

## CONFLICTOS LABORALES EN LOS MANDOS GERENCIALES DE LAS ORGANIZACIONES INDUSTRIALES DE CIUDAD JUÁREZ, MÉXICO

Abraham Meléndez Martel<sup>1</sup>  
Aida Yarira Reyes Escalante<sup>2</sup>

El conflicto en las organizaciones industriales se entiende como aquel momento en que las personas, empresas o agentes independientes que mantienen una relación, deciden a nivel individual o en conjunto, manifestar su intención o deseo de cambiar los términos, los cuales no siempre son manifestados por la vía verbal o escrita (Barrera, 2004).

El marco teórico en que se basa el estudio de los conflictos en la Teoría Humanista, la cual, busca el conocimiento y entendimiento del ser humano. Morales (1997) mencionó que dentro de las relaciones humanas se propician los conflictos, término que proviene del latín *conflictus*, que significa combate, lucha o pelea, lo que lleva al autor a interpretarlo como un agente para establecer la plena identidad y autonomía del ego.

El desarrollo industrial tiene una de las principales características y es que concentra un gran número de trabajadores en un mismo espacio, todos bajo objetivos específicos de producción. Estos espacios tienen por su propia naturaleza diversidad de conflictos, ya sean por los procesos productivos y por las relaciones humanas

Ciudad Juárez cuenta con 321 organizaciones industriales en las que trabajan 250 mil 577 empleados, por lo que es la ciudad con más personal industrializado y con las plantas más grandes del país (Instituto Nacional de Estadística y Geografía [INEGI], 2016).

Dentro de las industrias localizadas en Ciudad Juárez se cuentan con conflictos laborales. En el 2015 la Junta de Conciliación y Arbitraje registró 4 mil 961 demandas contra 5 mil 016 en el año 2016, de acuerdo con el INEGI (2017a). Con 15 mil 396 demandas laborales en proceso, Juárez encabeza la lista de los municipios con mayor número de conflictos a nivel estatal, por lo que representa el 55 por ciento de los casos, según las estadísticas de la Secretaría de Trabajo y Previsión Social (Esquivel, 2015).

El aumento de la cantidad de demandas por conflictos laborales, permite establecer las siguientes preguntas de investigación: ¿Cuáles son los conflictos más recurrentes a los que se enfrenta un gerente de organización industrial? ¿Cuándo un

---

<sup>1</sup> Licenciado en Administración de Empresas por la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez. al101091@alumnos.uacj.mx.

<sup>2</sup> Doctora en Ciencias de la Administración, Maestría en Ciencias de la Administración, Ingeniería Industrial en Producción. Líneas generales de investigación: sustentabilidad, estudios organizacionales, cultura y turismo. 74 publicaciones diversas de libros, capítulos de libros y artículos científicos y de divulgación. Dirección de proyectos de investigación nacionales e internacionales. Miembro de la Asociación de Académicas de Chihuahua. Miembro de la Red Ambientalista Universitaria. Miembro de la Red Nacional de Estudios Organizacionales. Sistema Nacional de Investigadores nivel I. Coordinadora del Seminario de Investigación de Ciencias Administrativas. Profesora de la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez. [aida.reyes@uacj.mx](mailto:aida.reyes@uacj.mx). ORCID: 0000-0002-0104-9522

gerente entra em conflito, afeta sua motivação para seguir na empresa? ¿Entre maior nível acadêmico em um gerente, maior é seu conflito com os demais respeito ao trabalho a realizar?. A partir das perguntas se estabeleceu que o objetivo geral de investigação é conhecer os fatores que causam os conflitos laborais em mandos gerenciais.

Este trabalho de investigação foi descritivo e explicativo de corte quantitativo. A população de análise foi a cidade de Juarez, com os mandos gerenciais das 321 indústrias. Foi determinada uma amostra com uma confiabilidade de 95% e um erro de 10% dando uma amostra de 80 pessoas. Foi utilizada a pesquisa como técnica de coleta de informações. Para o tratamento de dados foi utilizado um programa de computador para a captura dos dados. Assim, foi utilizada a mineração de dados para o comportamento das variáveis através dos programas Tableau 15.0 e Weka 3.9.2.

Os resultados obtidos refletem que 46% foram do sexo masculino e 53% do sexo feminino. O intervalo de idade foi de 25 a 68 anos. O principal motivo de conflito das mulheres com o cargo gerencial é a falta de respeito, enquanto para os homens é o descumprimento no trabalho. Um elemento associado a esses conflitos é a repetição, pois as gerentes estão focadas no tratamento que recebem dos demais, enquanto os gerentes estão mais preocupados em cumprir suas obrigações laborais. Existe um maior grau de conflito entre os gerentes que trabalham no turno matutino e o nível acadêmico não determina os tipos de conflitos aos quais se enfrenta um gerente. Além disso, as pessoas manifestam que desejam mudar de trabalho quando suas queixas não são atendidas com o devido interesse por parte de seus superiores.

### **LABOR CONFLICTS IN THE MANAGEMENT MANAGERS OF THE INDUSTRIAL ORGANIZATIONS OF CIUDAD JUREZ, MEXICO**

*The conflict in the industrial organizations is understood as the moment in which the people, companies or independent agents that maintain a relation, decide individually or jointly, to manifest their intention or desire to change the terms, which are not always manifested by the verbal or written way (Barrera, 2004).*

*The theoretical framework in which the study of conflicts is based is the Humanist Theory, which seeks the knowledge and understanding of the human being. Morales (1997) mentioned that within human relations conflicts are propitiated, a term that comes from the Latin conflicts, which means combat, struggle, or fight, which leads the author to interpret it as an agent to establish the full identity and autonomy of the ego.*

*Industrial development has one of the main characteristics and is that it concentrates a large number of workers in the same space, all under specific production objectives. These spaces have by their natural diversity of conflicts, either for the production processes and for human relations.*

*Ciudad Juárez has 321 industrial organizations with 250,577 employees, making it the city with the most industrialized personnel and the largest plants in the country (National Institute of Statistics and Geography [INEGI], 2016).*

*Within the industries located in Ciudad Juárez there are labor conflicts. In 2015 the Board of Conciliation and Arbitration registered 4,961 lawsuits against 5,016 in 2016, according to the INEGI (2017a). With 15,396 labor lawsuits in process, Juárez heads the list of municipalities with the highest number of conflicts at the state level, representing 55 percent of the cases, according to statistics from the Ministry of Labor and Social Welfare (Esquivel, 2015).*

*The increase in the number of lawsuits due to labor conflicts allows the following research questions to be established: What are the most recurrent conflicts that an industrial organization manager faces? When a manager enters into conflict, does it affect his or her motivation to continue in the company? The higher the academic level of a manager, the greater his or her conflict with others regarding the work to be done? From the questions, it is established that the general objective of the research is to know the factors that cause labor conflicts in management.*

*The present research was descriptive and explanatory of quantitative nature. The population of analysis was the managers of the 321 industries. A sample with a reliability of 95% was determined and the error of 10% giving a sample of 80 people. The survey was used as a technique for collecting information. Data mining was used for the behavior of the variables using the programs Tableau 15.0 and Weka 3.9.2.*

*The results obtained show that 46% were male and 53% female. The age range was from 25 to 68 years old. The main cause of conflict for women in management positions is lack of respect, while for men it is non-compliance at work. One element associated with these conflicts is repetition, so managers are focused on how they are treated by others, while managers are more concerned with fulfilling their job obligations. There is a greater degree of conflict among managers working the morning shift, and the academic level does not determine the types of conflicts a manager faces. Besides, people say that they want to change jobs when their complaints are not addressed with due interest by their superiors.*

## Referencias

- Barrera, R. Y. (2004). Negociación y transformación de conflictos: Reto entre escasez y bienestar. Guatemala: Serviprensa, pp. 43-64, ISBN: 99922-748-2
- Esquivel, A. (29 de enero de 2015). Encabeza Juárez demandas laborales a nivel estado. Norte Digital, págs. <https://nortedigital.mx/encabeza-juarez-demandas-laborales-a-nivel-estado/>
- Maslow, A. H. (1991). Motivación y personalidad. Madrid, España: Díaz de Santos.
- Morales, A. (1997). Añoranzas de Tarija, décadas de los años 1920, 30 y 40. Tarija, Bolivia: Luis de Fuentes.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2016). Directorio de empresas y establecimientos. <https://www.inegi.org.mx/temas/directorio/>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2017a). Relaciones laborales de jurisdicción local. <https://www.inegi.org.mx/programas/rellaborales/>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2017b). Censo de población y vivienda. <https://www.inegi.org.mx/temas/estructura/>