

Factores que anteceden a la aparición de los conflictos laborales: Una identificación en los Hipermercados del estado Zulia

Factors that precede the appearance of labor disputes: An identification in the hypermarkets of the state of Zulia¹

Recibido: 15/04/2021 **Aceptado:** 28/04/20210

Jorge Torrealba²

ja51torrealba@gmail.com

Elizabeth García R.³

elizabethgar17@gmail.com

RESUMEN

El propósito de esta investigación fue identificar los factores que anteceden a la aparición de los conflictos en los Hipermercados del estado Zulia. Se sustentó con los fundamentos teóricos de los autores (Amado, 2009), (González García, 2006), (Casado y Prat, 2007), (Dubrin, 2005). El tipo de investigación utilizado fue descriptiva y de campo, basada en un diseño no experimental y transaccional. Como unidades de análisis fueron tomados los cajeros y seguridad interna de los Hipermercados del área urbana de Maracaibo. La población queda constituida por 230 personas, aplicando el cálculo de estrato muestral para minimizarla, quedando 108 unidades informantes. Para la recolección de la información se utilizó la encuesta en la modalidad de cuestionario para ambas variables con alternativas de respuesta de 05 opciones, en

¹ Artículo derivado de la investigación intitulada: “*Conflictos laborales y negociación en los hipermercados en el área urbana en la ciudad de Maracaibo del estado Zulia*”.

² Magister Scientiarum en Gerencia de Recursos Humanos. Especialista en Gerencia de Recursos Humanos. Certificado como Licenciado en Gerencia de Recursos Humanos. Técnico superior en Contaduría. Investigadora Activa del Centro de Investigaciones de Ciencias Administrativas y Gerenciales (CICAG) de la Universidad Privada Dr. Rafael Beloso Chacín (URBE-Venezuela). Docente del programa de maestría en Gerencia de Recursos humanos de URBE. ORCID; <https://orcid.org/0000-0001-9605-0113>; E-mail: ja51torrealba@gmail.com

³ Doctora en Ciencias Gerenciales. Postdoctorado en Gerencia de las organizaciones y Gerencia para la Educación superior. Magíster Scientiarum en Gerencia de Recursos Humanos. Especialista en Docencia para la Educación Superior. Certificada Licenciada en Administración. Docente Titular. Docente invitado en la Fundación Educativa Internacional para la Excelencia (Barranquilla-Colombia). Docente invitado en C.E.F. Sapiencia, CA, Arbitro en la Revista Electrónica Fórum Humanes, y Consensus (Santiago-Chile). Investigadora Activa del Centro de Investigaciones de Ciencias Administrativas y Gerenciales (CICAG) de la Universidad Privada Dr. Rafael Beloso Chacín (URBE-Venezuela), así como Consensus (Santiago-Chile)-Revista interdisciplinaria de investigación. Administradora Jefe Postgrado Universidad del Zulia. Miembro del Programa de Investigadores del Ministerio del Poder Popular para la Ciencia y la Tecnología (PEII) Nivel A-2. ORCID; <https://orcid.org/0000-0002-7721-4416>. E-mail: elizabethgar17@gmail.com

escala tipo Likert. El cuestionario contenía 09 reactivos. Para la validación del mismo se utilizó el juicio de 10 expertos, para la confiabilidad se aplicó una prueba piloto, utilizándose el coeficiente estadístico de Alfa Cronbach, obteniendo un resultado de 0,764, ubicándolo en un nivel de alta confiabilidad. Los resultados arrojaron que en los Hipermercados para el personal los cambios internos de trabajo no son explicados fácilmente a los supervisores; los empleados no están percibiendo los cambios internos de trabajo adecuadamente, asimismo, no se presentan señales de acoso sexual; no existe un carácter agresivo del personal que generan situaciones hostiles en el área de trabajo

Palabras clave: *Factores que anteceden. Conflictos laborales.*
Clasificación JEL: **J52; J53**

ABSTRACT

The purpose of this research was to identify the factors that precede the appearance of conflicts in hypermarkets in the state of Zulia. It was supported by the theoretical foundations of the authors (Amado, 2009), (González García, 2006), (Casado and Prat, 2007), (Dubrin, 2005). The type of research used was descriptive and field based, based on a non-experimental and transactional design. As units of analysis, the ATMs and internal security of the Hypermarkets in the urban area of Maracaibo were taken. The population was made up of 230 people, applying the calculation of the sample stratum to minimize it, leaving 108 informant units. To collect the information, the questionnaire survey was used for both variables with response alternatives of 05 options, on a Likert-type scale. The questionnaire contained 09 items. For its validation, the judgment of 10 experts was used, for reliability a pilot test was applied, using the statistical coefficient of Alpha Cronbach, obtaining a result of 0.764, placing it at a high level of reliability. The results showed that in the Hypermarkets for the personnel the internal work changes are not easily explained to the supervisors; employees do not perceive internal work changes adequately, likewise, there are no signs of sexual harassment; there is no aggressive character of the personnel that generate hostile situations in the work area.

Key words: *Factors that proceed. Labor disputes.*
JEL Classification: **J52; J53**

1. INTRODUCCION

El departamento de recursos humanos se mueve en un contexto formado por organizaciones y personas, por lo tanto administrar personal, no solo significa trabajar con los individuos que forman parte de las organizaciones, sino que también involucra

gestionar los demás recursos junto con dichas empresas. Por esta razón, la vida de los seres humanos se encuentra totalmente conformada por una infinidad de interrelaciones de manera constante.

Actualmente existe una variedad de organizaciones, empresas, industrias, ya sean comerciales, o de servicios (bancos, hospitales, telecomunicaciones entre otras). Presentando estas una serie de características estructurales, operativas, organizativas y culturales aunado a las características individuales y colectivas de cada uno de los integrantes que hacen vida en las organizaciones.

Por consiguiente, los involucrados en la aparición de los conflictos laborales, percibe como una amenaza las aspiraciones de la otra parte en cuanto a modificar o interferir en sus intereses, económicos, sociales, culturales entre otros aspectos. Cabe destacar que la influencia de las organizaciones en la vida de los individuos es fundamental e imprescindible, ya que cada organización junto con sus empleados implementa estilos propios de culturas organizacionales y laborales.

En la actualidad las relaciones de trabajo generan frecuentemente hechos u omisiones que afectan el curso de las labores donde se desarrollan, lo cual origina diferencias de distinta naturaleza entre las personas, los procesos, y las normativas donde deben cumplirse en el desarrollo normal de la gestión de la empresa.

Tales diferencias se traducen en conflictos laborales; en tal sentido cuando el jefe inmediato comienza a exigirle al empleado el cumplimiento efectivo de políticas, normas, procedimientos y objetivos de la organización, se da inicio a un proceso de rechazo, como respuesta a esta solicitud produciendo malestar en la actitud de los empleados en general, induciendo a éstos a requerir el cumplimiento de los beneficios establecidos en la convención colectiva laboral, que el sindicato ha logrado negociar con la empresa o en los casos en donde los contratos de trabajo son de forma individual.

En muchos casos, los conflictos laborales se han producido debido a una serie de

situaciones en donde las causas son determinantes en cuanto al mantenimiento de la estabilidad del clima organizacional. En efecto, al presentarse un conflicto laboral se produce una situación de inestabilidad en toda la organización, ya que esta situación amerita la atención expresa de los gerentes de aquellas áreas en donde dicho conflicto pudiera afectar el normal desarrollo de las actividades, además atentaría en posibles retrasos, afectando la productividad y el logro de los objetivos de la organización.

Bajo este contexto, abordar las diferencias ocasionadas por el conflicto laboral, es una tarea importante, por lo cual se deben buscar alternativa para resolver las situaciones producidas por las dificultades. De manera tal que, los seres humanos y especialmente los trabajadores afrontan un problema, recurren habitualmente al proceso legal donde un tercero con carácter de imparcialidad, decide quién tiene la razón.

Igual se indica que, el conflicto laboral es considerado un elemento negativo, además de perturbador porque se distingue a través de los efectos destructivos, la cual tiene la forma adecuada de resolverlos. Cada vez que un individuo se involucra en un conflicto laboral, lo hace con una actitud de competitividad, por ende los problemas se han convertido en algo frecuente dentro de las relaciones entre grupos sociales e interpersonales se dice que es la interacción de personas con objetivos incompatibles.

Cabe destacar que todo conflicto tiene en su seno fuerzas constructivas las cuales pueden llevar a la innovación y al cambio, así como fuerzas destructivas en donde trae como consecuencia los desgastes, así como también la oposición y estancamiento, pues el conflicto ocurre porque los individuos y grupos de personas presentan con puntos de vista e intereses diferentes que normalmente se enfrentan.

Sin embargo, un aspecto crítico en la administración de recursos humanos es resolver los conflictos laborales dentro de un marco legal de manera efectiva, cuando estos son solucionados y además resueltos debidamente, siempre conducen a generar cambios en la organización que propician la innovación; no obstante cuando son resueltos indebidamente, o solo en parte, producen enfrentamientos entre la

empresa, sus miembros, el sindicato o los entes del estado, los cuales pueden afectar de una u otra forma el desempeño eficiente de los trabajadores, generando como consecuencias bajos niveles de productividad.

Por tal motivo, el conflicto y la cooperación son elementos en la cual forman parte de la vida de las organizaciones, ambos han recibido una considerable atención, se encuentran ligados indiscutiblemente en la actividad social; tanto es que la resolución del conflicto es mejor comprendida como una fase en el esquema conflicto-cooperación conllevando al fin del conflicto o a la solución final del mismo, se puede decir que el conflicto no es casual ni de manera accidental; es inherente a la vida en las organizaciones .

Un aspecto importante son las condiciones que predisponen un conflicto son inherentes en la vida organizacional, como lo es la diferenciación de actividades, estructura, intereses y objetivos, esto se debe en la medida al crecimiento de la empresa en donde se desarrollan las partes, lo que implica realizar tareas diferentes y a su vez, relacionarse en diferentes tipos de ambiente.

En ocasiones los recursos disponibles para la ejecución de las labores son limitados, se distribuyen de manera proporcional entre las diversas áreas o unidades de la institución, en consecuencia si un grupo requiere de mayor proporción para ejecutar su trabajo, el otro debe ceder parte de lo que considera suyo. De este modo, las condiciones laborales previas producen condiciones favorables para el surgimiento de los conflictos laborales.

De acuerdo a lo planteado, el conflicto laboral puede traer resultados favorables o desfavorables para las partes involucradas, siendo personas, grupo u organizaciones, por lo tanto el principal desafío consiste en administrar de forma efectiva y eficaz el conflicto laboral de tal manera que puedan maximizarse los efectos positivos, esto es a través de la utilización de mejores estrategias para realizar las tareas o actividades, logrando de esta forma, minimizar los efectos negativos e indeseables donde se desencadena sentimientos de frustración, hostilidad, ansiedad entre otros, además de

umentar la incompatibilidad grupal conduciendo hacia una vía de bloqueo e impedir las actividades diarias.

Es significativo destacar que hoy en día existe una problemática en las empresas de consumos masivo, tales como los Hipermercados, donde los conflictos laborales se están presentando de una manera cada vez más frecuentes y recurrentes, llegando a convertirse en verdadero campo de batalla, en donde cada uno de los actores se convierten en focos propagadores de situaciones conflictivas, conduciendo a la organización a dirigir su mirada hacia la búsqueda de alternativas que le permitan aplicar técnicas de negociación que limiten dichos conflictos laborales, con el objetivo de poder funcionar de manera efectiva en todos los departamentos de la organización.

El tema de estudio de la presente investigación está dirigido a esa diversidad de individuos que prestan sus servicios en las unidades de negocios denominadas Hipermercados en la Ciudad de Maracaibo. Esta investigación se desarrollará en los Hipermercados Víveres de Cándido, Tiendas En-Ne, Centro 99, Súper Tiendas Latino y Multitiendas Kapital, en donde se encuentra concentrada una gran cantidad de personas, individuos y grupos de personas de variadas características propicias para la investigación.

Ante esta situación, se ha observado que los individuos y grupos de trabajadores que laboran para estas empresas, representan un desafío para las mismas, ya que se tiene que estar en constante actualización de las disposiciones legales laborales, en donde se establecen parámetros para los diferentes individuos, grupos, con sus diferencias sociales, étnicas, de géneros, culturales, departamentales, estructurales y organizacionales entre otros, y que cada organización debe cumplir para que no exista discriminación de ningún tipo.

2. BASES TEÓRICAS

Es importante destacar lo manifestado por (Arias, 2006, p. 107), quien plantea las bases teóricas es, “involucrar un desarrollo en un sentido amplio de los conceptos y

proposiciones que generan el punto de vista o enfoque adoptado, para sustentar y poder explicar el problema planteado”. Por lo antes destacado se desarrolla a continuación, el contexto teórico de la presente investigación.

2.1. CONFLICTO LABORAL

Según lo expuesto por (Amado, 2009, p. 18) define los conflictos laborales, son luchas entre dos o más personas, o entre grupos de personas. A esto hay que agregar que tales luchas están asociadas a valores, interpretación de las situaciones presentes o a la competencia por el estatus de los privilegios y los recursos. De acuerdo con esto, el conflicto laboral está ligado a la presencia de opiniones diversas, a las diferencias en cuanto a ciertas percepciones, a las emociones y a situaciones de rivalidad o competencia.

Otra definición que aporta (Amado, 2009), es una circunstancia o situación en donde dos o más partes perciben tener intereses mutuamente incompatibles, ya sea total o parcialmente, y supuestamente contrapuestos y excluyentes. Esto genera una situación de constantes confrontaciones, por medio de la cual los actores actúan en permanente oposición. Igual señala el autor que el conflicto laboral también se relaciona con percepciones y emociones, por lo que también se podría plantear un conflicto a partir de las percepciones y los razonamientos de las personas. Por consiguiente los conflictos laborales presentan una caracterización las cuales las hace identificables para su estudio y comprensión.

Por otra parte, (González García, 2006), refiere que los conflictos sociales pueden surgir bien sea como una consecuencia directa de las relaciones interpersonales en las organizaciones; o bien como algo inherente a la propia organización. El autor, define los conflictos industriales como aquellos que surgen de las descripciones existentes entre los intereses de los miembros del proceso productivo de una determinada organización.

Según, (González García, 2006), si se comparan estos tres conceptos, se puede deducir que por un lado los conflictos laborales, están involucrados dentro de los conflictos sociales, y por otro lado, que no todos los conflictos industriales se pueden

considerar como conflictos laborales, ya que en las primeras entran en juego intereses más amplios que los estrictamente derivados de las relaciones laborales.

Igual, el autor antes señalado señala que los conflictos laborales, son la lucha entre una o más partes en donde se involucra la consecución de alcanzar los intereses, de acuerdo a las necesidades que se quieran lograr, a través de establecer la sumisión de la otra parte en procura de su beneficio.

En el mismo orden de ideas, plantean (Casado y Prat, 2007), que la palabra "conflicto laboral" genera una reacción defensiva inmediata, la cual es un síntoma del miedo que genera. Sin embargo, nadie oculta que tienen problemas, casi parece que un buen gestor, es aquel que tiene muchos problemas que atender; quizás sea así como se valida la competencia y se justifica el empleo.

Dentro del mismo contexto, se indica que el tratamiento de la palabra "problema" no es paralelo al de la palabra "conflicto laboral". Algunas personas suelen pensar que problema es sinónimo de conflicto; sin embargo, explican (Casado y Prat, 2007), que los problemas se identifican con mucha mayor facilidad, dado que su repercusión sobre los ingresos y los gastos es muy evidente, y esto no sucede con los conflictos laborales.

Por otra parte señalan los autores que, los problemas son solubles técnicamente con el uso de métodos objetivos y con especialistas en la materia, que suelen estar en la organización; en cambio los conflictos laborales, más que una técnica objetiva, lo que refiere es la habilidad e inteligencia emocional, cuya efectividad es de fácil demostración al entrar de lleno en el mundo de lo subjetivo.

Ahora bien, (Casado y Prat, 2007), definen el conflicto laboral como una interrelación entre dos o más personas, en la cual cada una de ellas percibe a la otra como una amenaza quien obstaculiza el alcanzar sus objetivos y satisfacer sus necesidades. Es decir, se produce una incongruencia entre las metas de cada uno y la

estabilidad de una relación efectiva satisfactoria. Igual señalan que, para entender un conflicto laboral se tiene que contemplar en su contexto, no se puede aislar en el aspecto general en el que se generan las interrelaciones entre los miembros de su propio sistema, ni considerarlo simplemente una falla en la comunicación, o una especie de perversión debido a las patologías de las personas implicadas.

También, (Casado y Prat, 2007) expresan que los conflictos laborales son una forma eficaz de regular las discrepancias, de esto se desprende que la gestión eficiente del conflicto laboral depende de la manera como se afrontan las discrepancias en la relación es con los por ende, la calidad, de los conflictos laborales tendrán mucho que ver con el manejo de la habilidad de saber relacionar las situaciones conflictivas.

Los autores mencionados, manifiestan igual que, para afrontar los conflictos laborales se necesita aprender a gestionarlos y el proceso de aprendizaje pasa por cuatro fases: (a) Actitud: deseo y voluntad de aprender, sin prejuicios ni limitaciones; (b) Conocimientos; todos aquellos aprendizajes cognitivos asimilados en el proceso de captación y generación de conocimiento; (c) Experiencias: repetición de la acción a fin de automatizar el nuevo hábito que pasará a sustituir la vieja reacción ineficaz; (d) Eliminación de las creencias limitadoras que auto abandonen inconvenientemente la implantación del nuevo aprendizaje.

Finalmente, por último se puede señalar que los conflictos laborales se pueden considerar como un fenómeno rutinario, al coexistir en el mundo de las relaciones laborales, dos elementos claramente contrarios, por una parte los empresarios y por la otra parte los trabajadores, en donde los intereses son contrapuestos y diferentes.

2.1.1. FACTORES QUE ANTECEDEN A LA APARICIÓN DE LOS CONFLICTOS LABORALES

El autor (Dubrin, 2005) destaca que según sus investigaciones, en las organizaciones siempre están presente el conflicto laboral. Los factores que anteceden a los conflictos laborales son numerosos y dinámicos. A continuación describen los

factores que ilustran el conflicto en un lugar de trabajo.

2.1.1.1. PERCEPCIÓN DE CAMBIOS ADVERSOS

Un factor de conflicto de alto impacto son los cambios en los métodos, condiciones u oportunidades de trabajo que las personas afectadas perciben como negativos. Un ejemplo de estos cambios es el recorte o reducción de personal, para reducir costos e incrementar la eficiencia. Los trabajadores que se eliminan de la nómina dejan de estar en conflicto con la organización, pero los que se quedan se sienten molestos y enojados porque lamentan la salida de sus excompañeros de trabajo.

2.1.1.2. ACOSO SEXUAL

Muchos empleados experimentan conflictos laborales porque un jefe, compañero, cliente o vendedor los acosa sexualmente. El acoso sexual, por lo general, se define como un comportamiento indeseable con orientación sexual en el lugar de trabajo, que produce incomodidad e interfiere con el empleado. El acoso sexual se divide en dos tipos; el *quid pro quo* y el acoso sexual hostil.

a) Acoso *quid pro quo*: Es el sometimiento del empleado o el rechazo de estos avances de conducta sexual no deseada se emplea como base para una acción tangible en el empleo contra el trabajador. Se hace necesario explicar que significa "una acción tangible", la cual es la contratación, despido, bloqueo de ascensos, reasignaciones con responsabilidades muy diferentes, o una decisión que produce un cambio significativo en las prestaciones sociales.

b) Acoso sexual hostil: Se presenta cuando alguien crea en el lugar de trabajo un ambiente intimidante, hostil u ofensivo, está sujeto a múltiples diferencias de percepción e interpretación, por ejemplo, el hecho de que algún ejecutivo cuelgue en el recibidor una pintura cuyo contenido sea una mujer parcialmente desnuda, podría ser ofensivo e intimidante para algunas personas, y da lugar a se quejara de que se le está acosando.

2.1.1.3. CHOQUES DE PERSONALIDAD

Muchos casos de conflictos laborales surgen de las disposiciones personales de los individuos. Una disposición es una actitud característica. Las personas que son rudas, agresivas, desconsideradas, hostiles o intensamente pesimistas entran fácilmente en conflicto laboral. Las personas con baja autoestima, y aquella que tiene actitudes autoritarias, también es propensa a entrar en conflicto con facilidad, ya que están predispuestas a defenderse contra amenazas triviales desde un punto de vista objetivo.

Cabe destacar que los choques de personalidad es una relación antagónica entre dos o más personas que se originan en las diferencias de atributos, preferencias, intereses, valores y estilos personales. Las diferencias generacionales pueden dar como resultado choques de personalidad basados en las diferencias de valores. Produciéndose en conflictos laborales.

3. METODOLOGÍA DEL ESTUDIO

El actual estudio se identificó con un enfoque epistémico positivista con método ante todo cuantitativo, ante ello se indica que de acuerdo a (Barrera, 2010, p. 70) el paradigma positivista es “la experiencia prima sobre las ideas y sobre la razón, pero es la comprobación la que surge como condición necesaria para determinar la validez de lo conocido y de lo que está por conocerse”.

Por su parte el estudio se identificó como cuantitativo, a lo que (Zabala, De las Salas y Chávez, 2015), señalan que dicho método de investigación socio-educativa tiene como propósito realizar mediciones y predicciones exactas del comportamiento regular de grupos sociales; de tal manera que el investigador asume la objetividad como un medio para alcanzar el conocimiento.

En concordancia con lo anterior, se indica que la investigación se clasificó tomando en cuenta el problema planteado y el objetivo a alcanzar, en este sentido el actual estudio se consideró como descriptivo, lo cual según (Hurtado de Barrera, 2012), plantea que la investigación descriptiva tiene como propósito exponer el evento estudiado, haciendo que

de los resultados produciéndose dos niveles de análisis, dependiendo del fenómeno.

De igual manera, se señala que el diseño de la investigación constituye un plan o estrategia concebido para darle respuestas a las preguntas, objetivos e hipótesis de investigación. Ante lo expuesto, se indica que la presente investigación se categorizo como no experimentales, a lo cual (Hernández, Fernández y Baptista, 2014), explican que dichos diseños se realizan sin manipular las variables intencionalmente. En este tipo de estudio no se construye ninguna realidad, sino que se observan situaciones ya existentes, que no provocadas intencionalmente por el investigador.

Igualmente, se identificó que el estudio tuvo un diseño transeccional, el cual (Hernández, Fernández y Baptista, 2014), definen este tipo de investigaciones como las que se recopilan datos en un solo momento; siendo así, los investigadores recopilaron los datos en un tiempo único, consultando sólo en una oportunidad, la opinión de las unidades informantes de los Hipermercados del estado Zulia, específicamente en la ciudad de Maracaibo. Dentro del mismo contexto, se indica que el actual trabajo de investigación tuvo un diseño de campo, el cual es definido por (Bavaresco, 2013), como aquellos que se realizan en el propio lugar donde se encuentra el objeto de estudio.

Por otra parte, se señala que la población es de vital importancia, ya que con esta fuente se puede encontrar una serie de elementos que nos ayudaran a confrontar las ideas de acuerdo a cada estrato objeto de estudio. Ante lo referenciado, el autor (Selltiz, 1974, citado por Hernández, Fernández y Baptista, 2014), indican que la población es un conjunto de individuos en donde todos los casos concuerdan con una serie de especificaciones requeridas para la investigación.

En la presente investigación se mostró la población la cual fue finita y se configuró por un total de doscientos treinta (230) empleados distribuidos de la siguiente manera: ciento quince (115) cajeros y ciento quince (115) personal de seguridad. En consecuencia, se utilizó el método del censo poblacional, ya que se recogió información de la totalidad de la población, cuyas características se presentan a

continuación.

A efectos de esta investigación, se tomó el total (100%) de la población, siendo finita y representativa, siendo asumida como tipo censal, que incluye a toda la población según lo planteado por (Méndez: 2011), quien sostiene que el censo poblacional consiste en estudiar todos los individuos y los datos y cada uno de los elementos de la población. Por lo que se realizó calculo muestral. En este sentido se presenta el cuadro 1, donde se especifican las características de la población:

Cuadro 1 Características de la Población

Hipermercados	Cajeros	Seguridad	Total
Viveres de Cándido	25	25	50
Centro 99	20	20	40
Tiendas En-Ne	20	20	40
Súper Tiendas Latinos	20	20	40
Multitienda Kapital	30	30	60
Total	115	115	230

Fuente: Torrealba y García (2012)

Una muestra es simplemente, una parte representativa de un conjunto, población o universo, cuyas características debe reproducirse en pequeño lo más exactamente posible. Según lo expuesto por, (Sierra Bravo, 2002) de modo más científico, se puede definir la muestra como una parte de un conjunto o población debidamente elegida, que se somete a observación científica en representación del conjunto, con el propósito de obtener resultados válidos, también para el universo total investigado. Por otra parte según lo expresado por (Chávez, 2012), la muestra es una porción representativa de la población, que permite generalizar sobre esta, los resultados de una investigación.

En la conformación de unidades, dentro de un subconjunto, que tiene por finalidad integrar las observaciones (sujetos, objetos, situaciones, instituciones u organizaciones o fenómenos), como parte de una población. Su propósito es extraer información que resulta imposible estudiar en la población, porque esta incluye la totalidad. Para la selección de la muestra se aplicó la fórmula de Sierra Bravo (2002), para población finita:

$$n = \frac{4 * N * p * q}{E^2 (N- 1) + 4 * p * q}$$

Donde:

n = Es el tamaño muestral que se calculará.

4 = Es una constante.

p = Probabilidad de éxito del estudio y su valor (50%) constante.

q = Probabilidad de fracaso y su valor (50%) constante.

N = Población 230 empleados.

E² = Error (7%), elegido por el investigador.

Aplicada la formula se tiene que:

$$n = \frac{4 * 230 * 50 * 50}{(7)^2 (230 - 1) + 4 * 50 * 50} = \frac{230.0000}{21221} = 108$$

Se tiene así, que el tamaño de la muestra objeto de estudio corresponde a 108 empleados de los diferentes hipermercados objeto de estudio. En este caso la población inherente a esta investigación estuvo conformada por diferentes organizaciones como son Víveres de Cándido, Centro 99, Tiendas En-Ne, Súper Tiendas Latinos y Multitienda Kapital, fue necesario aplicar la técnica de muestreo con el propósito de obtener cada uno de estos renglones o estratos, sub muestras significativas y representativas de la población.

Para los efectos de la presente investigación se utilizó un tipo de muestreo estratificado, sobre la cual (Chávez, 2012), señala que éste muestra es el que se efectúa sobre la base de los estratos de la población utilizando la siguiente formula.

$$rtt = \frac{nh * m}{N} = \text{tamaño del estrato}$$

Donde:

nh = Población total del estrato

N = Población.

m = tamaño de la muestra.

Estratos:

Viveres de Cándido:
$$\text{rtt} = \frac{50 \cdot 108}{230} = 26$$

Centro 99:
$$\text{rtt} = \frac{40 \cdot 108}{230} = 18$$

Tiendas En-Ne:
$$\text{rtt} = \frac{40 \cdot 108}{230} = 18$$

Súper Tiendas Latino:
$$\text{rtt} = \frac{40 \cdot 108}{230} = 18$$

Multitienda Kapital:
$$\text{rtt} = \frac{60 \cdot 108}{230} = 28$$

En este sentido, la muestra objeto de estudio quedó conformada según se observa en el siguiente cuadro 2.

Cuadro 2 Distribución de la muestra de Personal

Unidad de Estudio	Cantidad	Total
Viveres de Cándido	26	26
Centro 99	18	18
Tiendas En-ne	18	18
Súper Tiendas Latinos	18	18
Multitienda Kapital	28	28
Total	108	108

Fuente: Torrealba y García (2012)

Las técnicas utilizadas en la recolección de datos son procedimientos empleados por el investigador para recabar información dentro de éstas. Al respecto se utilizó la técnica de campo. Por su parte (García Avilés, 2002), refiere que son procedimientos por medio de la cual se obtiene y registra la información directamente en el lugar en el que ocurren los fenómenos, hechos o situaciones objeto de investigación.

A la luz de lo planteado anteriormente, la técnica de campo seleccionada fue la

encuesta en la modalidad de cuestionario administrado aplicado para analizar las variables de estudio, el cual de acuerdo (Hernández, Fernández y Baptista 2014) consiste en una serie de ítems los cuales con sus respuestas permitirán obtener de manera ordenada y sistémica la información de la población investigada. La cual según (Whitten, Bentley y Barlon, 2003) son adecuados y específicos que permiten al analista recoger la información y las opiniones que la manifiestan las personas encuestadas.

Los cuestionarios ayudan al analista a recabar información de un gran número de personas y que a la vez presenta respuestas uniformes. El cuestionario fue administrado a los cajeros y personal de seguridad interna de los diferentes Hipermercados ubicados en el área urbana en la ciudad de Maracaibo. Igualmente se indica que el cuestionario se estructuró en dos (02) partes: la primera constó de la solicitud de colaboración de parte de los encuestados, y la segunda parte por una serie de elementos o preguntas que permitieron medir los conflictos laborales. Fue diseñado bajo una escala tipo Likert con cinco (05) alternativas de respuestas; Siempre (5), Casi siempre (4), Algunas veces (3), Casi nunca (2) y Nunca (1).

De acuerdo con, (Hernández, Fernández y Baptista 2014), están elaboradas de menor a mayor y la naturaleza de las posiciones. Con respecto al tipo de investigación se aplicó la estadística descriptiva, en la cual se calcularon: a) las frecuencias absolutas (Fa) y las frecuencias relativas (Fr); b) como medida de tendencia central, Media aritmética y Desviación estándar como medida de variabilidad para datos no agrupados.

Para el análisis estadístico de estos, se diseñaron baremos por dimensiones e indicadores, que permitieron analizar los resultados, así como formular las conclusiones y recomendaciones. A continuación se muestra el baremo de categorización que fue de 5.00-4.21; 4.20-3.41; 3.40-2,61; 2.60-1.81; 1.80-1.00.

Con relación al actual estudio, se aplicó la validez de contenido que consistió en la selección de diez (10) expertos, con grado de Doctores, así como Magister Scientiarum en Gerencia de Recursos Humanos. Cabe destacar que la validez es

definida por (Hernández, Fernández y Baptista 2014), como el grado que el instrumento mide la variable que quiere evaluar. La validación del instrumento que el panel de expertos realizó, garantizó que: el cuestionario mide los objetivos específicos de estudio, las preguntas fueron redactadas de forma clara y precisa, sin que generen ambigüedad; la secuencia de las preguntas son correctas; y que las preguntas midan cada indicador para el cual serán redactadas.

Dentro del mismo contexto se indica que los datos que arrojó la prueba piloto, se organizaron en tablas de doble entrada, donde se tomó la información necesaria para aplicar la confiabilidad a través del estadístico Coeficiente Alfa de Cronbach para ítems de varias alternativas, cuya expresión se resume en la siguiente fórmula:

$$r = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Donde:

r: Coeficiente Alfa-Cronbach

K: Número de ítems del instrumento

$\sum S_i^2$: Sumatoria de las varianzas de los puntajes de cada ítem

S_t^2 : Varianza de los puntajes totales

Este coeficiente se aplicó en instrumentos que presentan reactivos con varias alternativas de respuestas y con una sola aplicación, para obtener su valor. En tal sentido se obtuvo un $r_{it} = 0.764$ de confiabilidad para la variable, lo que demostró que el cuestionario fue confiable, es decir, se halló un alto grado de congruencia con que se realizó la medición de las mismas.

Finalmente, para hacer más fácil la interpretación de los datos, en esta investigación se diseñó un baremo por promedios, aplicándose a los instrumentos para clasificar los ítems de cada uno de los indicadores, que conllevó al análisis de las dimensiones establecidas para la variable en estudios. Para tal fin, el investigador se apoyó en cuadros de rango, intervalo y categoría, sobre la base de la puntuación más alta - más baja de la escala de referencia a utilizar (5 - 1); los cuales se muestran a

continuación.

Cuadro 3 Baremo para la Interpretación del Promedio (Medias)

Rango	Intervalo	Categorías
IV	3,25 5,00	Muy Alta
III	2,50 3,24	Alta
II	1,75 2,49	Baja
I	1,00 1,74	Muy Baja

Fuente: Torrealba y García (2012)

4. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

De acuerdo con los planteamientos de (Bernal 2006, p. 85), el análisis de los resultados consiste en interpretar las hipótesis y/o preguntas formuladas, con la finalidad de evaluar si se confirman las teorías o no. En términos generales, el análisis de los resultados también debe indicar si el estudio respondió o no a las preguntas planteadas para desarrollar los objetivos del estudio. A continuación, se muestran los resultados de acuerdo con los datos obtenidos, los cuales se analizaron e interpretaron. Para ello, se asumió el uso de la estadística descriptiva e inferencial, para así exponer su opinión, tomando en cuenta los baremos preestablecidos.

Variable: Conflictos laborales

Tabla 1. Factores que anteceden a los conflictos laborales

Objetivo: Identificar los factores que anteceden a la aparición de los conflictos laborales en los Hipermercados en el área Urbana en la ciudad de Maracaibo del estado Zulia.																	
Dimensión	Indicadores	Ítems	Siempre		Casi Siempre		Algunas veces		Casi Nunca		Nunca		Total		Promedio	Promedio de la Dimensión	Desviación Estándar
			FA	%	FA	%	FA	%	FA	%	FA	%	FA	%			
Factores Que Anteceden A Los Conflictos Laborales	Percepción de cambios adversos	1													2.30	1.11	
		2	8	7	13	12	10	9	33	31	44	41	108	100			
	Acoso Sexual	3															
		4	7	7	8	7	15	14	29	27	49	45	108	100			
	Choques de Personalidad	5															
		6	4	4	12	11	21	20	35	32	36	33	108	100			

Fuente: Torrealba y García (2012)

Interpretando los resultados de la tabla 1, con respecto a los Factores que anteceden a los conflictos laborales, se tiene para el indicador Percepción de cambios adversos, en un 41% los encuestados opinaron nunca los cambios adversos de trabajo son explicados fácilmente a los supervisores, y nunca los empleados están

percibiendo los cambios internos de trabajo adecuadamente; mientras un 31% opinó casi nunca, un 7% siempre, un 12% casi siempre, y un 9% algunas veces. Por otra parte, el indicador arrojó una media de 2.31 y una desviación estándar de 1.11.

Para el indicador Acoso sexual, un 45% de la población encuestada determinó que nunca las acciones decisorias de los supervisores inmediatos presentan señales de acoso sexual, y nunca han sido objeto de algún gesto que indique acoso sexual del supervisor inmediato; mientras un 27% manifestó casi nunca, un 14% algunas veces, un 7% casi siempre y un 7% siempre. Igualmente el indicador arrojó una media de 2.24 y una desviación estándar de 1.02.

Finalmente, para cerrar el análisis de los resultados de la primera dimensión, se tiene que para el indicador Choque de personalidad, el 33% de población encuestada indicó que nunca el carácter agresivo del personal generan situaciones hostiles en el área de trabajo, y nunca la diferencia de edad entre los empleados producen fricciones en el área de trabajo; mientras un 32% opinó casi nunca, un 20% algunas veces, un 11% casi siempre y un 4% siempre. Igualmente, el indicador arrojó una media de 2.36 y una desviación estándar de 0.90.

En cuanto a la variable conflictos laborales y su objetivo de identificar los Factores que anteceden a la aparición de los conflictos laborales en los Hipermercados en el área Urbana en la ciudad de Maracaibo del estado Zulia, arrojó una media de la dimensión de 2.30, lo cual lo ubica en una puntuación baja; por lo cual el personal de seguridad interna y los cajeros consideran nunca los cambios adversos de trabajo son explicados fácilmente a los supervisor; los empleados están percibiendo los cambios internos de trabajo adecuadamente.

Igualmente, nunca las acciones en la toma de decisiones de los supervisores inmediatos presentan señales de acoso sexual; han sido objeto de algún gesto que indique acoso sexual del supervisor inmediato; además el carácter agresivo del personal suelen generar situaciones hostiles en el área de trabajo; y la diferencia de edad entre los empleados producen fricciones que pueden producir conflictos en el

área de trabajo.

A este respecto indica (Amado, 2009), que los conflictos laborales, son considerados como divergencias entre dos o más personas, o entre grupos de personas. A esto hay que agregar que tales divergencias están asociadas a valores y concepciones de las realidades o a la competencia por el estatus interno de trabajo y los recursos. De acuerdo con esto, el conflicto laboral está ligado a la presencia y emisión de opiniones filosóficas diversas, a las diferencias en cuanto a ciertas percepciones, a las emociones y a situaciones de rivalidad o competencia.

Por otra parte, (González García, 2006), refiere que los conflictos sociales pueden considerarse bien, como una consecuencia directa de las relaciones interpersonales en las organizaciones; o bien como algo inherente en la empresa. Así, los conflictos laborales se pueden definir según lo expresado por (González García, 2006), como la disputa entre una o más partes en donde se involucran para la consecución y poder alcanzar los intereses, de acuerdo a las necesidades y requerimiento que se quieran lograr, a través de lograr la sumisión de la otra parte en procura de su beneficio.

Por otro lado, (Casado y Prat, 2007), afirman que para entender un conflicto laboral se debe observar en su contexto, no se debe aislar en un marco general donde se producen las relaciones entre los miembros la organización, ni considerarlo simplemente un fallo de comunicación, o una especie de perversión debido a las patologías de las personas implicadas.

Por consiguiente, las relaciones humanas son un complejo proceso de interrelación en donde, al menos podemos ver la presencia o la intervención de cuatro tipos de factores: sociales, culturales, emocionales y cognitivos. Desde una perspectiva, hemos de aprender a considerar que el conflicto laboral es algo normal y habitual en las relaciones humanas y, por lo tanto, sería un error tratar de forzar la búsqueda de la paz a cualquier precio como única solución, porque esta actitud tóxica elimina las posibilidades constructivas e innovadoras, y que podría encerrar el conflicto laboral en sí mismo, por ejemplo aprender que la creatividad podrá aportar que las discrepancias bien canalizada conllevarían a la

identificar nuevas oportunidades. .

Por último, los conflictos laborales se pueden considerar como un fenómeno diario, al coexistir en el mundo de las relaciones laborales dos componentes claramente contrarios, la primera parte los empresarios y la segunda parte los trabajadores, donde podemos ver que los intereses son contrapuestos.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En ese orden de ideas, dando respuesta al objetivo de identificar los Factores que anteceden a la aparición de los conflictos laborales en los Hipermercados en el área Urbana en la ciudad de Maracaibo del estado Zulia, se concluye que para el personal los cambios adversos de trabajo no son explicados fácilmente por los supervisores; los empleados no están percibiendo los cambios adversos de trabajo adecuadamente. Igualmente, en las acciones decisorias de los supervisores inmediatos no se evidencian señales de acoso sexual; no han sido víctima de algún acto que indique acoso sexual del supervisor inmediato; no se evidencia un carácter agresivo del personal que generan situaciones hostiles en el área de trabajo; y en cuanto a la diferencia de edad entre los empleados no se producen fricciones, enfrentamiento o discusión en el área de trabajo.

Una vez esbozados todos los planteamientos sobre conflictos laborales y considerando los resultados de la investigación, mostrados anteriormente se recomienda a los Hipermercados ubicados en el área urbana de la ciudad de Maracaibo del estado Zulia que: (a) Deben ser explicados para el personal, los cambios internos de trabajo por parte del Supervisor; (b) Se deben percibiendo los cambios internos de trabajo adecuadamente, (c) Los empleados no deben realizar las mismas actividades; (d) Lograr que los trabajadores cuenten con el suministro de los recursos compartidos en el tiempo estipulado, así como (e) Lograr que la dotación de los recursos que comparten los empleados en las áreas de seguridad interna y caja sean suficientes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amado, L. (2009). Resolución de Conflictos. Editorial CEC, S.A. Venezuela.
- Bernal, R. (2006). **Metodología de investigación para Administración y Economía**. Editorial Prentice Hall. Bogotá, Colombia.
- Barrera, M. (2010). **Modelos epistémicos en investigación y educación**. Quirón Sypal. Caracas, Venezuela.
- Bavaresco, A. (2013). **Proceso Metodológico en la Investigación (Cómo hacer un Diseño de Investigación)**. Sexta edición. Imprenta Internacional, C.A. Maracaibo. Venezuela.
- Casado y Prat (2007). **Conflict Monitoring: Como Afrontar y Resolver los Conflictos**. Editorial Brisca. España.
- Chávez, N. (2012) **Introducción a la Investigación Educativa**. Maracaibo, Venezuela: Gráfica González.
- Dubrin (2005). **Fundamentos de Comportamiento Organizacional**. Editorial Thompson. México.
- García Avilés (2002). **Introducción a la metodología de la investigación científica**. Editores. Universidad de los Andes. Bogotá, Colombia.
- González García (2006). **Gestión de Conflictos Laborales**. Editorial Innovación y Cualificación. España.
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2014). **Metodología de la Investigación**. Editorial Mc Graw Hill. México.
- Hurtado de Barrera, J. (2012). **El proyecto de investigación. Comprensión holística de la metodología y la investigación**. Séptima edición. Ediciones Quirón. Caracas. Venezuela.
- Méndez, C. (2011). **Metodología, diseño y desarrollo del proceso de investigación**. Tercera edición. Mc. Graw Hill. Bogotá. Colombia.
- Sierra Bravo, R (2002). **Ciencias sociales. Epistemología, lógica y metodología**. Editorial Paraninfo.
- Whitten, J., Bentley, L. y Barlon, V. (2003). **Análisis de Sistemas**. Editorial Mc. Graw Hill. México, D.F.
- Zabala, C.; De las Salas, M. y Chávez, S. (2015). **Introducción a la Metodología Científica**. Editorial Episteme. Venezuela.