador a quien se exija ejecutar siempre los mismos gestos sin ninguna iniciativa posible tendrá más dificultades en tomar responsabilidades fuera de su vida laboral*}.

²¹ Las condiciones de trabajo se conocen como el conjunto de variables subjetivas y objetivas que definen la realización de una labor concreta y el entorno en que esta se realiza e incluye el análisis de aspectos relacionados como la organización, el ambiente,

²⁰ Castillo Juan José / Prieto Carlos. Condiciones de trabajo. Hacia un enfoque renovador de la Sociología del Trabajo. Centro de investigaciones sociológicas. Madrid 1983

²¹ Leiva Martínez, María Isabel. Análisis sociológico de la accidentalidad del trabajo en la Empresa agropecuaria Majibacoa, Las Tunas. Tesis en opción al título de Licenciada En Sociología. Santiago de Cuba, 2011.

las tareas, los instrumentos y materiales que se pueden determinar o condicionar la situación de salud de las personas.

Desde el ámbito laboral, se le llama condiciones de trabajo al entorno físico y socio psicológico en el cual se ejerce la actividad laboral sea productiva o de servicios, en tanto y en cuanto abarca elementos objetivos y subjetivos, o sea, todas aquellas características que intervienen y están relacionadas con la situación en la que los trabajadores realizan y desarrollan un conjunto de actividades laborales.

Las condiciones de trabajo son en primer lugar, las condiciones físicas ambientales, ruidos, polvo, calores. Son también las exigencias impuestas por la maquina a los procesos, posturas, gestos, cadencias y presiones horarios. Son las condiciones cognitivas del trabajo, dificultades y estrés debido a una mala inteligibilidad de las señales y consignas.

Otro de los conceptos utilizados fue el de **satisfacción laboral** que permite un mayor acercamiento a las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo atendiendo a las condiciones de trabajo y al bienestar de estos dentro del mismo, se dice que ²²la satisfacción laboral podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo.

Desde el punto de vista psicológico, está mediado por la percepción del trabajador acerca de lo que está ofreciendo a la organización y aquello que está recibiendo de ella. En el momento en que el trabajador perciba que le ofrece a la organización más de lo que recibe, se retirará, o dejará de ser un trabajador interesado en permanecer en ella. Esta última situación es tan grave como perderlo, pues al no irse no queda la plaza vacante, puede desperdiciar los recursos de la organización y debilitar el clima organizacional.

El término satisfacción se refiere a la actitud general de un individuo con el puesto de trabajo y la organización en general.. Expresa en qué medida se ajustan las características del trabajo a los deseos, expectativas o necesidades del trabajador.

²² Ibidem.

Para dar seguimiento a las nociones fundamentales que hicieron posible una mayor comprensión del fenómeno de la conflictividad laboral partimos de la definición del **conflicto** desde diferentes puntos de vista. Atendiendo a la definición del "Diccionario de La Real Academia De Lengua Española" se puede definir al conflicto a una situación difícil que conlleva al enfrentamiento de intereses y valores considerados importantes.

Por su condición angustiosa genera problemas y peleas internamente y con otras personas por diversos motivos considerados de urgencia (valores, recursos escasos, status, poder....).

Otro de los conceptos fue el de ²³**conflicto organizacional** el cual consiste en la expresión subjetiva (psicológica y socio psicológica) de las contradicciones que se producen en los diferentes niveles estructura y funcionales de la organización laboral que mediatizados por La Cultura Organizacional afectan las principales necesidades e intereses del sujeto (individual y social) y que se expresa en diferentes ideas, opiniones, sentimientos y emociones, actitudes y conductas de diferentes grupos e individuos.

²⁴El conflicto organizacional se refiere siempre a la contraposición de intereses, actitudes, ideas, valores, conductas, bloqueo, agresiones sutiles o abiertas de uno frente a otro, Es decir, el conflicto se presenta cuando se percibe divergencia dos personas o grupos y a la vez respecto a la consecución de intereses, objetivos, metas, que entendemos son incompatibles.

El término de **conflictividad laboral** fue uno de los que no ayudaron a ejercer una mejor comprensión del fenómeno laboral de las desavenencias de subordinados y superiores, ya que no se cuenta con una definición concreta de lo que esto significa: Según La Organización Internacional del trabajo la conflictividad laboral puede medirse por el número de huelgas y cierres patronales experimentados por un país a lo largo

²³ López Mustelier, Rosendo. Conflictos Organizacionales como proceso dinámico socio psicológico. Formato Digital.

²⁴ Ídem.

de un año. Los conflictos laborales son de naturaleza distinta en función de las condiciones laborales que se hayan deteriorado. Un conflicto laboral es pues la disputa que se halla suscitado entre empleadores y empleados.

Definiciones de alcoholismo como fenómeno social y causa de conflictos entre subordinados y superiores:

Para dar las definiciones correspondientes a esta categoría se parte primeramente de la definición de **conducta desviada** como base de la presencia dentro del centro laboral de este problema social: En este caso no se encontró este concepto como tal, sino que se trabajó con el de desviación social como base del surgimiento de las conductas desviadas dentro del centro, en este caso el Consumo de bebidas alcohólicas dentro del centro.

²⁵“La desviación no es un asunto de definición o construcción social”, sino que va en dependencia de las normas establecidas por cada sociedad, esto es, la definición de una conducta desviada. Entender la desviación envuelve el estudio de quienes rompen las reglas y de quienes las formulan. Por tanto, no se puede definir la desviación de manera precisa, sino que se trata de explicar tomando en cuenta la situación específica a la que se aplica tal concepto.

²⁶El especialista en el alcoholismo de La Organización Mundial De La Salud Jellinek expresó que esta categoría nosográfica incluye todo uso de bebidas alcohólicas que cause daño de cualquier tipo al individuo o a la sociedad. {Citado por Ricardo González en su obra el alcoholismo y su atención específica} Denominó como alcohólico a quienes manifestaron algunas de las variedades clínicas de su clasificación.

Define cuatro características esenciales del alcoholismo...

- ❖ Embriaguez
- ❖ Beber continuo
- ❖ Control de alcohol consumido
- ❖ Naturaleza viva del alcohol

²⁵ Fornés, P., Ramos, F., Ramos, S., Reyes, M., & Rivera, H. (2008). Introducción a las ciencias sociales: aspectos sociales y culturales. En E. Cruzová (Ed.), Desviación y control social (pp. 105-128). España: Editorial Plaza Mayor

²⁶ Sosa Cervantes, María Isabel. Análisis Sociológico del Alcoholismo. Tesis en opción al título de Licenciada en Sociología. Estudio de casos. Santiago de Cuba 1996.

Consideramos que el alcoholismo existe cuando el alcohol se convierte en el foco principal del pensamiento de una persona en sus emociones psicológicas y en el medio ambiente. El alcohólico se dedicará a encontrar el lugar, el tiempo y la forma, para tomar en su afán de satisfacer sus necesidades, se destruirá a sí mismo al igual que a sus relaciones afectivas sociales y ocupacionales, el alcohol se convertirá en su meta principal y todo lo demás incluyendo su propia vida pasará a segundo plano.

Epígrafe 1.4: Enfoques Teóricos que explican el fenómeno de los conflictos laborales. en la Realidad Social

Existen en la sociología diversos enfoques teóricos que atendiendo a lo planteado por los diferentes autores permiten explicar los fenómenos de la realidad social. En este caso para realizar el análisis crítico del conflicto laboral, se han empleado una serie de perspectivas teóricas que, partiendo desde los tres paradigmas sociológicos (positivo, comprensivo y dialéctico) han permitido visualizar este fenómeno dentro de la realidad social.

²⁷Partiendo desde el paradigma positivo, se cuenta con el **enfoque estructural funcionalista**, donde se encuentran varias ideas y conceptos fundamentales que gozan de una larga tradición en la historia de La Teoría Sociológica y donde se ve el papel que juega cada institución objetivamente en su contribución a la continuidad de la estructura social. Partiendo de lo que se plantea anteriormente, se puede ver el fenómeno del conflicto laboral desde la perspectiva de los sistemas sociales en este caso del **Sistema Social** de Talcott Parsons. La definición de Parsons sobre el sistema social comienza en el micro nivel de la interacción entre **el ego** y **el alter ego**, definida como la forma más elemental del sistema social.

²⁸Un sistema social consiste en una pluralidad de actores individuales que interactúan entre sí en una situación que tiene al menos un aspecto físico o de medio ambiente, actores motivados por una tendencia a obtener un óptimo de gratificación y cuyas relaciones con sus situaciones, incluyendo a los demás actores están mediadas y

²⁷ Giner, Salvador. Teoría Sociológica Moderna. Editorial Ariel, primera edición. Valencia(España), Octubre 2007.

²⁸ Ritzer, George. Teoría Sociológica Clásica. Editorial Félix Varela, La Habana, 2007 Pág. 394

definidas por un sistema de símbolos culturalmente estructurados y compartidos.

En sentido general *El **estructural-funcionalismo***, ve al sistema social como un todo, compuesto por partes que se relacionan entre sí y con el propio sistema. Para que este funcione positivamente, las relaciones entre las partes deben mantenerse en estado de equilibrio, de modo que si una de estas experimenta un cambio puede producir cambios en las otras.

- ❖ Es válido decir que, como principal limitante dentro de la concepción de sistema social de Parsons y a pesar de que no dificulta la visión del fenómeno social en cuestión, radica en que no tomó la interacción entre los funcionantes de este sistema como una de las partes fundamentales en su estudio del sistema social, este en su análisis se interesa primordialmente por sus componentes estructurales, no tomando en cuenta que los problemas que se dan en cualquier estructura social están condicionados por la interacción que se da entre los integrantes del mismo, llegando así a suscitarse problemáticas sociales como el fenómeno del conflicto laboral.
- ❖ El conflicto laboral entre subordinados y superiores desde la perspectiva estructuralista y visualizada a través del sistema social, se puede ver dentro del centro laboral que conforma la unidad de observación, a través de la interrelación que tienen los individuos en relación a la estructura que los compete. En este caso, si un trabajador del centro presenta cualquier dificultad con cualquiera de los demás integrantes del mismo y además se ve afectado por problemas de la estructura interna, entonces se altera el equilibrio de la UEB de Operaciones y Logística, que funciona como sistema, es decir que cuando ocurren estos hechos que tienen una repercusión significativa para con todos los trabajadores, entonces ocurre una ruptura con la estabilidad y la función de esta estructura y con esta, la del sistema.

Otro de los criterios más importantes dentro de la teoría estructural funcionalista, radica en la visión desde una perspectiva de la teórica social sobre la conducta desviada que está representada por el índice de alcoholismo presente en el centro y causante de fricciones dentro del mismo, esta se puede ver reflejada a través de la concepción de **Anomia** de Emile Durkheim. Atendiendo a esta, Durkheim la define como su

preocupación por el debilitamiento de la moral común.

Plantea que ²⁹los individuos se enfrentan a La Anomia, cuando la moral no les constriñe lo suficiente, es decir cuando carecen de un concepto claro de lo que es una conducta apropiada y aceptable y de lo que no lo es. Los individuos, pueden sentirse aislados y abandonados en la realización de sus actividades altamente especializadas y es fácil que dejen de percibir un vínculo común con los que trabajan y viven alrededor de ellos.

❖ Atendiendo a la problemática social que se tiene presente en este centro laboral, que es el conflicto entre subordinados y superiores, condicionado como una de sus causas principales por el consumo de alcohol, se puede asumir que los trabajadores que muestran tal comportamiento inadecuado dentro del mismo, carecen de sentido de la responsabilidad y del buen comportamiento laboral, condicionados los mismos, por la carencia y debilidad de concepciones morales apropiadas, trayendo consigo que estos trabajadores se aislen del resto del colectivo y pierdan el vínculo con sus compañeros.

Esto lo proporciona la presencia de tal conducta desviada que trastoca de cierta manera las relaciones entre el colectivo laboral y da paso a que surjan los conflictos entre los jefes y subordinados por el simple hecho de las contradicciones que existen en relación a los hechos que se están suscitando y los cuales afectan los objetivos del centro.

Otro de los enfoques utilizados dentro del paradigma positivo, fue el de la **Teoría del Conflicto**, este cuenta con una serie de autores que contribuyeron a desarrollar el mismo como lo fueron Lewis Coser, Randall Collins y Ralph Dahrendorf entre otros, pero a pesar de cada uno de los criterios y de las concepciones estudiadas, se ha utilizado la perspectiva de este último para dar una visión en la realidad social estudiada de los conflictos, en este caso del conflicto laboral.

Es escogido precisamente Dahrendorf para dar esta valoración, porque realizó una fuerte crítica a la teoría estructural funcionalista y relaciona la misma con el enfoque del sistema social, llegando a establecer la relación de la interacción de los individuos con las instituciones, y mediante estas, como se pone de manifiesto en la realidad social el

²⁹ Durkheim, Emile. El Suicidio. Madrid Akal 1897 – 1976.

tema de los conflictos.

³⁰Para Daharendorf, La Teoría del Conflicto, centra su análisis en la competición por los intereses que son comunes a todos. Habla de poder, como centro estructurado de la sociedad y en este caso mecanismo de control de los espacios sociales de la realidad y control de las ideas como expresión de los intereses de grupos determinados o de ideologías que definen y legitiman las formas de poder.

Plantea que las instituciones sociales funcionan como grupos y que, al entrar en conflicto pueden originar un cambio dentro de la estructura de las mismas. Proyecta que, el factor más importante de las instituciones sociales, lo constituyen las distribuciones de poder y las define como ³¹la oportunidad que tiene un agente social de ser obedecido en función a su legítima autoridad.

- ❖ Atendiendo a lo planteado por Daharendorf en relación a los conflictos dentro de las instituciones y la relación que guardan los mismos con el poder presente en cada una de estas, se puede ver, como atendiendo a las condiciones sociales y laborales con las que cuenta el centro escogido para realizar la investigación, se ven reflejados los conflictos laborales entre jefes y subordinados dentro del lugar, puesto que cuando hay una distribución de poder y además un abuso de autoridad por parte de los individuos que cuentan con esta oportunidad.

En este caso de(los superiores), se trastoca la función y el orden de la estructura que funciona como sistema, puesto que los que están siendo sometidos a el abuso de autoridad que representan a (los subordinados), tienen la necesidad de revolucionar lo que está aconteciendo, abogando porque se erradique cualquier acción indebida e injusta que afecte las relaciones entre los miembros del colectivo laboral y con esta que no se vea afectada la prestación de servicios del centro para la sociedad.

³⁰ Picó Josep. Los Años Dorados de la Sociología. Editorial Alianza, España 1975. Pág. 282

³¹ Ibídem.

Los Conflictos Laborales desde la perspectiva de La Acción Social De Max Weber.

El paradigma comprensivo está en vías de consolidación y su supuesto básico es la necesidad de comprensión del sentido de la acción social en el contexto de la realidad social y desde la perspectiva de los participantes.

³²En su teoría de la acción social, el propósito más claro de Weber consistía en centrarse en los individuos, en las pautas y regularidades de su acción, no en la colectividad. La acción, como orientación subjetivamente comprensible de la propia conducta, solo existe para nosotros como conducta de una o varias personas individuales.

Weber estaba preparado para admitir que, para algunos propósitos, tenemos que tratar las colectividades como individuos, pero para la interpretación comprensiva de la sociología, sin embargo, esas formaciones específicas de personas individuales, ya que tan solo éstas pueden ser sujetos de una acción orientada por su sentido. A la sociología de la acción le concierne en último término los individuos no las colectividades.

❖ Para analizar la conflictividad laboral desde la teoría de la acción social debemos de partir como dice Weber del interior del individuo, el por qué está accionando e interactuando de tal manera con el medio que lo lleva ejercer una acción negativa para con sus compañeros, o sea, antes de analizar las situaciones generales del centro laboral hay que referirse a las condiciones subjetivas de cada individuo, para poder hallar las causas de la conducta que estos llevan a cabo dentro del centro, así como el accionar de cada uno frente a cualquier situación discordante que traiga consigo desacuerdos y afectaciones entre el Inter. actor y el medio o entre los ínter actores entre sí.

Por otro lado como parte de las teorías especiales de La Sociología del Trabajo y teniendo en cuenta **La Forma Burocrática como Forma de Organización del Trabajo** de Max Weber, esta institución tiene entre otros rasgos de tipo burocráticos por su nivel jerárquico, reglas, normas, procedimientos y formas de control. Este debe encontrarse a

³² Giner. Salvador.2001. Teoría Sociológica Moderna. Ariel Madrid.

la altura de las nuevas realidades sociales y tener mayor cantidad de trabajadores/as desarrollando funciones de diferentes niveles, buscando mejor especialización, dirección y liderazgo en las diferentes actividades.

Como expresara Máx Weber, desde un punto de vista puramente técnico ³³la burocracia es capaz de alcanzar el más alto grado de eficacia y es, en ese sentido; formalmente, el más racional de los medios de ejercer la autoridad sobre los seres humanos. Es superior a cualquier otra forma en precisión, en estabilidad, en el rigor de su disciplina y en su fiabilidad. Esto hace posible, pues, un grado de cálculo de los resultados particularmente alto para los jefes de la organización, y para aquellos que actúan en relación a ella. Es finalmente superior en eficacia intensiva y en alcance de sus operaciones, y es capaz, formalmente, de ser aplicada a toda clase de tareas administrativas.

❖ Cuando los subordinados incumplen con las reglas y normas de comportamiento dentro del centro y este, es del conocimiento de los superiores entonces surge una situación discordante entre las partes creando así una serie de sanciones o medidas que pueden ser o no del desagrado de los incidentes surgiendo así inconvenientes en las relaciones interpersonales en la entidad.

❖ Por otra parte está la cuestión inversa, cuando los altos jefes o responsables de los distintos departamentos de esta entidad laboral incumplen y violan los horarios de trabajo, las normas de comportamiento, las reglas del clima laboral y estos al tener esta posición socio laboral abusan de autoridad y pasan inadvertidos ante los ojos del resto del colectivo del centro laboral, entonces se crea un ambiente hostil que trae consigo la aparición de situaciones de conflicto desde la base de la pirámide de la burocracia en este caso los subordinados y se extiende hacia los altos dirigentes, los superiores.

El conflicto laboral desde el paradigma Dialéctico - Relacional:

³⁴El materialismo dialéctico es la corriente del materialismo filosófico de acuerdo a los planteamientos originales de Friedrich Engels y Karl Marx que posteriormente fueron

³³ Weber, Max. Economía y Sociedad. México: Fondo de Cultura Económica, 1997. p223

³⁴ Marx, Karl u Friederich engels. Tesis sobre Feuerbach. Obras escogidas, T: 10.editorial progreso, Moscú 1976.

enriquecidos por Vladimir I. Lenin y posteriormente sistematizados por miembros de La Academia de las Ciencias de la ex Unión Soviética.

Esta corriente define la materia como el sustrato de toda realidad objetiva y subjetiva e interacción de las mismas, emancipa la primacía e independencia de la materia ante la conciencia y lo espiritual, declara el conocimiento del mundo en virtud de su naturaleza material y aplica la dialéctica.

Lo más conocido de la dialéctica de Marx, es su interés por el conflicto y la contradicción. Fue de ese interés que se derivaron otros subproductos, como la preocupación por el proceso de cambio y por la creación de un programa político.

³⁵Lo que más importa aquí es que la dialéctica provoca interés por los conflictos y las contradicciones que se dan entre los diversos niveles de la realidad social, el interés sociológico más tradicional se inclina, en cambio, por los modos en que estos diversos niveles se mezclan, de forma bastante clara, dentro de un modo cohesivo.

❖Atendiendo al aspecto fundamental que trataba Marx relacionado con el enfoque dialéctico, tenemos que para analizar en este caso el tema de los conflictos laborales entre subordinados y superiores, debe de tenerse en cuenta no solo lo que pasa alrededor de la persona, es decir los sucesos de cohesión y persuasión por parte en este caso de los superiores que se suscitan dentro del centro que constituye la estructura estructura, sino que debe de tenerse en cuenta lo individual de cada actor, lo subjetivo, lo que se piensa y se siente dentro del centro, ya sea la conformidad con su labor, si se encuentra bien o no lo relacionado con las relaciones interpersonales y las condiciones del trabajo etc. Haciendo mediante este análisis una combinación de los paradigmas subjetivos y objetivos de comprensión de la realidad social.

Marx se preocupaba por la interacción entre los principales niveles de análisis social. Marx señalaba que ³⁶“Las circunstancias hacen a los hombres en la misma medida que los hombres hacen las circunstancias, por lo que se puede deducir que Marx se encontraba en la relación entre las personas y las grandes estructuras creadas por

³⁵ Ritzer George. *Teoría Sociológica Clásica*. Editorial Félix Varela. La Habana 2007.

³⁶ Marx Karl. *La Ideología Alemana*. Buenos Aires, Pueblos Unidos, 1975.

ellas. Por una parte, estas grandes estructuras ayudaban a las personas a realizarse; por otra planteaban una gran amenaza a la humanidad.

- ❖ En este caso es válido decir que hay una retroalimentación entre el hombre y las estructuras sociales, así como entre el hombre y las circunstancias en que se dan los conflictos sociales, puesto que es el propio hombre quien crea las realidades en la que se procuran los hechos que tienen lugar dentro de las grandes estructuras, al mismo tiempo en que estas circunstancias son la que crean situaciones de resquebrajamiento y traen consigo una ruptura con el orden y aboga por el cambio y solución de los conflictos surgidos.

En el caso del fenómeno de investigación, el individuo es quien propicia que se creen los conflictos laborales a través del comportamiento y las acciones inadecuadas dentro del centro, lo que trae consigo que se trastoque el orden en la estructura y se creen situaciones de fricción entre los trabajadores que afectan a estos mismos y le crean circunstancias de conflicto y desavenencias entre los superiores y los subordinados.

Como parte del paradigma integrador, además de las concepciones de Marx se utilizó **La Teoría de la Estructuración de Anthony Giddens**, la cual va a servir para corroborar lo planteado por Marx en relación al vínculo que tiene el individuo con las grandes estructuras.³⁷ Específicamente se aplicó las propiedades estructurales, que no son más que los recursos que constituyen la base del poder que manipulan los actores, se clasifican distributivos(sobre los objetos) y autoritarios(sobre los actores), y las reglas, actividades y conocimiento compartido entre los actores, e clasifican en semántica(lo simbólico) y normativo(normas, obligaciones compartidas entre los actores)

Afirma que hay un proceso dinámico que involucra al agente y a la estructura social en una relación de interdependencia en términos de espacio y tiempo. Además reafirma que, La Estructura social es entendida como un recurso organizado de forma recursiva fuera del tiempo- espacio y se organiza como propiedad del sistema social.

³⁷ Giddens Anthony, Modernity and Self. Identity. Self and Society in the late Modern Age. Page. 187 – 201. Tomado de <http://www.sociologyonline.co.uk/politics/giddens> (consultado el 20 de Enero 2014).

- ❖ En el caso del fenómeno de investigación, se ve como quienes controlan los mayores recursos y tienen una posición dentro de la estructura más elevada, poseen una mayor autoridad sobre el resto de los actores. Quienes controlan los recursos y la posición, imponen las leyes y las normas de conducta dentro del centro laboral.

- ❖ En este caso dentro del centro, los superiores o jefes, determinan toda una serie de normas y reglas que deben de ser cumplidas por parte del resto de los trabajadores, las cuales constituyen pautas de comportamiento que deben ser rígidas e inviolables para que se mantenga el orden de la estructura, regla que la mayoría de los subordinados no cumplan o los propios superiores hagan a un lado en ocasiones incumpliendo ellos mismos las normas que se han establecido, lo que trae consigo un conflicto interno entre los integrantes del colectivo laboral.

Capítulo #2: Perspectivas metodológicas utilizadas en el tratamiento de los conflictos laborales.

Epígrafe 2.1: Diseño de investigación y caracterización de la unidad de Análisis.

Situación problemática.

En La UEB, de Operaciones y Logística (o Base de Transporte) de La Empresa de Bebidas y Refrescos (EMBER) de la provincia de Santiago de Cuba, están suscitándose una serie de factores que inciden en las relaciones interpersonales entre jefes y subordinados, llevando así a que surjan afectaciones y descontrol en el plan de producción destinado diariamente para esta entidad.

Estas condiciones están dadas principalmente a cusa del descontento y la baja estimulación de los trabajadores del lugar que están anteceditos por la situación en las que se encuentran las condiciones de trabajo de los mismos, que a simple vista se puede apreciar no son las más favorables. Esto viene acarreado por una conducta inadecuada que incide en el deterioro de las relaciones interpersonales y en el adecuado comportamiento dentro y fuera de la jornada laboral, no solo de directores y subordinados sino también de todo el colectivo de trabajadores así como la presencia de conflictos entre los integrantes de todo el centro. Se afecta la producción, la calidad del trabajo, la motivación de los trabajadores y el cumplimiento a tiempo del plan de trabajo.

Han sido tomados en cuenta los índices de comportamiento en relación a las conductas no gratas que se han estado suscitando en el centro en los últimos 5 años, que mediante la información brindada por la oficina de Recursos Humanos, pudo comprobarse que desde el año 2008 hasta la actualidad se han aplicado medidas preventivas a un 40 % de trabajadores, que han incurrido en la manifestación de comportamientos inadecuados dentro del centro del trabajo, lo que significa que por año se han sancionado a un 10% de los trabajadores del centro aproximadamente, esto trae consigo que las relaciones entre los integrantes del colectivo laboral no sean las más adecuadas y estén en descontento con sus propios compañeros de trabajo y principalmente muestren inconformidad con los dirigentes que tienen en la entidad.

Otro de los datos arrojados por las estadísticas del centro es que en los últimos 5 años el 60% de los trabajadores aproximadamente han mostrado quejas en relación a las condiciones de trabajo en la que estos se desenvuelven, y es primordialmente en estas circunstancias, en las que persisten las quejas y la inconformidad en el momento en que surgen relaciones de fricción entre los compañeros de labor, además según las estadísticas del centro aproximadamente un 6% de los trabajadores del centro han sufrido muerte y graves enfermedades provocadas por el consumo de bebidas alcohólicas durante la jornada laboral.

Atendiendo a lo planteado anteriormente ha surgido un alto nivel de disgusto entre el colectivo de trabajadores, se aprecia que la mayoría de los mismos están en desacuerdo con las medidas que toman los superiores del mismo, mientras estos incumplen en varias ocasiones con las normas de conducta establecidas en la entidad.

Como se expresaba en las estadísticas del centro hacemos alusión al consumo de bebidas alcohólicas durante de la jornada laboral, que como se explicaba anteriormente, nos encontramos en una institución que tiene la característica de distribuir este tipo de productos a la población, lo cual propicia que dentro de la misma exista la venta y consumo frecuente de esta sustancia nociva. Estas circunstancias han traído consigo la suspensión de trabajadores de sus respectivos puestos, el atraso de la producción designada, en casos de gravedad la muerte de algunos trabajadores debido a enfermedades vinculadas al consumo de bebidas alcohólicas, el despido de integrantes del colectivo y por encima de todo el descontento de la mayoría de los integrantes del colectivo laboral.....

Problema:

¿Cuáles son las causas que inciden en el conflicto laboral entre subordinados y superiores en La UEB de Operaciones y Logística de la Empresa de Bebidas y Refrescos (EMBER) de la Provincia de Santiago de Cuba?

Objetivo:

Determinar las causas que inciden en el conflicto laboral entre subordinados y superiores en La UEB de Operaciones y Logística de la Empresa de Bebidas y

Refrescos (EMBER) de La Provincia de Santiago de Cuba, para crear una serie de recomendaciones que elimine o disminuya estos conflictos dentro del centro.

Hipótesis:

Las condiciones de trabajo y el consumo de alcohol dentro del centro constituyen las causas fundamentales del conflicto entre subordinados y superiores en La UEB de Operaciones y Logística de La Empresa de Bebidas y Refrescos (EMBER) de La Provincia de Santiago de Cuba.

Operacionalización:

❖ **Variable independiente:** *Las condiciones de trabajo.*

Las condiciones de trabajo son en primer lugar, las condiciones físicas ambientales, ruidos, polvo, calores.

Indicadores:

- Nivel de iluminación en el puesto laboral
- Nivel en el estado de la higiene dentro del centro de trabajo
- Por ciento de instrumentos adecuados para el trabajo

❖ **Variable independiente:** *Consumo de alcohol.*

Acción y efecto de consumir bebidas alcohólicas.

Indicadores:

- Índice de alcoholismo dentro del centro
- Frecuencia de ventas de bebidas alcohólicas dentro del centro.
- Numero de personas que ingieren bebidas alcohólicas dentro del centro.
- Nivel de consumo de alcohol en horarios laborables.
- Nivel en el estado de embriaguez de los trabajadores dentro del centro laboral.

❖ **Variable dependiente:** *Conflicto laboral entre subordinados y superiores.*

Conflicto laboral; es aquel litigio que enfrenta los intereses de quienes mantienen posturas antagónicas en las Relaciones Laborales y en relación con las condiciones de trabajo entendido en sentido más amplio.

Indicadores:

- Nivel de respeto de los subordinados para con sus superiores.
- Nivel en cuanto a las relaciones interpersonales dentro del centro laboral.
- Presencia de tensiones, dudas, ira, desavenencias, discrepancias, incomprensiones, desacuerdos, discusiones, malentendidos entre los compañeros de trabajo.
- Presencia de actos de violencia o agresión física.

Caracterización de la Unidad de Análisis:

La UEB de Operaciones y Logística o Base de Transporte de La Empresa de bebidas y Refrescos (EMBER) de la provincia de Santiago de Cuba, se encuentra ubicada en Av. de Los Pinos sin número en el Centro Urbano José Martí. Posee las condiciones mínimas para prestar servicios de mantenimiento y reparaciones del Parque automotor. La misma tiene un Km. cero 5Km, el cual está ubicado en calle cuarta u Garzón. Es la Distribuidora central de productos terminados, tiene un alcance en la provincia de Guantánamo, la cual consta de 4 fábricas y se distribuye hasta el municipio de Baracoa. Cuenta con un colectivo de 126 trabajadores, de los cuales 15 se ubican en el rango de los principales dirigentes y 111 ocupan los cargos de subordinación.

El centro cuenta con 10 departamentos, cada uno cuenta con un responsable que es el superior y con sus respectivos trabajadores de las posiciones menores. Los departamentos que se encuentran en este centro responden a los siguientes nombres. Dirección la cual está compuesta por un Cuadro ejecutivo como director general del centro. El departamento de Abastecimiento que está conformado por un jefe de área, 4 técnico en suministros de materias primas y materiales para la industria alimentaria y un especialista en suministros de materias primas y materiales para la industria alimentaria.

El departamento de Explotación del Transporte, que se encuentra conformado por un jefe de área, un especialista A de explotación del Transporte, un técnico A en Explotación del Transporte, 28 choferes y 30 ayudantes. El departamento de Contabilidad, que cuenta con 1 contador especialista principal, 3 contadores y una cajera pagadora.

El departamento de Recursos Humanos está integrado por 2 técnicos A en Gestión de Recursos Humanos. El Almacén Central se integra un cuadro ejecutivo como encargado de almacén, 1 dependiente, 8 estibadores y un operador de montacargas. El Almacén Mecánico que se compone por un responsable de almacén. El taller de reparación automotriz que se encuentra integrado por 1 mecánico a Jefe de brigada, 3 mecánicos A automotor, 3 mecánicos B automotor y un electricista.

La cocina central que está integrada por 1 jefe de área, 1 encargado de actividades generales, 1 dependiente de almacén, 2 cocineros, 4 auxiliares de cocina, 2 auxiliares generales y 1 auxiliar de limpieza. Y por último el departamento de distribución el cual se compone por una brigada que se integra por 1 jefe de área, 5 choferes, 11 ayudantes, 1 mecánico B y un ayunante de mecánica B.

Epígrafe 2.2. Métodos Teóricos y Prácticos empleados durante la investigación.

³⁸ La metodología de la investigación social es interpretada como el conjunto de los métodos y las técnicas, esto es como la suma de las diferentes vías concretas utilizadas para la determinación, recolección, procesamiento y análisis del material empírico que se necesita para realizar una investigación.

Es la reflexión sistemática acerca del método y de los procedimientos de la investigación social que se realice en un determinado sector de la realidad.

³⁸ Ibarra Martín, Francisco: “Metodología de la Investigación Social”. Editorial Pueblo y Educación. La Habana, 1988.

La metodología de investigación, de una ciencia, hace décadas se estableció independientemente y ha evolucionado hasta especializarse con propósito de la investigación.

La metodología de investigación usada en las ciencias sociales tiene el objetivo de obtener explicaciones de los hechos sociales, a partir de la observación, la experimentación, las encuestas y la documentación. Para llevar a cabo la misma se deben de buscar los datos válidos o adecuados para un objetivo específico y éstos deben de ser confiables y verdaderos para finalmente dar una explicación acerca del fenómeno objeto de estudio.

Durante este trabajo investigativo se emplearon tanto la metodología cualitativa como la cuantitativa, así como los métodos del nivel teórico como lo fueron el histórico lógico, el análisis síntesis, el método inductivo deductivo, el método de lo general a lo particular y el crítico racional y del nivel empírico se empleó la observación científica y la encuesta.

³⁹Con la utilización de la metodología cualitativa podemos estudiar los significados ínter subjetivos y contruidos, y con ella pretendemos además, explorar el significado del actor pues esta permite indagar en la condición humana; y a la vez sus métodos empíricos, que utilizan el lenguaje natural, son mejores para obtener acceso al mundo de la vida de otras personas en breve tiempo. Este método es más comprensivo y por ello puede aplicarse a análisis globales de casos específicos.

⁴⁰Con la utilización de la metodología cuantitativa podemos obtener datos cuantificables, numéricos, sobre el objeto de investigación; datos que sean medibles para una mejor comprensión y análisis del fenómeno estudiado , sus métodos empíricos son mejores para conducir una ciencia positiva, esto es, permiten una recolección de datos clara, rigurosa y confiable y permiten someter a prueba hipótesis empíricas en una forma lógicamente consistente y

³⁹ Bodgan, R. / S.J, Taylor. Introducción a los métodos cualitativos de investigación. Editorial Félix Varela.la habana Cuba.

⁴⁰ Zdravomislov, Andrei G. Metodología y Procedimientos de las Investigaciones Sociológicas. Editorial Pueblo y educación. Plaza de la Revolución, ciudad de La Habana.

todo esto solo es posible a través de sus métodos y técnicas. Además de ser más parcial pues estudia aspectos particulares o generalizados desde una sola perspectiva.

Esta busca reunir información de una población pero mediante la participación de muchos casos individuales, permitiéndonos poder lograr una cuantificación numérica que nos aporte diversas interpretaciones sociales, logrando abarcar los conceptos de distintas edades, distintos contextos y distintas experiencias.

El método es el modo de abordar la realidad, de estudiar los fenómenos de la naturaleza, la sociedad y el pensamiento con el propósito de descubrir la esencia de los mismos y sus relaciones. En nuestra concepción, todo método científico fundamenta sus bases en los principios del materialismo dialéctico, donde el fenómeno que se estudia hay que analizarlo objetivamente de forma íntegra y multilateral.

⁴¹**Los métodos teóricos** cumplen una función epistemológica importante ya que posibilitan la interpretación conceptual de los datos empíricos encontrados. En los métodos teóricos están comprendidos toda una serie de procedimientos que posibilitan la asimilación teórica de la realidad y que se adecuan a las condiciones en que se va a desarrollar la investigación. Los métodos y procedimientos teóricos crean las condiciones para ir más allá de las características fenoménicas y superficiales de la realidad, permiten explicar los hechos y profundizar en las relaciones esenciales y cualidades fundamentales de los procesos, hechos y fenómenos. Así pues, los métodos teóricos contribuyen al desarrollo de las teorías científicas.

El método histórico está vinculado al conocimiento de las distintas etapas de los objetos en su sucesión cronológica; para conocer la evolución y desarrollo del objeto o fenómeno de investigación se hace necesario revelar su historia, las etapas principales de su desenvolvimiento y las conexiones históricas fundamentales. Mediante este se analiza la trayectoria concreta de la teoría, su condicionamiento a los diferentes períodos de la historia.

⁴¹ Ibidem.

Los métodos lógicos investigan las leyes generales y esenciales del funcionamiento y desarrollo de los fenómenos. Lo lógico reproduce en el plano teórico, lo más importante del fenómeno histórico, lo que constituye su esencia. Estos métodos reflejan el objeto en sus conexiones más esenciales, ofrece la posibilidad de comprender su historia.

Los métodos lógicos se basan en el estudio histórico, poniendo de manifiesto la lógica interna de desarrollo, de su teoría y halla el conocimiento más profundo de esta, de su esencia. La estructura lógica del objeto implica su modelación. Lo general y lo particular son métodos que usualmente se tienen presente a la hora de realizar cualquier investigación.

El método histórico-lógico permitió a partir de un análisis lógico, ver cómo ha evolucionado históricamente el fenómeno del conflicto, así como ver la manera en la que han ido progresando las concepciones teóricas sobre el tema, posibilitándonos conocer el por qué de los inicios de los estudios en relación a los conflictos laborales y las diferentes potencias económicas a nivel mundial que dieron comienzo las aperturas investigativas de la temática.

⁴² **El método del análisis de lo general a lo particular se puede analizar desde dos perspectivas fundamentales. Desde lo general** las problemáticas que se estudian deben tener un tratamiento a nivel global para después ir a lo específico. Se debe conocer cómo se comporta, de forma general, a nivel mundial el fenómeno, cuáles son sus causas, su impacto, no se puede tener en cuenta solamente su manifestación en el contexto estudiado.

La importancia de **lo particular** radica en que para investigar un determinado fenómeno social hace imprescindible relacionarlo desde el contexto social donde se desarrolla. Aunque sea de trascendencia internacional se debe analizar teniendo en cuenta las particularidades de cada sociedad, país, comunidad, pues las causas y las manifestaciones pueden variar, y de hecho lo hacen, de una cultura a otra. **Lo general y lo particular** son dos métodos que se complementan entre sí, a

⁴² Ibídem.

partir de su utilización se pueden hacer comparaciones y valoraciones sobre la proyección de un determinado fenómeno social.

El método del análisis de lo general a lo particular sirvió para analizar el fenómeno del conflicto laboral partiendo primeramente desde un enfoque macro social analizándolo en primer lugar desde el punto de vista social es decir tomando en cuenta lo que encierra el conflicto social en sí y de su repercusión dentro de los sistemas, para aterrizar después desde un enfoque micro en el conflicto laboral como fenómeno social.

Otro de los métodos utilizados fue **el análisis y la síntesis** los cuales son dos procedimientos teóricos que cumplen funciones importantes en la investigación científica:

“El **análisis** es un procedimiento mental mediante el cual un todo complejo se descompone en sus diversas partes y cualidades. Permite la división mental del todo en sus múltiples relaciones y componentes.

La síntesis establece mentalmente la unión entre las partes previamente analizadas y posibilita descubrir las relaciones esenciales y características generales entre ellas. La síntesis se produce sobre la base de los resultados obtenidos previamente en el análisis. Posibilita la sistematización del conocimiento. “

Este método sirvió para crear habilidades de síntesis en la recogida de información teórica, durante el proceso de análisis de documentos y bibliografías que respalden el tema de los conflictos laborales, así poder tomar solo los aspectos más importantes para ofrecer la información necesaria que se necesita para conocer mucho más sobre este fenómeno sin caer en exceso de información documentación.

⁴³**Otro de los métodos en el marco teórico utilizado fue el Inductivo Deductivo. La inducción** es un procedimiento mediante el cual a partir de hechos singulares se pasa a proposiciones generales, lo que posibilita desempeñar un papel fundamental en la formulación de la hipótesis. Este procedimiento de la investigación siempre está unido a la deducción, ambos son momentos del conocimiento dialéctico de la realidad indisolublemente ligados y condicionados entre sí.

⁴³ Ibídem.

⁴⁴**La deducción** es un procedimiento que se apoya en las aseveraciones y generalizaciones a partir de las cuales se realizan demostraciones o inferencias particulares. Las inferencias deductivas constituyen una cadena de enunciados cada uno de los cuales es una premisa o conclusión que se sigue directamente según las leyes de la lógica.”

En la actividad científica **la inducción y la deducción** se complementan entre sí: del estudio de numerosos casos particulares, a través de la inducción se llega a determinar generalizaciones, leyes empíricas, las que constituyen puntos de partida para definir o confirmar formulaciones teóricas. De dichas formulaciones teóricas se deducen nuevas conclusiones lógicas, las que son sometidas a comprobaciones experimentales.

De ahí que solamente la complementación mutua entre estos procedimientos nos puede proporcionar un conocimiento verdadero sobre la realidad. En diferentes momentos de la investigación puede predominar uno u otro procedimiento, atendiendo a las características de las tareas que se encuentra realizando el investigador. Este método sirve principalmente para formular las posibles respuestas a la investigación, osea, con el método inductivo deductivo se puede formular la hipótesis que den respuesta al diseño investigativo y que además reconozca lo planteado por las concepciones teóricas y después con la obtención de los resultados poder deducir si se confirma verídicamente cuales son las causas fundamentales que inciden en este conflicto entre los subordinados y los superiores en esta entidad laboral.

El último método teórico que se ha empleado es **el crítico racional**, el cual consiste en realizar un análisis crítico de los elementos teóricos e históricos que se han analizado a lo largo de esta investigación, así como de realizar una revisión minuciosa de la bibliografía utilizada y dar una valoración crítica de lo encontrado. Mediante este se logró realizar un examen de las principales teorías y literaturas existentes sobre el tema de los conflictos laborales y así de forma crítica, extraer las que más se acercan a nuestro objetivo y problema de investigación. De esta forma pudimos también de forma crítica

⁴⁴ Ibídem.

evaluar lo que ya se ha dicho y tratar de la manera más objetiva y racional posible de elaborar y aportar un conocimiento nuevo.

Este método también nos sirvió para hacer una crítica a los conceptos que fueron abordados en la investigación, para determinar los que se acercan mas al fenómeno del conflicto laboral entre los subordinados y superiores y cuales según nuestro criterio están totalmente en lo cierto o deben de ser un tanto perfeccionados.

⁴⁵Los **métodos empíricos** propiciaron explicar las características fenomenológicas de nuestro objeto de estudio. Estos se emplearon en la primera etapa de acumulación de información empírica y en la de comprobación experimental de nuestra hipótesis.

La observación científica: en primer lugar, se utilizó esta ya que es el instrumento universal de cualquier científico, en especial del social; ya que permite conocer y reconocer la realidad mediante la percepción directa de objetos y fenómenos. Se utilizó en las diferentes etapas de la investigación: en primer lugar durante el estudio exploratorio previo a la definición del problema y para la confección de este, así como de la hipótesis, y en la recogida final de información empírica.

Durante el estudio exploratorio que se realizó en la elaboración del marco teórico y del diseño investigativo, se realizó una observación encubierta en la cual se tomó como objeto a investigar al universo completo de los trabajadores, quien conjuntamente con otras técnicas permitieron que se conociera de manera superficial la medida en la cual se encuentra la satisfacción de los trabajadores dentro del centro y de las causas fundamentales que llevan a los mismos a presentar conflictos entre los compañeros de trabajo.

Luego, durante la elaboración de las técnicas de recogida de información para corroborar la hipótesis se empleó la observación ajena porque el investigador no formó parte del objeto de investigación y encubierta porque a pesar que se realizó en ocasiones combinada con otra técnica, el colectivo no conocía que estaba siendo observado, y abierta porque se tuvo en cuenta cada detalle a observar e interactuamos con algunos sujetos, recogimos notas, archivos, etc.

⁴⁵ Ibarra, Francisco y Coautores: Metodología de La Investigación Social, Editorial Pueblo Educación. La Habana, 1988.

Para esta se tomaron como objeto de estudio tres locales fundamentales dentro de esta entidad los cuales fueron el departamento de Explotación del Transporte, el Departamento de Distribución y el Departamento de Abastecimiento, estos fueron escogidos de manera intencional ya que según los resultados arrojados por el estudio exploratorio, se pudo ver que es en estos departamentos en donde se presentan los principales indicadores señalados en la hipótesis, dadas las condiciones en la que estos trabajadores se desarrollan y el nivel de contacto que tienen con los productos que se comercializan aquí.

Otro de los métodos empíricos empleados fue la encuesta, de esta se analizaron sus dos vertientes el cuestionario y la entrevista. **Las encuestas** son directas y rápidas para obtener datos de una sociedad o de una parte representativa de la misma, pero tienen riesgos y limitaciones.

⁴⁶Otra de las técnicas utilizadas fue (**la entrevista a informantes claves**), la cual mediante un muestreo intencional se le fue aplicada a 6 dirigentes de la entidad, entre los que se encuentran los responsables de cada departamento, el director de recursos humanos y algunos de los segundos de estos directivos de cada departamento, estos fueron escogidos de manera intencional por el tiempo que lleva cada trabajador en esta institución, a la vez de que son estos trabajadores los que pueden fundamentarnos el problema investigativo desde un punto de vista diferente al de los trabajadores (subordinados) escogido como muestra general par trabajar en este trabajo investigativo.

En este caso la entrevista se aplicó con el objetivo de conocer en que medida se ven afectados los trabajadores atendiendo al fenómeno e investigación, como responden los dirigentes ante esta situación, que opinión tienen en relación a la misma y como el tema del conflicto laboral afecta el orden del colectivo y como es importante para todos los integrantes del mismo conocer como solucionar y corregir estas acciones que llevan a cabo las malas relaciones entre los compañeros de trabajo.

Otra de las técnicas aplicadas fue la del cuestionario. **El cuestionario** se define como una forma de encuesta caracterizada que obliga a manifestar explicaciones que orientan la forma de encuestar. Es una técnica de recogida de información que supone un interrogatorio en el que las preguntas establecidas de antemano se plantean siempre en el mismo orden y se formulan con los mismos términos, con el objetivo de que un

⁴⁶ Ibidem.

segundo investigador pueda repetirlo siguiendo los mismos pasos, es decir, tiene un carácter sistemático.

Es una forma de encuesta caracterizada por la ausencia de encuestador durante las respuestas de la misma. El cuestionario sirvió de guía y ayuda para obtener la información deseada, sobre todo a escala masiva del fenómeno de investigación. En el estudio previo o exploratorio que se realizó a 10 trabajadores de cada departamento para conocer el nivel de información en cuanto al tema de los conflictos laborales y de su repercusión dentro del centro.

Luego en la elaboración de un cuestionario para medir los indicadores de cada variable expresada en la hipótesis, este se le fue aplicado mediante un muestreo aleatorio simple 89 trabajadores, que representan la mayoría de trabajadores que integran los tres departamentos señalados mediante el estudio exploratorio, departamentos que encierran entre si la mayor cantidad de trabajadores y además son los que tienen mucho mayor contacto con la producción del lugar.

Fue empleada además, la prueba binomial como prueba estadística, la cual fue aplicada a dos preguntas abordadas en el cuestionario para establecer relación directa entre las mismas atendiendo a los conflictos laborales y sus causas fundamentales.

Otro de los métodos empíricos utilizados en este caso de los métodos matemáticos fue el paquete estadístico SPSS para procesar la información obtenida con el cuestionario, además con este pudimos obtener gráficos y tablas que nos permitieron ilustrar mejor los resultados de la misma.

La **triangulación metodológica** es la combinación de métodos y técnicas para corroborar la hipótesis de investigación. Esta se ha empleado con el fin de combinar los resultados obtenidos por cada una de las técnicas de recogida de información para comprobar si se cumple lo deducido en la hipótesis de investigación.

Capítulo 3: Análisis de los Resultados de La Investigación: Aportes teórico y práctico de la investigación.

Epígrafe 3.1: Principales resultados de la investigación a través de la triangulación metodológica.

Después de la aplicación de las técnicas de investigación y recogida de información necesarias, se pudieron analizar las principales causas que están incidiendo en la presencia de conflictos laborales dentro de La UEB de Operaciones y Logística (O Base de Transporte) de La Empresa de Bebidas y Refrescos (EMBER) en la provincia de Santiago de Cuba. Por lo que a continuación mediante la triangulación metodológica les presentamos los resultados obtenidos a través de las técnicas empleadas.

Fue escogida mediante un muestreo aleatorio simple, una muestra de 89 personas utilizando el software MUESTRA para un error de un 10% , este muestreo garantizaba que todos pudieran estar dentro de los que respondieran a las técnicas de la investigación, conjuntamente con las entrevistas que se le realizaron a los mayores dirigentes del centro así como de la observación realizada en distintos horarios del día, se pudo determinar que en los departamentos de Abastecimiento, Transporte y Distribución, es en donde existe un mayor índice de conflictos entre subordinados y superiores.

Los resultados fueron expresados mediante un orden. Atendiendo a cada variable expuesta en la hipótesis de nuestro diseño investigativo y se muestran a continuación: Atendiendo a los datos sociodemográficos, mediante la observación y además según los datos arrojados por el cuestionario, podemos ver que de las personas encuestadas un 52,8% pertenecían al sexo masculino y el 47,2% restante al sexo femenino, por lo que el sexo predominante pertenece al género masculino, para un rango de edades en los que oscilan las siguientes cifras, entre las edades de 20 a 30 años contamos con un 20,2% de personas con estas edades, entre los rangos de 31 a 40 años contamos con unas cifras de 37,1%, entre los rangos de 41 a 50 años tenemos un 23,6%, entre las cifras de 51 a 60 años contamos con un 12,4% y de 60 años y más, se cuenta con una cifra de solo un 6,7%, lo que determina que los rangos de edades predominantes radican entre los 30 y 40 años de edad.

Atendiendo al color de la piel, se tiene en cuenta que un 28% son de piel blanca, un 40% constituyen los de piel mestiza y un 31% los de piel negra. Mediante la observación y los resultados del cuestionario se pudo ver que a pesar que la mayoría de los encuestados cuentan con un alto nivel de escolaridad, en los momentos de contestar las preguntas de las técnicas de investigación existían graves fallas en su proceder y grandes errores en las respuestas de las preguntas hechas.

Atendiendo a esto, vemos que en relación al nivel de escolaridad, tenemos que un 5,6% solo cuenta con el nivel primario, un 14,6% con un nivel secundario, un 25,8% con el nivel preuniversitario, un 24,7% pertenecen a los del nivel técnico medio y un 29,2% integran los que culminaron el nivel superior de la enseñanza.

Atendiendo a la variable que responde a las condiciones de trabajo, se pudo observar que el centro se encuentra recuperándose aún del pasado desastre natural que lo constituyó el huracán Sandy, acontecido en el año 2012 en el mes de octubre en la provincia de Santiago de Cuba, pero a pesar de las afectaciones que este provocó, el centro cuenta con un sin número de elementos que afectan el desempeño del plan de trabajo satisfactoriamente.

Mediante la observación, se pudo apreciar, que el centro no cuenta con un sistema de baños adecuado, por lo que los trabajadores, se ven obligados a caminar una larga distancia para trasladarse a un único baño dedicado a los mismos, que no cuenta con un sistema adecuado de la limpieza así como no cuenta con un sistema apropiado de privacidad, lo que puede originar situaciones de desagrado entre las personas del sexo masculino y los del sexo opuesto. Estos aspectos pueden medirse además por las preguntas realizadas en el cuestionario sobre las afectaciones que se desarrollan dentro del centro y que influyen en el desempeño de su labor, donde un 94% de los encuestados contestaron que si existen estas situaciones y el 5,6% mostró la negatividad de estas afectaciones,

Dentro de los indicadores de esta pregunta contamos con que de los que acertaron en la misma, un 38,2% determinó que no existe un nivel de iluminación adecuado dentro de los puestos mientras que el 56,2% restante no. Se tiene en cuenta además, que en relación a la temperatura dentro de los locales, contamos que un 24,7% mostró su inconformidad con el existente y un 69,7% no, esto se debe a que en el centro existen

una serie de departamentos y locales que no tienen un sistema de aire acondicionado adecuado necesítándolo y no cuentan siquiera con ventiladores que disipen las altas temperaturas en los mismos, lo que ha provocado un descontento total y un alto índice de quejas hacia los dirigentes de la empresa en general.

En relación a la limpieza general de los puestos de trabajo, se obtuvo como resultados que solo un 27% marcó como acertada esta opción u el 67,4% no, lo que contradice un poco con la observación realizada puesto que en la mayoría de las veces se pudo apreciar que la limpieza no era la adecuada y según las entrevistas realizadas a los dirigentes del centro, esto se debe a la ausencia de auxiliares de limpieza, las cuales se han retirado por la inconformidad que han presentado por el sistema salarial de las mismas.

Atendiendo al indicador de la organización dentro de los puestos de trabajo contamos con que un 27% marcó que existen este tipo de problemas y un 67,4% no, En relación a la presencia de ruidos o no dentro del puesto laboral tenemos que un 36% marcó la existencia de los mismos y un 58,4% no, esto está relacionado a la ubicación de ciertos departamentos como el de Economía que están al pie de los talleres, lo que hace que se dificulte el trabajo de estas personas debido a los fuertes ruidos que se manifiestan dentro de estos.

Otro de los indicadores que se pudieron medir dentro de esta pregunta fue el de los instrumentos de trabajo, donde un 71,9% marcó que esta es una de las principales afectantes del desempeño laboral y un 22,5% no, esta opción coincide con la opción en la que se le preguntó a los trabajadores si cuentan con instrumentos necesarios para el desempeño de su trabajo, en este caso contamos con que un 29,2% respondió que si contaban mientras que un 70,8% demostró que no, estos que marcaron positiva esta pregunta son los que se encuentran en los puestos superiores, lo que agudiza además las desavenencias existentes entre estos dos grupos sociales.

El último indicador que mide las condiciones de trabajo es la falta de información sobre el plan de trabajo, donde un 64% marcó esta opción como una causante y el 30,3% no. Al entrevistar a los dirigentes del centro y cuestionar la existencia de esta situación negativa para todos los trabajadores, los mismos expresaron que no tienen la responsabilidad directa en estos hechos, sino que ellos atendían las quejas y

sugerencias que les hacen sus trabajadores y se las hacen llegar de manera indirecta a la dirección general de la empresa, la cual en la mayoría de los casos expone la falta de recursos total para dar solución inmediata a estos faltantes existentes dentro del centro. En correspondencia con la variable que responde a los conflictos entre subordinados y superiores dentro del centro como objeto fundamental de este trabajo investigativo, fue medida en diferentes momentos durante la aplicación de las técnicas de investigación, donde fueron medido como indicadores fundamentales, las relaciones entre dirigentes y dirigidos dentro y fuera de la jornada laboral, el respeto entre los mismos entre otros:

Atendiendo a lo planteado anteriormente, podemos expresar, que durante los períodos en los que se realizó la observación, la cual tenía la característica de ser encubierta, se pudo apreciar que el respeto entre compañeros de trabajo es relativo y se encuentra en estado regular, puesto que han surgido situaciones en las que los trabajadores se enfrentan entre los ellos y han empleado frases y expresiones que atentan contra el nivel de respeto que debe de existir entre los mismos. Así como se pudo ver que las relaciones de los mismos para con sus superiores no es la más apropiada, ya que surgen actos embarazosos entre los mismos que ha desencadenado en algunas ocasiones (según la información brindada por la oficina de recursos humanos), la sanción y separación del puesto laboral de algunos compañeros que se han visto envueltos en estas situaciones.

Estos resultados arrojados por la observación, se pudieron corroborar durante la aplicación del cuestionario, donde los resultados fueron de importantísima ayuda para poder llevar a cabo la triangulación metodológica con éxito. De tal modo que se cuenta con que de los encuestados, un 88,8% de los mismos afirma que existe respeto entre compañeros aunque no sea el mejor, mientras que el 11,2% afirma que no existe tal cosa. De los afirmantes un 10,1 % lo cataloga como alto, un 66,3% lo define como medio y el 13,5% como malo, lo que afirma que existe un déficit en los comportamientos adecuados que deben de hallarse entre los compañeros de labor.

Durante las entrevistas, se pudo apreciar que los que optaron por la opción de que existe un alto respeto, son los compañeros que se encuentran en los altos puestos directivos y los que se encuentran entre los sucesores de los mismos, por lo que se

aprecia una estrecha contradicción entre los que están más apegados a los directivos y los que no lo están.

Otra de los puntos abordados dentro del cuestionario y que coincide totalmente con lo apreciado durante la observación, es el caso de cómo fueron medidas las relaciones entre los subordinados y los superiores dentro de la jornada laboral, donde se obtuvieron como resultados que un 19,1% expone que las relaciones son buenas, un 74,2% expresa que son regulares, y el 6,7% que son malas, lo que arroja como resultado final que si existen problemas en las relaciones interpersonales entre estos dos grupos sociales, lo cual afecta notoriamente el desempeño fructífero de la jornada laboral. Atendiendo a los que expresan las buenas relaciones, en su mayoría coinciden con los que anteriormente expresábamos de sus respuestas en las entrevistas, los cuales afirman la inexistencia total de circunstancias de tal índole dentro del centro.

Otra de las preguntas que relacionan los resultados proyectados por la observación y expuestos anteriormente, radican en la ascensión y descenso de los trabajadores de sus puestos de trabajo, ya sea por haber incurrido o no en situaciones de malas conductas o no. En este caso se pudo ver que un 11,2% expresa que para asignar los puestos de trabajo se cuenta con los trabajadores, un 66,3% muestra que solo lo deciden los superiores y un 22,5% demuestra que son orientaciones que vienen de La Dirección General de la empresa, lo que provoca un descontento total entre las filas de trabajadores.

Esto se confirma durante las entrevistas, en donde los superiores expresan que esas indicaciones son llevadas a cabo por consenso entre los dirigentes del centro, lo cual termina por herir a los trabajadores que se encierran dentro de estas situaciones y en su gran mayoría a los que no. Además de que mediante la entrevista, estos expresan su autoridad para llevar a cabo estos hechos para con los dirigidos.

En otro momento de la observación realizada, se pudo ver en que manera y durante qué tiempo los trabajadores realizan una jornada de descanso, donde pudimos percatarnos que esta opción está balanceada, puesto que hay trabajadores que en su plan de trabajo tienen mucha más carga que otros, lo que dificulta en cierta medida el

descanso en los horarios correspondientes. Atendiendo a esto, según las respuestas del cuestionario, se pudo ver que el 43,3% afirma que cuentan con un horario adecuado para el descanso, mientras que el 51,7% dice que no por lo planteado anteriormente.

Otro de los momentos en los que fueron medidas las relaciones de conflictos entre los subordinados y los directores, radica en la realización de actividades curriculares y extracurriculares que puedan realizarse o no para el esparcimiento y recreación de los trabajadores dentro y fuera de la jornada laboral.

Para esto a través de las entrevistas pudimos ver que según lo expuesto por los superiores ya no se realizan actividades extracurriculares como en tiempos anteriores, pero que si se tienen en cuenta las fechas conmemorativas para los distintos grupos de personas dentro del centro y se les hace un reconocimiento y estimulación a los trabajadores en estas fechas, como los son Día de Las Madres, Día del trabajador del MINAL, Día de los enamorados entre otros... estas respuestas de cierta coinciden de cierta manera con los comprobado mediante el cuestionario, donde el 42,7% de los trabajadores expone que si se realizan este tipo de actividades y el 57,3% expone que no se hace ningún tipo de actividad.

De aquí podemos partir, de que un 60,7% de los que asintieron como positiva la pregunta, asumen que en estas actividades existe un intercambio positivo entre los jefes y los demás trabajadores mientras que un 39,3% expone que no es bueno este intercambio, lo que sigue dificultando las relaciones entre los mismos.

Otra de las preguntas realizadas y según nuestro punto de vista la más importante en relación a esta variable, es la existencia o no de conflictos dentro del centro entre estos dos grupos sociales, en los que un 80,9% expone la existencia de los mismos y el 18% muestra que no, lo que comprueba por mayoría de exponentes la veracidad de nuestro objeto de estudio.

De los que consideraron afirmativa esta pregunta, un 73% afirma que estos conflictos son a causa de las manifestaciones de alcoholismo que existen dentro del centro y un 7,9% que no, un 11,2% piensan que son causadas por conductas violentas entre compañeros de trabajo un 69,7% no, un 16,9% afirma que estos conflictos provienen a

causa de faltas de respeto de los dirigentes hacia los subordinados y el 64% muestra que no, un 20,2% manifiesta que son causados por la falta de ética en relación al código de trabajo y el 60,7% muestra que no, y por último el 20,2% muestra que estos conflictos, son a causa del mal funcionamiento de los cuadros dentro de la entidad.

De los resultados expuestos en la pregunta anterior, podemos partir de los extraídos en relación a la última variable de nuestra hipótesis de investigación, la cual responde al índice de alcoholismo dentro del centro como una de las causas fundamentales de conflicto entre subordinados y superiores.

En correlación a la misma y la anterior pregunta un 74,2% de los encuestados afirma que el índice de alcoholismo dentro del centro constituye las causas fundamentales de estos conflictos dentro del centro, mientras que solo un 22,5% piensa que no. Por otro lado y comprobado por las entrevistas y la observación, se tenemos que un 56,2% de los encuestados afirma que el consumo de alcohol afecta a un alto nivel la vida de los trabajadores, un 16,9% afirma que solo a un nivel medio y un 1,1% piensa que afecta a un bajo nivel.

Estos aspectos fueron comprobados mediante las diferentes entrevistas realizadas a los informantes claves, en este caso se le aplicó una entrevista especial a las personas que han sido sancionadas a causa de esta conducta desviada dentro de la jornada laboral y en donde una de estas posterior a esta entrevista fue separada totalmente del puesto. En la misma expresó el bienestar que siente cuando consume esta sustancia nociva tanto dentro como fuera del centro, piensa que la necesita para sentirse a gusto en el trabajo y expresa que no le hace daño a nadie y que bebe para relajarse porque le gusta.

A diferencia de estos, los demás entrevistados en este caso la directora de recursos humanos, expresa el perjuicio total que trae consigo esta sustancia para los que la consumen como para los que están a su alrededor, y expone como esa ha afectado el plan de trabajo de sus trabajadores y cómo transforma la relación de los mismos para con sus compañeros y principalmente para con sus superiores, además de exponer que los conflictos también están dados a causa de la violación de estas normas de comportamientos, de los propios dirigentes del centro, que exigen sin dar ejemplo.

Además de, que esta oficina, ha mostrado datos estadísticos de la muerte de algunos compañeros que han formado parte de este colectivo laboral, a causa de enfermedades provocadas por estas conductas indebidas dentro y fuera del centro de trabajo.

Cada uno de estos resultados, pueden ser vistos a través de los anexos al concluir el trabajo de investigación.

Estos aspectos medidos en la variable de consumo de bebidas alcohólicas dentro de la jornada laboral, fueron vistos en la prueba binomial como prueba estadística, la cual arroja como resultados fundamentales que existe mucho más probabilidades de que las manifestaciones de alcoholismo constituyen una de las causas fundamentales de conflicto entre subordinados y superiores, que la probabilidad de que no. Esta situación, presenta grandes signos preocupantes a tener en cuenta por parte de la dirección del centro, ya que de no ser remediada esta situación, podrían agravarse estos comportamientos inadecuados, trayendo consigo que se frenara la producción del centro y que además, continuaran los perjuicios para la salud de los trabajadores del centro.

Epígrafe 3.2: Fundamentación teórica de las causas que inciden en el conflicto entre subordinados y superiores en la UEB de Operaciones y Logística de la Empresa de Bebidas y Refrescos (EMBER) en la provincia de Santiago de Cuba

La vida laboral, ha sufrido cambios de manera sorprendentes y dinámicos. Estos hechos sociales, se ven reflejados entre otros factores, en el comportamiento que tienen los trabajadores dentro de los centros laborales a los que pertenecen, así como las relaciones que se proporcionen entre los compañeros de labor, principalmente entre los dirigentes y los administrados, es por esto que después de concluir con nuestra investigación, se pudo situar a los conflictos laborales, como una variable dependiente, que está condicionada en mayor grado, por aquellas conductas inapropiadas y por aquellas condiciones no adecuadas que surgen dentro del centro y convierten a la misma en una problemática social.

Debemos de tener presente, que cuando en una institución que funciona como estructura, existen resquebrajamientos y acciones incorrectas dentro del mismo, surgen ciertas y determinadas manifestaciones de descontento y rechazo por parte de los

trabajadores hacia los integrantes del colectivo que incurran dentro de estas indisciplinas, lo que hace mucho más difícil, la convivencia dentro de la jornada laboral de la mayoría de los individuos.

Como ya es sabido, el destino de un centro de trabajo, depende fundamentalmente del comportamiento de sus trabajadores, pero principalmente, del compromiso que posean los mismos para cumplir satisfactoriamente con el plan de trabajo elaborado por la dirección de la empresa. En este caso, estamos hablando de un centro, dedicado a la producción y distribución de productos de la industria alimenticia para la población.

El tema de los conflictos laborales, debe ser cuidadosamente abordado en los estudios que se realizan en nuestro país desde las diferentes ciencias, puesto que atendiendo a las condiciones económicas en las que se desarrolla nuestro país, los productos que se producen en este centro, alcanzan un gran valor económico, porque proporcionan altos ingresos a la economía nacional, debido al consumo y aceptación a un alto nivel que la población tiene por estos productos.

Es por esto que los directivos de la unidad conjuntamente con el alto mando de la empresa, deben de mostrar una gran atención a la situación existente dentro del centro, puesto que es de vital importancia que sean los dirigentes los primeros que den el ejemplo en cuanto al comportamiento y productividad del trabajo para poder contrarrestar el desorden y las conductas inadecuadas que están presente durante la jornada laboral que al afectar el cumplimiento del plan de trabajo transforma y afecta además las relaciones entre estos y los demás trabajadores.

Para fundamentar de una manera más certera este problema de investigación, nos remontamos a los antecedentes de la investigación. Donde se pudo encontrar mediante la revisión bibliográfica, los orígenes de las primeras acciones de trabajo, en donde nos dimos cuenta que desde el surgimiento de la humanidad, el hombre se vio obligado a encontrar alimentos, ropas, medios para vivir, empleando la fuerza de trabajo que, inconscientemente, pasó a convertirse en una de las acciones más importante en la vida del ser humano.

Los conflictos sociales, surgen con la evolución de los individuos a través de los diferentes regímenes sociales, lo que trajo como consecuencia que, posteriormente fueran surgiendo conflictos en varios sectores como la familia, los infantes y en caso de nuestro fenómeno investigativo, comenzaron a surgir conjuntamente con las disímiles profesiones imperantes en los ámbitos laborales, conflictos laborales que afectan las relaciones interpersonales entre los involucrados y subsiguientemente, se altere el orden de las estructuras sociales.

Atendiendo a los antecedentes teóricos de investigación, ubicamos entre uno de los autores más significativos y que más han aportado al tema de los conflictos en general y de forma más particular los conflictos laborales, a Karl Marx, el cual siguiendo los patrones de los primeros autores que hablaron de conflicto como Maquiavelo y Rosseau, estableció desde los inicios de su de cursar investigativo, que para que se proporcione un conflicto deben de existir por lo menos 2 personas, y en estos casos, demostró que los conflictos en su generalidad se manifiestan entre dos clases sociales fundamentales, la burguesía y el proletariado, debido a la explotación que sufría una por parte de la más elevada.

En cualquier centro laboral, cada trabajador tiene sus prioridades de manera particular, o sea nadie desea lo mismo que nadie, en este caso los dirigentes abogan por una mejor posición y una continua superación, lo cual coincide con el deseo de algunos subordinados de alcanzar las mismas oportunidades, pero en el caso de la situación de este centro, los dirigentes tienen una mayor prioridad para acceder a estas oportunidades, lo que hace que inmediatamente afloren posiciones de conflicto de unos con otros por el deseo de tener las mismas oportunidades de desarrollo dentro de las jornadas laborales.

En este caso, lo planteado por Karl Marx sobre los enfrentamientos que surgen entre dos clases sociales, aunque en el caso de nuestro país y la investigación, se cuenta con dos grupos sociales que son los que imperan dentro de este centro laboral, donde pudimos obtener como resultados, que estas desavenencias están condicionadas por situaciones internas que se dan entre los actores, que afectan los medios en los que estos se desarrollan y crean sentimientos de rechazo de unos hacia otros y sobre todo han dado paso a que estos conflictos (no antagónicos) se vean sujetos a otros

enfrentamientos que tienen lugar a causa de las diferencias existentes entre ambos grupos de individuos.

Estos elementos, se fundamentan mediante el estudio de las leyes de la dialéctica, las cuales han permitido todo un enriquecimiento de conocimientos en relación al paradigma relacional. En este caso, hacemos énfasis en la segunda ley, de unidad y lucha de contrarios, donde puede concluirse que los conflictos laborales dentro de la UEB de Operaciones y Logística de La Empresa de Bebidas y Refrescos (EMBER) existentes entre estos dos grupos sociales imperantes, tienen sus inicios dentro de los mismos individuos, entre ellos y en el interior de este centro, es decir, que estos problemas no están condicionados por agentes extraños a esta entidad laboral.

Cuando estamos haciendo alusión a conflictos laborales en este caso entre subordinados y superiores en La UEB de Operaciones y Logística de la (EMBER), se buscan causas, factores, situaciones, manifestaciones y se llega a la conclusión de que todo hecho social en este caso los conflictos, tiene una causa y un efecto. En el caso de nuestra investigación, mediante las técnicas aplicadas y un estudio exploratorio, se pudo llegar a la afirmación que las causas fundamentales que están incidiendo en este conflicto que se esta dando entre subordinados y superiores, lo constituyen las condiciones de trabajo y el índice de alcoholismo dentro de las jornadas laborales.

Las condiciones físicas, morales y sentimentales dentro de cualquier institución, alcanzan un alto valor en la convivencia que tienen los trabajadores dentro del centro, quienes esperan que su labor se desempeñe en el entorno más cómodo y agradable posible, es por esto, que se debe de prestar gran atención a estos aspectos y no deben ser descuidados, puesto que los mismos constituyen una puerta al surgimiento del descontento laboral, la desmotivación de sus trabajadores, la insatisfacción dentro del centro y por ende, que no se realice una correcta prestación de los servicios a la población por parte de este lugar.

Atendiendo a los enfoques teóricos más importantes abordados durante la investigación, contamos con que según la definición de Parsons en relación al sistema social, se pudo vincular en que consiste el mismo y lo que sucede dentro del centro

investigado, en su definición este ve que, existen factores individuales dentro de cada sistema que interactúan entre si en situaciones de aspectos físicos y de medio ambiente y los mismos son motivados a obtener una gratificación que vinculan sus relaciones con los demás.

Se percibe a este centro laboral como todo un conjunto de factores e individuos que funcionan como sistema y alcanza un gran escalón dentro de La Estructura de la sociedad, el cual se ve impulsado principalmente por el accionar de cada uno de sus integrantes, los cuales según lo investigado, se ven movidos fundamentalmente y se encuentran incentivados, a causa de la retribución monetaria que se necesita para la vida cotidiana, la que se puede ver afectada a gran magnitud, debido a las condiciones inadecuadas existentes durante la jornada laboral, condiciones no solo físicas y sentimentales, sino condiciones de convivencia entre los propios trabajadores, aspectos que deterioran y frustran la producción de esta empresa.

Otro aspecto importante a tener en cuenta en relación a los causantes fundamentales del conflicto entre los subordinados y superiores, radica en el comportamiento que deben de tener los trabajadores durante la jornada laboral, elemento que en este centro se cuenta afectado considerablemente, puesto que el tema del consumo de bebidas alcohólicas, problemática presente en este, constituye una cuestión de suma importancia y de urgente atención, ya que es sorprendente conocer como una institución que tiene un alto valor para la distribución de productos a la población, tenga serios problemas que imposibiliten que se desarrollen estas acciones.

En este caso se requiere conocer el por que estos trabajadores que cometen estas indisciplinas sociales durante la jornada de trabajo, lo cual pudo ser comprobado primeramente, basados en la concepción que tenía Durkheim acerca de la anomía, elemento que responde a las conductas desviadas dentro de la sociedad. Muestra como los individuos se enfrentan a la anomia cuando no tienen un patrón de símbolos que les de ejemplo de moral y comportamiento, incurren dentro de estas indisciplinas laborales, porque carecen de autoestima y ejemplo para desarrollar su labor cotidiana.

En el caso de nuestro centro, el trabajador no ve su comportamiento inadecuado como algo negativo sino que, muestra como los propios superiores dentro de la entidad incumplen en los parámetros de comportamiento y a su vez exigen y sancionan y castigan a los subordinados que incumplen con estas normas, lo que da surgimiento a situaciones de conflicto que se manifiestan entre un grupo social más alto que a pesar de no dar ejemplo de buen comportamiento le demanda al grupo inferior que cumplan con las normas establecidas.

Otro de los elementos básicos a tener en cuenta durante el desarrollo de este epígrafe, radica en la variable fundamental de nuestra investigación, y por consiguiente la que ha definido nuestra problemática social, estamos hablando de los conflictos laborales entre los subordinados y los superiores dentro de este centro.

El tema de los conflictos entre dirigentes y dirigidos dentro de las empresas, alcanza prioridad en las investigaciones relacionadas con este tema, alertando a las máximas autoridades dentro de cada una de estas, de la situación desequilibrada que existe en estos centros y de suma gravedad en el desarrollo de los mismos.

Las relaciones entre los dos grupos sociales existentes dentro del centro, las cuales se ven afectadas por toda una serie de factores y causas que han sido abordadas anteriormente, cobran vigencia en el estudio realizado en La UEB de Operaciones y Logística, donde se puede apreciar a través de los resultados obtenidos durante la investigación, que existe un conflicto interno entre estos dos grupos sociales que frena el desarrollo del centro investigado.

Esta situación puede explicarse de una mejor manera, a través de algunas de las teorías relacionadas con los conflictos, y que han sido abarcadas en nuestra investigación. En relación con lo anterior, contamos con las definiciones de Ralph Dahrendorf en su teoría del conflicto, teoría empleada principalmente porque es este teórico quien establece un vínculo muy estrecho entre conflicto e instituciones, abordando un aspecto de gran importancia, el cual radica en el papel que juegan las relaciones de poder y los conflictos internos de un centro laboral.

Estos elementos lo podemos apreciar mediante los abusos dentro del centro de los cargos que ocupan algunos dirigentes, los cuales como ya se mencionaba anteriormente, promueven un correcto comportamiento y una convivencia adecuada durante la jornada laboral por parte de los subordinados, mientras que son estos, los primeros en incurrir estas indisciplinas. Esto, además, pone en evidencia la presencia desde el inicio hasta la conclusión del trabajo, de cómo se manifiesta la segunda ley de la dialéctica que responde al nombre desde Ley de la unidad y lucha de contrarios o ley de la contradicción, como fue abordada anteriormente durante el análisis de los aportes de Karl Marx al tema investigado.

Podemos afirmar que durante el transcurso de la investigación, se ha tenido una pregunta en cuestión, que consiste en conocer las causas fundamentales que están incidiendo en el conflicto entre los subordinados y los superiores en La UEB de Operaciones y Logística de la Empresa de Bebidas y Refrescos (EMBER). Para resolver esta cuestión pendiente, fueron empleadas todo un conjunto de teorías, métodos y técnicas que permitieron que se llegara a la solución de esta interrogante, corroborando que: Las condiciones de trabajo y el índice de alcoholismo constituyen dos de las causas fundamentales que inciden en los conflictos laborales entre los subordinados y superiores en el centro objeto de estudio.

EPIGRAFE 3.3 APORTE PRÁCTICO. PLAN DE ACCIONES.

Después de las explicaciones y definiciones realizadas en nuestro trabajo, sobre la incidencia y la importancia del tema de investigación en la institución, es de importante valor, hacer énfasis en la propuesta de un plan de acción dirigido principalmente a la entidad investigada, teniendo en cuenta los indicadores de la investigación y los resultados obtenidos mediante las técnicas utilizadas para la recogida de la información.

Toda institución social debe de establecer un plan de acción que vaya dirigido al sistema instituido en los reglamentos laborales, con el objetivo de poder fomentar el mantenimiento del desarrollo favorable del mismo. Este va a estar dirigido a los problemas que se exteriorizan en la entidad, o a los que pueden acontecer, para evitar un resquebrajamiento dentro de la misma posteriormente.

Nuestro plan de acciones se realizara con el objetivo de lograr una mejor convivencia entre los trabajadores dentro de la institución, para así mejorar las manifestaciones de conflicto entre los jefes y los subordinados durante la jornada laboral, para poder lograr, que este centro continúe con el aporte económico que hace a la economía y que alcance un mejor desarrollo en la sociedad. Es necesario aclarar que se tendrán en cuenta los indicadores que se evaluaron en investigación. Para poder lograr eso, el plan de acciones debe ser:

Participativo: Que se cuente con la participación tanto de los trabajadores como de la dirección del centro de manera activa, debido a que estos son el motor impulsor de las principales tareas que se llevan a cabo, y estar enfocado en el logro continuo y permanente de las mejoras que se persiguen.

Sistemático: Debe de realizarse de manera sistemática en un período de tiempo dado, para que con una mayor continuidad sean resueltos los problemas imperantes sin que se afecte la jornada laboral.

Consciente: Debe ser preliminarmente organizado, en cuanto al tiempo en que se va a ejecutar, tener presentes los pasos a seguir, de modo que se realice de manera consciente por las personas involucradas en el mismo que deben de participar de manera voluntaria y prudente en la realización del mismo.

Acciones Dirigidas a la Dirección de MINAL:

Estas acciones propuestas, son con el objetivo de que este organismo, brinde la atención adecuada a cada una de sus empresas, en este caso a la Empresa de Bebidas y Refrescos ENBER y principalmente a la UEB de Operaciones y Logística, para lograr una mejor convivencia y relación entre sus trabajadores.

- ❖ Que se investigue más sobre las necesidades y expectativas de los trabajadores del centro, así como de cualquier situación, queja o sugerencia que tengan sus trabajadores en relación a los comportamientos dentro de los mismos, con el **objetivo** de evitar que estos se sientan insatisfechos con la labor que realizan y

recurran a la medida de querer cambiar de puesto laboral afectando la imagen del centro.

- ❖ Instalar un sistema de estimulación material, con el **objetivo** de motivar a los trabajadores, lograr satisfacer sus necesidades y que se cumplan sus expectativas profesionales.
- ❖ Que los resultados de la investigación que se ha realizado no se archiven, sino que busquen soluciones a los problemas que tienen para tratar de erradicarlos, con el **objetivo** de disminuir los conflictos entre los dirigentes y los subordinados dentro del centro.

Acciones para la Dirección de La Empresa de Bebidas y Refrescos.

Estas acciones, van encaminadas a la dirección del centro, con el objetivo fundamental de que sea esta la que tome cartas en los asuntos concernientes a sus trabajadores ante cualquier dificultad durante la jornada, para evitar que surjan quejas dirigidas hacia órganos superiores.

- ❖ Establecer en todos los departamentos de la institución, buzones a través de los cuales, de forma anónima los trabajadores emitan quejas, sugerencias y opiniones respecto a los problemas existentes durante la jornada laboral, dándoles respuestas o tratamiento en los matutinos o asambleas. Con el **objetivo** de potenciar la comunicación ascendente y con ello la motivación y satisfacción laboral de los trabajadores.
- ❖ Dar a conocer en reuniones, asambleas o matutinos dentro del colectivo el buen desempeño laboral, de forma mensual o trimestral, ya sea del trabajador o del departamento más destacado, con el **objetivo** de lograr fortalecer la motivación y satisfacción del colectivo en la labor que realizan.
- ❖ Crear las condiciones físicas y morales de trabajo favorable, (ambiental y personal) que son necesarias para el buen funcionamiento de la entidad. Con el **objetivo** de mejorar la convivencia de cada trabajador durante la jornada laboral y además mejorar la calidad de los servicios que este centro presta a la sociedad.
- ❖ Construir un espacio en el que tanto los dirigentes como los subordinados, realicen un intercambio positivo que mejore consecuentemente las relaciones entre estos grupos sociales. Con el **objetivo** de fomentar un mayor intercambio curricular y extracurricular entre los subordinados y sus jefes.

- ❖ Que se suspendan o eliminen poco a poco la venta de bebidas alcohólicas durante la jornada laboral, para que los trabajadores no tengan contacto durante la realización del trabajo, con esta sustancia nociva, con el **objetivo** de que las preservar la salud de los trabajadores y además mejorar las relaciones entre los compañeros de trabajo.

Acciones para las organizaciones dentro de la UEB de Operaciones y Logística De La EMBER (Sindicato y PCC):

Estas acciones son elaboradas con el objetivo de que cada trabajador cree una conciencia personal y colectiva, de la necesidad de mejorar las relaciones entre estos y sus superiores, además de erradicar cualquier indisciplina durante la jornada laboral.

- ❖ Realizar actividades que los estimulen, y contribuyan a que las relaciones personales se fomenten dentro y fuera del marco laboral con el **objetivo** de poder lograr una mejor cohesión grupal que facilite una mayor fluidez y cooperación en el centro laboral.
- ❖ Cumplir con cada una de las orientaciones provenientes de la dirección de la empresa, con el **objetivo** de que no surjan desavenencias entre dirigentes y dirigidos ante muestras de falta de responsabilidad por parte del colectivo,
- ❖ Que cualquier dificultad que se presente en la entidad ya sea entre los mismos o con cualquier dirigente, sea planteada de inmediato a la dirección del centro, y no sea comentada o distorsionada por los pasillos. Con el **objetivo** de eliminar la despreocupación ante los problemas, y así lograr incorporar a todos los trabajadores para que apoyen en la solución de los mismos.

Conclusiones:

Después de analizar los antecedentes históricos – teóricos, así como los resultados obtenidos mediante la aplicación de métodos y técnicas de investigación, podemos llegar a las siguientes conclusiones:

- ❖ Los Conflictos laborales, tienen sus inicios con el surgimiento del ser humano, lo que arroja como conclusión que desde los tiempos más remotos, los individuos ya ejercían las primeras acciones de trabajo y con estas daban paso al surgimiento de el interés por descubrir las principales causas que originan estos conflictos.
- ❖ Analizando cada uno de los epígrafes expuestos anteriormente podemos concluir que los conflictos laborales constituyen un fenómeno que ha sido tratado desde diferentes perspectivas y que es una problemática que surgió hace muchos años pero que aún sigue cada día más latente en las diferentes empresas del mundo, por lo que todos debemos luchar en aras de eliminarlo radicalmente.
- ❖ Atendiendo a lo planteado por Karl Marx y otros teóricos como lo fueron y Emile Durkheim, los conflictos laborales se desarrollan a través de las diferenciaciones clasistas y tienen su base de apoyo en los conflictos laborales que se daban entre dos clases sociales, burguesía y Proletariado. En el caso de esta investigación contamos con dos grupos fundamentales que no muestran antagonismo de clases, los cuales lo constituyen los superiores y los subordinados dentro de La UEB de Operaciones y Logística.
- ❖ Fueron disímiles los teóricos que explicaron el conflicto, pero fue escogido Ralph Daharendorf como uno de los principales exponentes de esta teoría, mediante su explicación de los conflictos y su estrecho vínculo con las relaciones de poder dentro de las instituciones.
- ❖ Las condiciones de trabajo constituyen uno de los aspectos más importantes a trabajar en las investigaciones relacionadas con el ámbito laboral, puesto que estas determinan la satisfacción de cada trabajador según el nivel en el que estas se encuentren.
- ❖ Mediante el estudio exploratorio se pudo determinar que en los departamentos de Explotación del transporte, Abastecimiento y Distribución,

de La UEB de Operaciones y Logística de la Empresa de bebidas y Refrescos(EMBER), es donde más se manifiestan los conflictos laborales entre subordinados y superiores.

- ❖ La dirección de la empresa debe reforzar el trabajo con los trabajadores, en busca de un mayor nivel de motivación y satisfacción. Es necesario alcanzar mayor compenetración entre el trabajador simple y la dirección de la empresa, es decir, que no exista ningún conflicto a la hora de realizar cualquier actividad. En esta actividad desempeña un rol fundamental en el sindicato de trabajadores, el cual es la organización que representa al trabajador dentro de su centro laboral, de ahí que la aplicación de las acciones antes mencionadas sea de gran importancia para ellos a la hora de su aplicación.

Recomendaciones:

- ❖ Como primera recomendación, le exhortamos al la dirección del centro, que dentro del reglamento laboral, incluya una cláusula que prohíba que durante la jornada laboral, los trabajadores consuman bebidas alcohólicas.
- ❖ Otra de las recomendaciones, va dirigida a la oficina de recursos humanos y atención al trabajador, donde se le recomienda, que realice una investigación a profundidad en donde pueda descubrir las verdaderas problemáticas que tienen sus trabajadores que están contribuyendo a que ascienda el problema de investigación.
- ❖ Se le recomienda a la dirección general de La Empresa de Bebidas y Refrescos (EMBER) que permita que se realicen más investigaciones de corte sociológico y de otras ciencias, que permita conocer la situación que tienen los trabajadores dentro de sus centros estatales, para así mejorar la situación económica del país que se enriquece a gran escala por los productos que se distribuyen en este centro y que tienen tanta aceptación en la población.

Bibliografía

- ❖ Amaya Tamayo, María Mercedes. El Alcoholismo como social en la tercera edad. Experiencias en el micro 8 del Distrito José Martí de la provincia Santiago de Cuba. 2012. Tesis en opción al Título de Licenciado en sociología. Santiago de Cuba
- ❖ Ávila Vidal de D, Adalberto. Elaboración de un cuestionario de Diagnóstico Organizacional. Tesis en Opción al título de Máster en Psicología Laboral y de Organizaciones. Ciudad de La Habana, Febrero 2005.
- ❖ Bertrand Serret, René. El Mito Marxista de Las Clases. Editorial Huemul. Pág. 150.
- ❖ Bodgan, R./ S.J, Taylor. Introducción a los métodos cualitativos de investigación. Editorial Félix Varela. La Habana Cuba.
- ❖ Bordiú, Pierre. Génesis y Estructura del Campo Burocrático. 1993.
- ❖ Castillo, Juan José./ Carlos Prieto. Condiciones de Trabajo. Hacia un enfoque renovador de La Sociología del Trabajo. Centro de Investigaciones Sociológicas, Madrid. 1983.
- ❖ Catá Guilarte, Euclides. Sociología y Política Social del Trabajo. Selección de Lecturas. Editorial Félix Varela, 2004.
- ❖ Colectivo de autores. Diccionario de Filosofía. Editorial Progreso. Moscú, 1984.
- ❖ Coser, Lewis A. The Functions of Social Conflict. New York, The Free Press, 1956
- ❖ Davis Keith y Jojn W. El Comportamiento Humano del trabajo. Comportamiento Organizacional.
- ❖ Durkheim, Emile: “La división del trabajo social”. Libro Primero Vol.1
- ❖ Durkheim, Emile. El Suicidio. Madrid Akal 1897 – 1976.
- ❖ Durkheim Emile. Lecciones de Sociología. Lección cuarta. Formato digital.
- ❖ Fornés, P., Ramos, F., Ramos, S., Reyes, M., & Rivera, H. (2008). Introducción a las ciencias sociales: aspectos sociales y culturales. En E. Cruzová (Ed.), Desviación y control social (pp. 105-128). España: Editorial Plaza Mayor.
- ❖ Giner, Salvador. Teoría Sociológica Moderna. Editorial Ariel, primera edición. Valencia (España), Octubre 2007.
- ❖ Giner Salvador. Teoría Sociológica Clásica. 2001. Ariel Madrid. Formato Digital.
- ❖ García Sechweart, Pablo. Disciplina Laboral, un enfoque psicosocial. Formato Digital.

- ❖ Hall, Stuart. Estudios Culturales. Dos Paradigmas. Revista Causas y Azares, no 1, 1994.
- ❖ Hilb, Claudia. Maquiavelo, La República y La Virtud. Tomado de Nicolás Machiavelli, Die Macht und der Schein. CH Beck. Munech. Pág. 4
- ❖ Ibarra Martín, Francisco: “Metodología de la Investigación Social”. Editorial Pueblo y Educación. La Habana, 1988.
- ❖ Jodar, Pere. (2006) Conflictividad y huelgas generales en España.(1993 – 2004) Universidad Pompeu Fabra. Barcelona [18- 01- 2013]
- ❖ Leiva Martínez, María Isabel. Análisis sociológico de la accidentalidad del trabajo en la Empresa agropecuaria Majibacoa, Las Tunas. Tesis en opción al título de Licenciada En Sociología. Santiago de Cuba, 2011.
- ❖ Levis Strauss, C. El Análisis Estructural en Lingüística y Antropología. Formato Digital
- ❖ López Mustelier, Rosendo. Conflictos Organizacionales como proceso dinámico socio psicológico. Tomado de Comportamiento Organizacional. Teoría y Práctica. Séptima Edición. San Diego State University.
- ❖ Marx, Karl u Friederich engels. Tesis sobre Feuerbach. Obras Escogidas, T III: Editorial progresso, Moscú 1976.
- ❖ Marx Karl. La Ideología Alemana. Buenos Aires, Pueblos Unidos, 1975.
- ❖ Marx Karl, El Capital. Crítica a La economía Política Tomo 2. La Habana 1965. Ediciones Venceremos.
- ❖ Marx, Carlos y Federico Engels: Obras completas T III, apud M, Rosental y P, Ludin. Diccionario filosófico. Formato Digital.
- ❖ Marx Karl. Glosas marginales al Programa del Partido Obrero Alemán. Formato Digital.
- ❖ Mayo Elthon. The Theory of Social and Economic Organizations. Oxford University, New York, 1947. Formato Social.
- ❖ Merton, Robert. Teoría y Estructura Social. Formato Digital.
- ❖ Navarro Lores, Diosleydis. Conflicto Social, su evolución y tratamiento desde las Ciencias Sociales. Universidad de Guantánamo. Cuba.
- ❖ Pérez Lidannis. La Fluctuación Laboral de los trabajadores en la ECOA No 19 de Holguín. Tesis en opción al título de Licenciado en Sociología. Santiago de Cuba, 2011.

- ❖ Pérez De Los Cobos Orihuel, Francisco. Conflictos Laborales en la actualidad, los nuevos conflictos. Revista Lux et Praxis, No 16. Tomado de <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-00122010000100014>.. consultado el 28 de abril del 2014.
- ❖ Picó Josep. Los Años Dorados de la Sociología. Editorial Alianza, España 1975. Formato digital.
- ❖ Portantiero, Juan Carlos. El Origen de la Sociología. Los padres fundadores. Formato Digital.
- ❖ Ritzer, George. Teoría Sociológica Clásica, Editorial Félix Varela. La Habana 2007.
- ❖ Rodríguez Hernández, Williams. Análisis del Comportamiento del Clima Organizacional de la UEB Matusalén. Tesis en Opción al Título de Licenciado en Sociología. Santiago de Cuba, 2007.
- ❖ Salgado Calderón, Edgar. Relaciones Sociolaborales. Formato Digital.
- ❖ Sosa Cervantes, María Isabel. Análisis Sociológico del Alcoholismo. Tesis en opción al título de Licenciada en Sociología. Estudio de casos. Santiago de Cuba 1996.
- ❖ Weber, Max. Economía y Sociedad. México: Fondo de Cultura Económica, 1997. Formato Digital
- ❖ Vázquez Penelas, Aurora. Trabajo Social. Selección de Lecturas. Tomo 1, Editorial Félix Varela, 2006
- ❖ Zdravomislov, Andrei G. Metodología y Procedimientos de las Investigaciones Sociológicas. Editorial Pueblo y educación. Plaza de la Revolución, ciudad de La Habana.
- ❖ Zubero, Ismael. El Trabajo en la Sociedad, Cap I, VII, VIII. Formato Digital.

Anexo # 1:

Guía de Observación:

Lugar: UEB de Operaciones y Logística de La Empresa de Bebidas y Refrescos (EMBER).

Día:

Objetivo: Analizar el contexto en el que se desenvuelven los integrantes del colectivo laboral, y en especial ver cómo se comportan las manifestaciones que contribuyen a que haya un incremento de los conflictos entre los subordinados y superiores dentro de la entidad.

Tipo de Observación: Encubierta

Objeto a observar: Colectivo de trabajadores.

Aspectos a Observar:

- 1- Como se encuentra la estética general de los puestos laborales, tanto interna como externamente
- 2- Cómo se desempeñan los trabajadores en sus puestos laborales. Si cumplen o no con el plan de trabajo
- 3- Cómo se ve la motivación de los trabajadores en relación al trabajo que le corresponde, si cuentan con instrumentos necesarios para el desempeño de su labor, si administran bien el tiempo de la jornada laboral designado para el cumplimiento satisfactorio del mismo.
- 4- Como se visualizan las relaciones entre jefes y subordinados durante la jornada laboral.
- 5- Existencia de tensiones durante la jornada
- 6- Si se crean grupos divisores entre los compañeros de trabajo
- 7- Existencia de conductas inadecuadas dentro del centro
- 8- Presencia de vicios y sustancias nocivas dentro del centro
- 9- Existencia de situaciones de desavenencias entre los compañeros de trabajo a causa de estas conductas y situaciones que surgen en el contexto laboral.

Anexo #2:

Entrevista a Informantes Claves (Dirigentes dentro del Centro)

Objetivo: Conocer desde la percepción de los superiores, como se comporta el fenómeno de investigación dentro del centro y que acciones son elaboradas para contrarrestar el mismo.

- 1- Pudiera decirme usted como integrante de este colectivo laboral y como dirigente de esta entidad, ¿Cómo se comportan las relaciones interpersonales entre los dirigentes y los subordinados dentro y fuera de la jornada laboral? Argumente el porqué de su respuesta ya sea negativa o positiva.
- 2- Realizan actividades de recreación y esparcimiento para los trabajadores dentro de la entidad que permita un mejor intercambio entre jefes y subordinados. Argumente.
- 3- Según un estudio exploratorio realizado en la entidad, existe un déficit de instrumentos para realizar el trabajo orientado por la dirección del centro satisfactoriamente. ¿Pudiera decir el porqué de esta situación existente y cuáles son las medidas que se han tomado para erradicar estos problemas dentro de la base de transporte por parte de la dirección de la EMBER?
- 4- Según lo observado en la jornada laboral , existen dentro del centro conductas inadecuadas que están afectando las relaciones entre los trabajadores, dentro de los que se encuentran, el consumo de bebidas alcohólicas y la falta de respeto entre compañeros. ¿Pudiera decir en qué medida estos afectan el desempeño de la jornada laboral? Justifique su respuesta.
- 5- ¿Qué tipo de estrategias se han elaborado en el centro para poder mejorar la situación de conflictos que existen entre los dos grupos sociales imperantes y cómo han sido aceptados por el colectivo laboral en su generalidad?
- 6- Pudiera valorar usted la posibilidad de crear un plan de acciones que con el departamento de Recursos Humanos y conjuntamente con la dirección de la empresa, que ayuden a eliminar el consumo de bebidas alcohólicas en el centro y a tratar de mejorar las condiciones de trabajo dentro de la entidad.

Anexo #3

Entrevista a informantes claves (Trabajadores enfermos a causa del alcoholismo)

Objetivo: Conocer como este trabajador ha adquirido esta enfermedad desde que trabaja en este centro y cómo este ha transformado su vida a nivel profesional y a nivel social.

- 1- ¿Usted consume bebidas alcohólicas dentro de la jornada laboral? Diga porqué lo hace, con qué frecuencia y cómo se siente al respecto.
- 2- ¿Usted tiene conocimiento de las afectaciones que trae consigo el consumo de bebidas alcohólicas dentro del centro de forma desmedida? Argumente su respuesta.
- 3- ¿Cree usted como integrante de este colectivo que la forma de beber sea suya o de sus compañeros, afecta la salud, la calidad de trabajo y las relaciones entre ustedes? ¿por qué?
- 4- Considera que tanto usted como sus compañeros que manifiestan estas conductas inadecuadas necesitan de la ayuda médica para poder alejarse de esta sustancia nociva o simplemente pueden dejarla ustedes solos sin la ayuda de un profesional?
- 5- ¿En qué medida el consumo de alcohol dentro del centro forma parte de las causas fundamentales de conflictos laborales entre subordinados y superiores?
- 6- Desde su punto de vista ¿qué medidas podrían ser tomadas para su beneficio y el de la empresa para ayudar a erradicar estos comportamientos inadecuados que tienen lugar durante la jornada laboral?

Anexo # 5:

Cuestionario.

El Departamento de Sociología de la Universidad de Oriente, está realizando una investigación para conocer como se desarrollan las relaciones interpersonales entre subordinados y superiores dentro del centro y las posibles causas que provoquen que las mismas no sean las más adecuadas. Garantizamos el anonimato y agradecemos toda la colaboración que puedan brindarnos.

*** Datos sociodemográficos:**

1: Sexo:

Masculino____ Femenino____

Color de la piel:

Blanca____ Mestiza____ Negra____

Nivel de Escolaridad:

Primario____ Secundario____ Preuniversitario____

Técnico Medio____ Nivel Superior____

Edad:

20 – 30____ 31 – 40____ 41 – 50____

51- 60____ 60 y más____

2: ¿Considera usted que dentro del centro existe el respeto entre los compañeros de trabajo?

Si____ No____

3: En caso de ser acertada su respuesta ubique en ¿que nivel se encuentra este respeto?

Alto____ Medio____ Bajo____

4: ¿Cómo son las relaciones entre subordinados y superiores dentro de la jornada laboral?

Buenas____ Regulares____ Malas____

5: ¿Cuenta usted como trabajador con un tiempo suficiente para el descanso dentro del centro?

Si____ No____

6:¿Realiza el colectivo laboral y la dirección de la empresa actividades que propicien el esparcimiento y la recreación de usted como trabajador?

Sí____ No____

7: En las actividades extracurriculares que realizan los trabajadores, se puede apreciar un intercambio positivo entre los superiores y los subordinados.

Si____ No____

8: ¿Cuentan los trabajadores con instrumentos necesarios para desempeñar su plan de trabajo satisfactoriamente?

Si___ No___

9: ¿Cómo se designan los puestos laborales en relación a los ascensos y los descensos dentro de los mismos?

___ Se cuenta con los trabajadores.

___ Solo lo deciden los superiores.

___ Son indicaciones que provienen de la dirección general de la empresa.

10: Marque con una x ¿Cuáles de estas opciones considera que afectan el desempeño de su trabajo?

___ Nivel de iluminación en el puesto laboral.

___ Temperatura dentro del local.

___ Limpieza del local.

___ Organización del puesto laboral

___ Presencia de ruidos dentro del local

___ Falta de instrumentos de trabajo.

___ Falta de adecuada información sobre el plan de trabajo.

11: Existe dentro del centro manifestaciones de conflicto laboral entre los superiores y subordinados:

Si___ No___

12: En caso de su respuesta ser positiva, marque cuáles son las que más se desarrollan en el centro:

___ Manifestaciones de alcoholismo dentro de la jornada laboral

___ Malas orientaciones en relación al plan de trabajo a cumplir.

___ Conductas violentas entre compañeros de trabajo.

___ Faltas de respeto hacia los trabajadores por parte de los dirigentes.

___ Falta de ética en el código de trabajo de la Empresa.

___ Mal funcionamiento de los cuadros en la dirección de la Empresa.

13: Diga si las manifestaciones de alcoholismo dentro del centro constituyen una de las causas fundamentales del conflicto entre subordinados y superiores:

Sí___ No___

14: En caso de ser acertada su respuesta, en que nivel se encuentran el grado en el que estas afectan las relaciones de los trabajadores dentro de la jornada laboral.

Alto___ Medio___ Bajo___

Anexo # 6. Prueba de hipótesis.

Se procede a aplicar la prueba binomial a las siguientes preguntas del cuestionario aplicado a trabajadores, donde se a continuación se visualizan los resultados.

Preguntas del Cuestionario	Resultados		
	Si	No	Total
Existe dentro del centro manifestaciones de conflicto laboral entre los superiores y subordinados.	72	17	89
Diga si las manifestaciones de alcoholismo dentro del centro constituyen una de las causas fundamentales del conflicto entre subordinados y superiores.	66	23	89

Hipótesis estadística.

Ho: La probabilidad de que existan conflictos laborales entre superiores y subordinados es igual a la probabilidad de que no existan conflictos laborales entre superiores y subordinados.

H1: La probabilidad de que existan conflictos laborales entre superiores y subordinados es mayor a la probabilidad de que no existan conflictos laborales entre superiores y subordinados.

Decisión estadística.

Se rechaza Ho($1,58637E-09$) por ser menor que el nivel de significación (0,05)

Hipótesis estadística.

Ho: La probabilidad de que las manifestaciones de alcoholismo constituyan una causa de los conflictos laborales entre superiores y subordinados es igual a la probabilidad de que las manifestaciones de alcoholismo no constituyan una causa de los conflictos laborales entre superiores y subordinados.

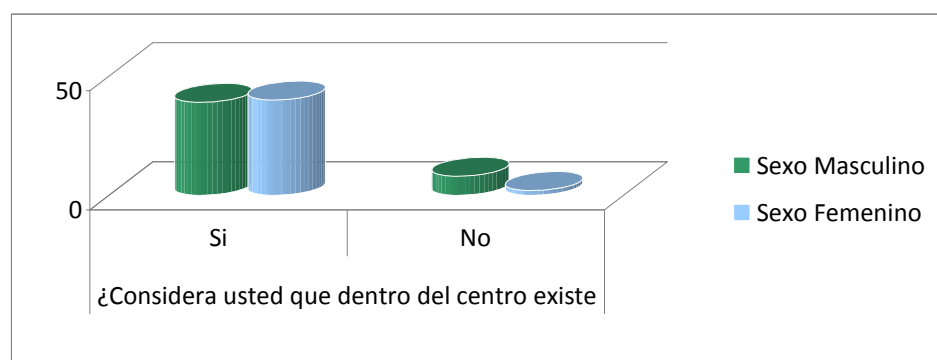
H1: La probabilidad de que las manifestaciones de alcoholismo constituyan una causa de los conflictos laborales entre superiores y subordinados es mayor a la probabilidad de que las manifestaciones de alcoholismo no constituyan una causa de los conflictos laborales entre superiores y subordinados

Decisión estadística.

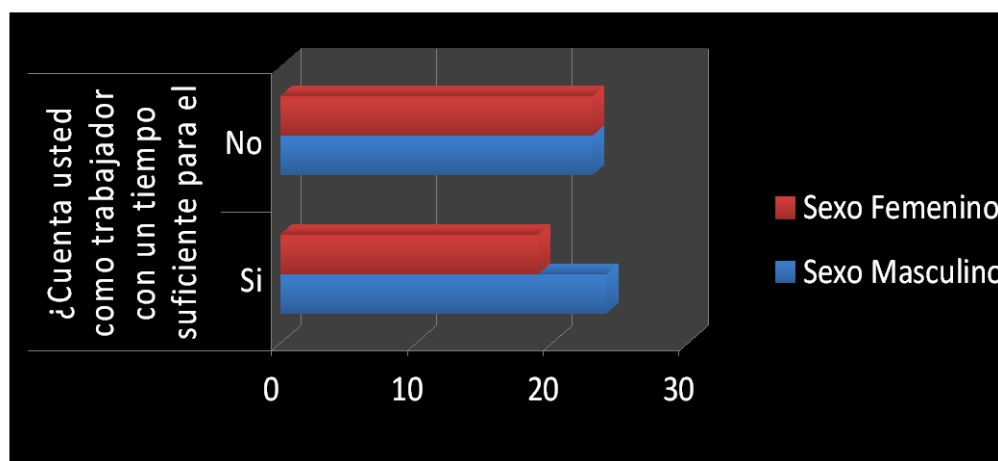
Se rechaza Ho($2,84512E-06$) por ser menor que el nivel de significación (0,05)

Anexo # 7:

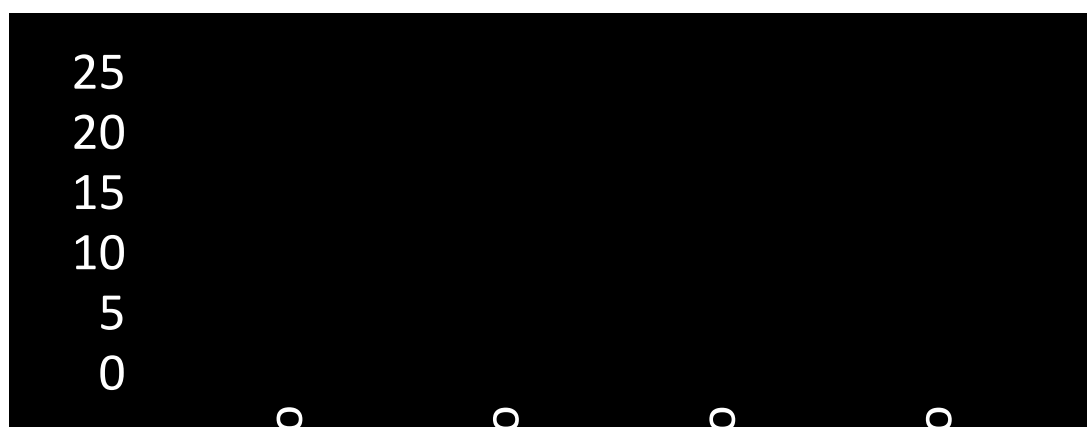
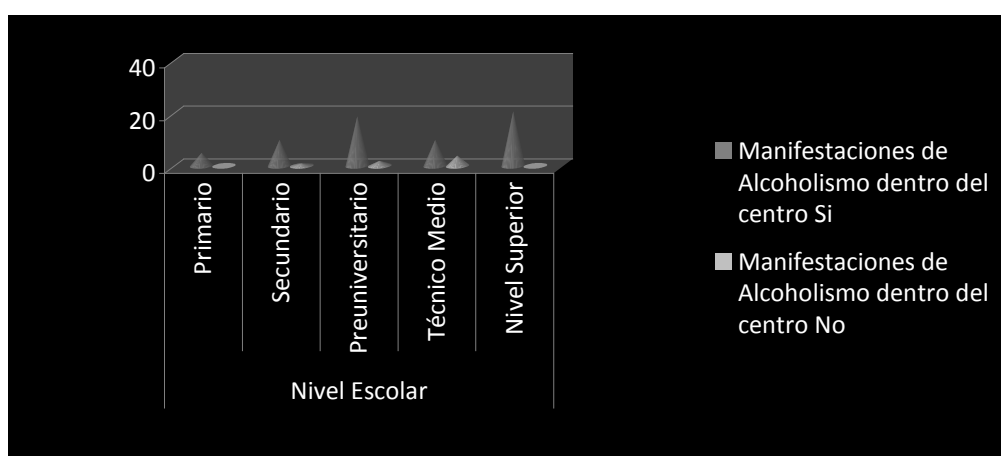
		¿Considera usted que dentro del centro existe el respeto entre compañeros de trabajo?		
		Si	No	Total
Sexo	Masculino	39	8	47
	Femenino	40	2	42
Total		79	10	89



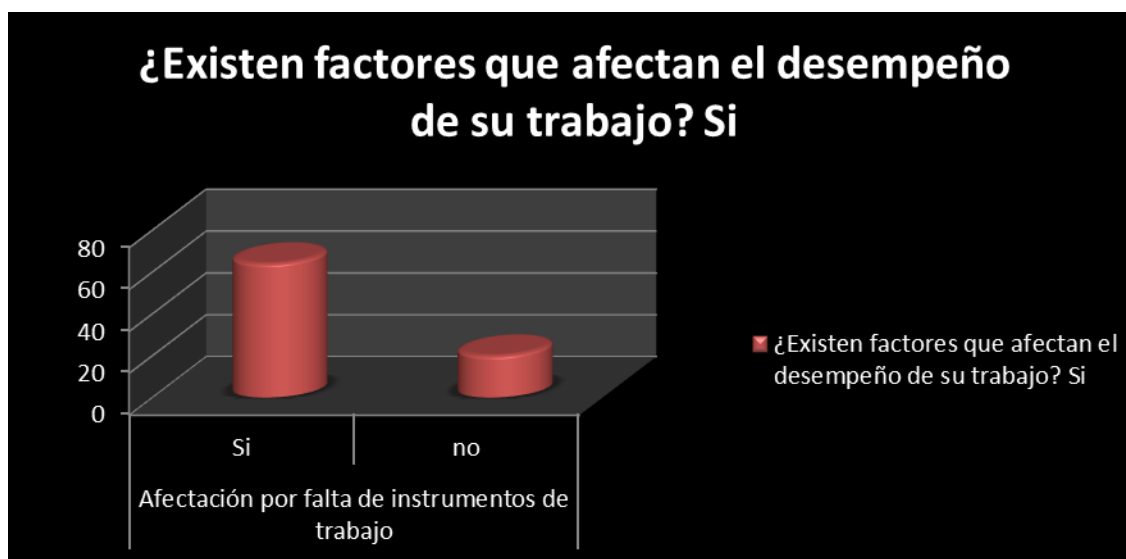
		¿Cuenta usted como trabajador con un tiempo suficiente para el desahago?		
		Si	No	Total
Sexo	Masculino	24	23	47
	Femenino	19	23	42
Total		43	46	89



		Manifestaciones de Alcoholismo dentro del centro		Total
		Si	No	
Nivel Escolar	Primario	5	0	5
	Secundario	10	1	11
	Preuniversitario	19	2	21
	Técnico Medio	10	4	14
	Nivel Superior	21	0	21
Total		65	7	72



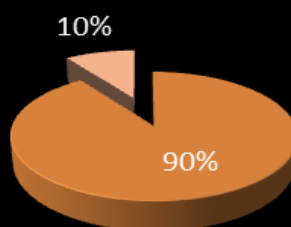
	Afectación por falta de instrumentos de trabajo		Total
	Si	no	
¿Existen factores que afectan el desempeño de su trabajo?	64	20	84
Total	64	20	84



	Manifestaciones de Alcoholismo dentro del centro		Total
	Si	No	
¿Existen dentro del centro manifestaciones de conflicto laboral entre subordinados y superiores?	65	7	72
Total	65	7	72

¿Existen dentro del centro manifestaciones de conflicto laboral entre subordinados y superiores? Si

- Manifestaciones de Alcoholismo dentro del centro Si
- Manifestaciones de Alcoholismo dentro del centro No



		Diga si las manifestaciones de alcoholismo constituyen unas de las causas fundamentales del conflicto entre los jefes y los empleados		Total
		Si	No	
Nivel Escolar	Primario	5	0	5
	Secundario	10	3	13
	Preuniversitario	20	2	22
	Técnico Medio	10	11	21
	Nivel Superior	21	4	25
Total		66	20	86

Diga si las manifestaciones de alcoholismo constituyen unas de las causas fundamentales del conflicto entre los jefes y los empleados Si

