

**Relaciones y conflictos
laborales.** Teoría y práctica.
Caso Coca Cola
FEMSA – Venezuela

Rodríguez A., José Miguel

**Profesor de La Universidad de Los Andes,
Facultad de Ciencias Económicas y
Sociales, Mérida-Venezuela.** Licenciado en
Contaduría Pública. Participante del Doctorado
en Ciencias Contables.

E-mail: rodriguezjosemiguel1@gmail.com

Recibido: 10-07-2017

Revisado: 17-09-2017

Aceptado: 11-10-2017

Relaciones y conflictos laborales. Teoría y práctica. Caso Coca Cola FEMSA – Venezuela

RESUMEN

En los actuales momentos las organizaciones están sometidas a lo único seguro “el cambio,” siendo éste causado por múltiples razones: políticas, sociales, culturales, económicas, entre otras. En tal sentido, las organizaciones de empleadores en sus relaciones de trabajo, tal vez, como consecuencia de todos los cambios a la que se encuentran expuestas las organizaciones, así como también en continuos conflictos laborales, situación está, que en Venezuela es legalmente permitida, una prueba de ello es el caso de Coca Cola FEMSA, cuando un grupo de ex trabajadores de la empresa bloquearon las entradas de las instalaciones de los centros de distribución y de su planta embotelladora, demandando el pago de 520 millones de dólares por prestaciones sociales e indemnizaciones, y en donde el Estado venezolano participó como mediador a través de la Sala Social del Tribunal Supremo de Justicia, lográndose un acuerdo que benefició a ambas partes.
Palabras clave: Relaciones de trabajo, conflictos laborales, Coca Cola FEMSA.

Labor relations and conflicts. Theory and practice. Coca Cola FEMSA Case – Venezuela

ABSTRACT

In the current moments the organizations are submitted to the sure only thing "the change", being this one caused by multiple reasons: political, social, cultural, economic, between others. To this respect, the employers' organizations in his relations of work, maybe, as consequence of all the changes to which they find the organizations exposed, as well as also in continuous labor conflicts, this situation, that in Venezuela It is allowed legally, a test of it is the case of Coca Tail FEMSA, when a group of ex-workers of the company blocked the income of the facilities of the distribution centers and of his plant bottling works, demanding the payment of 520 million dollars for social presentations and indemnifications, and where the Venezuelan condition took part as mediator across the Social Room of the Supreme Court of Justice, there being achieved an agreement that he benefited to both parts.

Keywords: Relations of work, labor conflicts, Coca Cola FEMSA.

1. INTRODUCCIÓN

En la mayoría de los países, las relaciones laborales, además de tener implicaciones económicas y sociales, también tienen implicación política; ya que en todas partes del mundo, las asociaciones sindicales (por lo menos desde el punto de vista teórico) tienen influencia y representación; por eso, los programas laborales suelen ser incluidos en los planes de desarrollo económico y social de las naciones; y por ende objeto de intensos debates políticos; tal es el caso del Proyecto Nacional Simón Bolívar 2007-2013 (2007, p.3) que en su cuarta directriz, se hace relación a un Modelo Productivo Socialista, el cual busca lograr trabajo con significado, eliminando la división social, de su estructura jerárquica y de la disyuntiva entre la satisfacción de las necesidades humanas y la producción de riqueza subordinada a la reproducción del capital.

De igual forma expresan Márquez y Piñango (2003, p.178) que, en Venezuela, las organizaciones sindicales tradicionales tienen origen partidista y sus actuaciones no son, en la mayoría de los casos, exclusivamente gremiales, sino que tienen un marco de sesgo político. En las últimas décadas del siglo XX, nuevos grupos han surgido del mundo sindical venezolano. Unos son de origen estrictamente obrero (como el nuevo sindicalismo, que surgió entre los obreros siderúrgicos) pero eventualmente se convirtieron en partidos políticos (La Causa Radical y Patria Para Todos). Otros, como el Frente Bolivariano de Trabajadores, son estructuras originadas en partidos políticos para poder tener incidencia en el mundo sindical.

Frente al debate político que experimentan las grandes centrales y federaciones sindicales, mayoritariamente conformadas por empleados públicos, existe un pequeño mundo de sindicatos de empresas (por ejemplo la Coca Cola) cuya orientación es más reivindicativa, concentrada en la negociación de contratos colectivos con sus patronos. Más recientemente ha venido surgiendo un grupo de asociaciones sindicales sin patrón, tal como las asociaciones de trabajadores informales,

los sindicatos únicos de transportes. Estos grupos negocian condiciones laborales con los gobiernos locales a fin de garantizarse espacios urbanos, protección policial, mecanismos de financiamiento para sus actividades.

En tal sentido, Padilla (2010, p.38) afirma que en Venezuela las relaciones entre las empresas y sus trabajadores se desarrollan en un campo minado, en un inestable terreno de juegos socavados por conflictos cada vez más intensos, complejos y peligrosos, es a estas alturas un lugar común; es por ello, que con frecuencia se puede observar que los directores de empresas, en especial, los gerentes del área laboral durante mucho tiempo han administrado los infinitos conflictos laborales, los cuales cada vez son más frecuentes e intensos, necesitando para ello, soluciones creativas.

2. Relaciones de trabajo en Venezuela

Durante la 95.ª Conferencia Internacional del Trabajo del 2006, la Organización Internacional del Trabajo (OIT), define a las relaciones del trabajo como una noción jurídica de uso universal con la que se hace referencia a la relación que existe entre una persona, denominada “el empleado” o “el asalariado” (o, a menudo, “el trabajador”), y otra persona, denominada el “empleador”, a quien aquélla proporciona su trabajo bajo ciertas condiciones, a cambio de una remuneración.

De igual forma, Trebilcock (s/f), señala que las relaciones laborales o industriales, hace referencia al sistema en el que las empresas, los trabajadores y sus representantes y, directa o indirectamente, la administración, interactúan con el fin de establecer las normas básicas que rigen las relaciones de trabajo.

Comúnmente a las relaciones de trabajo, también se les conocen como relaciones de empleo, pero en definitiva, indistintamente de su denominación existe entre las partes involucradas (Estado, empresas y sindicatos y/o trabajadores) una permanente y continua interacción, en donde se ponen en

juego simultáneamente intereses públicos y privados.

En tal sentido, al hablar de relaciones de trabajo, se deben considerar adicional a las partes involucradas una serie de elementos, como ejemplo: la libertad de asociación (derecho fundamental que defiende la OIT), ya sean para fines de defensa y mejora de las condiciones de vida y de trabajo (sindicatos) o para fines de optimización de beneficios (organizaciones de empleadores); así como también los relacionado con las técnicas de las relaciones de trabajo: técnicas de negociación, organización, solución de conflictos, entre otras, las cuales son utilizadas por todas las partes involucradas en las relaciones de trabajo.

Es por ello que la OIT (2006) señala que mediante la relación de trabajo, independientemente de la manera en que se la haya definido, como se crean derechos y obligaciones recíprocas entre el empleado y el empleador. La relación de trabajo fue, y continua siendo, el principal medio de que pueden servirse los trabajadores para acceder a los derechos y prestaciones asociadas con el empleo en el ámbito del derecho del trabajo y la seguridad social; siendo el punto de referencia fundamental para determinar la naturaleza y la extensión de los derechos de los empleadores, como también de sus obligaciones respecto de los trabajadores.

Es importante señalar que Trebilcock (ob. cit) considera que tradicionalmente, se han definido tres partes integrantes del sistema de relaciones laborales (estado, las empresas y los representantes de los trabajadores). Pero en los actuales momentos, es recomendable incluir otros protagonistas fundamentales, tal es el caso de los sistemas de integración económica regional y multilateral, el papel que desempeña la relación de empleo individual en el ámbito de los sistemas de relaciones laborales generales y el impacto de las nuevas formas alternativas de trabajo.

En este mismo orden de ideas, la OIT (2006, p.6) señala la existencia de nuevas formas de relaciones que no siempre se ajustan a los parámetros de la relación de

trabajo, permitiéndose la flexibilidad del mercado de trabajo, así como también un creciente número de trabajadores que quedan excluidos del ámbito de la protección normalmente asociada; en este sentido el Director General de la Oficina Internacional del Trabajo en el 2004 se refirió a ese desafío de la siguiente manera:

“El Estado tiene que desempeñar un papel fundamental, creando un marco constitucional propicio para que, al responder a la evolución de las exigencias de la economía global, se concilie la necesidad de flexibilidad que tienen las empresas con la necesidad de seguridad que tienen los trabajadores [...] Una estrategia dinámica para gestionar el cambio del mercado de trabajo resulta fundamental para las políticas nacionales destinadas a dar respuesta a los desafíos sociales de la globalización.”

Jurídicamente hablando, la OIT (2006, p.7) señala que las relaciones de trabajo son un componente importante de la política nacional, es por ello que en Venezuela dichas relaciones se encuentran amparadas por lo tipificado en la Ley Orgánica del Trabajo (LOT) (2007, p.65) al señalar existencia de una relación de trabajo entre quien preste un servicio personal y quien lo reciba.

3. De relaciones a conflictos laborales

Con mucha frecuencia, al hablar de relaciones de trabajo, debemos hablar sobre los conflictos que éstas generan en las organizaciones patronales, es por ello que Padilla (2010, p. 38) afirma que las relaciones laborales son un juego complicado, y los gerentes, más allá de lamentarse, la pregunta qué debe hacerse un líder que se desempeña en este campo minado es la siguiente: ¿está condenado a este juego o puede cambiarlo? Quien intente responder, primero deberá entender que pronunciarse en un sentido u otro tendrá importantes consecuencias para la vida de la empresa.

Si la respuesta es que el juego no se puede cambiar, porque las cartas ya están

repartidas y las reglas son las que son, entonces no queda mucho margen de acción. Si acaso, podrían subir la apuesta, es decir, poner más dinero de la empresa sobre la mesa para comprar la paz laboral. Por este camino vivirán, en el mejor de los casos administrando treguas; eso sí, cada vez más costosas. Lógicamente, este juego se acaba cuando se termine el dinero, cuando no sea posible seguir subiendo la apuesta sin arriesgar la viabilidad del negocio.

De acuerdo a Dávalo (s/f, p. 215) los conflictos de trabajo se configuran como un tema de suma importancia, sin considerar el carácter opuesto de los intereses de los actores del proceso productivo; pero igualmente señala que sobre este tema se ha avanzado enormemente, a través del diálogo entre trabajadores y patrones; así como también han ido cambiando de manera paulatina aquellas formas violentas de solucionar las diferencias en las relaciones del trabajo.

Si bien es cierto que de acuerdo al autor, a través del diálogo se han avanzado en la búsqueda de soluciones a dichos conflictos, también es bien cierto lo expresado por Padilla (2010, p. 38) al manifestar que aunque parezca obvio, en el futuro próximo no parece probable que esto cambie, salvo para peor, esto debido a que los conflictos son ineludibles y su frecuente presencia en la vida laboral va a existir hasta en las mejores y más exitosas empresas, como por ejemplo los conflictos vividos en Coca Cola FEMSA, Cantv, General Motors, entre otros. Pero de algo si estamos seguros, los conflictos laborales son para las organizaciones de empleadores catalizador útil para mejorar el desempeño organizacional.

En este sentido, la cátedra de relaciones humana de la Universidad Nacional de Salta – Argentina (2008) señala que el conflicto puede tener diversas consecuencias tanto positivas como negativas, dentro de las positivas se destacan las siguientes:

- Estimula a las personas (energiza).
- Fortalece sentimientos de identidad.
- Despierta la atención ante los problemas.
- Pone a prueba las estructuras de poder dentro de la organización

Por su parte las consecuencias negativas son las siguientes:

- Sentimientos de frustración, hostilidad y ansiedad.
- Presión grupal (aumenta cohesión).
- Desvío de energías productivas.
- Bloqueo de iniciativas ajenas.
- Tensión circular y fricción en las relaciones interpersonales.

Indistintamente de sus ventajas o desventajas, en términos económicos y financieros, los conflictos laborales originan a las organizaciones patronales y a los sindicatos, incalculables pérdidas, las cuales van a variar dependiendo del periodo del conflicto. Dichas pérdidas no sólo son cuantificadas en términos monetarios, sino también deben ser expresadas cualitativamente, es decir, en tiempo, desgaste físico, psicológico, emocional; y dependiendo del desenlace el status, credibilidad, entre otros.

En tal sentido, durante toda relación de trabajo, existe la posibilidad de los conflictos laborales, y en Venezuela desde la óptica legal están amparados por la carta magna (1999: 96) al señalar que todos los trabajadores y las trabajadoras del sector público y del privado tienen derecho a la negociación colectiva voluntaria y a celebrar convenciones colectivas de trabajo; garantizando en todo momento la solución de los conflictos laborales.

En su mayoría, los conflictos laborales son ejecutados (llevados a cabo) por sindicatos, más no significa que legalmente no tenga validez, ya que existe en Venezuela libertad sindical según lo establecido en la Constitución Nacional y en la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadora (LOTTT), en la cual se establece la libertad sindical para todos los trabajadores, con excepción de los miembros de las fuerzas armadas.

Ahora bien, considerando que desde el punto de vista legal los conflictos laborales son válidos y permitidos, en Venezuela la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999, p. 96) señala que el estado

venezolano garantizará las negociaciones colectivas, su desarrollo; así como también establecerá lo conducente para favorecer las relaciones colectivas y la solución de los conflictos laborales.

Adicional a lo antes expuesto, un elemento importante y de vital trascendencia que deben considerar los directores de las empresas, en particular las venezolanas, es lo relacionado con las soluciones a los conflictos, las cuales deben ser creativas, no convencionales, es decir, soluciones imaginativas que según Martínez (2010) es una de las áreas en donde el líder (gerente de recursos humanos) debe demostrar su capacidad en la resolución de conflictos laborales, debe estar a la altura de las circunstancias exige tener una personalidad especial, es decir, ser capaz de imponer su criterio, pero teniendo a la vez, un talante conciliador.

Gerencialmente Martínez establece cinco estrategias (trucos) para que el director de la empresa enfrente un conflicto laboral en el seno de su empresa.

- **Escuchar a las partes en conflicto.** Cuando no se es capaz de escuchar con imparcialidad las dos versiones de una misma historia, es posible dejarse llevar por prejuicios y prestando más credibilidad a una de las partes únicamente basándonos en nuestra afinidad personal.
- **Realiza tu propia investigación.** Una vez hayamos escuchado las partes interesadas, debemos realizar por nuestra cuenta una pequeña investigación para descubrir cuáles son las tesis que se sostienen y sobre qué pilares lo hacen. Una vez más, debemos evitar cegarnos por ciertos prejuicios.
- **¿Dónde está la raíz del problema?** Un conflicto concreto o una discusión aislada esconden en realidad un conflicto laboral mucho más profundo. Quizás sólo hemos vislumbrado la punta del iceberg, mientras que a “nuestras espaldas” se ha estado gestando durante meses un problema de grandes dimensiones.

- **Tacto y diplomacia.** Incluso cuando hemos llegado a la conclusión de que “la culpa” es atribuible a una de las partes, debemos evitar ciertas escenas histriónicas que en nada nos ayudan a reforzar nuestra posición como líder.
- **Aprende a quedarte al margen.** Algunos conflictos se resuelven por sí solos en un par de días. Como líderes, no debemos caer en la tentación de inmiscuirnos en todos los conflictos y rencillas que afectan a nuestro equipo de trabajo. Debemos aprender a mantener la distancia y sólo involucrarnos cuando el conflicto realmente lo requiere.

Por su parte, desde el punto de vista legal, en Venezuela, existe todo un aparato jurídico que permite solucionar los conflictos laborales, el cual consiste en medios y procedimientos. Los medios es la fase preliminar de conciliación, y se inicia con un avenimiento directo (intentar que las partes se pongan de acuerdo entre ellas mismas), seguido por la conciliación o mediación administrativa (se solicita la mediación de Inspectoría del Trabajo) y culminando con el arbitraje o laudo arbitral (designación de árbitros). Mientras que el procedimiento, es el mecanismo para solucionar el conflicto, el cual es establecido en la LOTTT.

4. Conflicto laboral en Venezuela. Caso: coca cola femsa

Si bien es cierto que los conflictos laborales son hasta cierto punto, un proceso normal dentro de las relaciones de trabajo, en Venezuela en los últimos tiempos, han existido y existen en los actuales momentos diversos conflictos laborales, que enfrentan a obreros, empleados y sindicatos con sus patronos, organismos públicos o empresas privadas.

En tal sentido, los conflictos laborales van en escalada, al menos en lo que respecta a los mecanismos de presión que ahora utilizan los trabajadores para lograr las reivindicaciones o para realizar reclamos que para ellos son juntos, un ejemplo de ello lo podemos observar con el conflicto

de Coca Cola FEMSA, en virtud de ello, a continuación se realiza un análisis de la situación laboral vivida por la empresa, tomando en consideración lo expuesto por Piñero, et.al; así como también las notas de prensa del Tribunal Supremo de Justicia sobre las decisiones obtenidas en la mesa de conciliación.

- **Sobre la empresa**

Coca Cola FEMSA es la embotelladora de refrescos más grande de América Latina, en términos de venta, posee en Venezuela cuatro plantas embotelladoras y 32 centros de distribución, además de contar con 8 mil trabajadores.

- **Antecedente del conflicto**

Coca Cola FEMSA llega a Venezuela en el año 2003, encontrándose con un problema en donde un grupo de ex – concesionarios y ex – fleteros terceros, solicitan la indemnización de la compañía como ex – trabajadores, argumentando que laboraron en la empresa desde hace 10, 15 y 20 años, aun cuando la posible relación con la compañía era sólo de índole comercial.

Coca-Cola FEMSA, aceptó revisar los casos que presentó este grupo, siempre a través de las instancias legales pertinentes, los cuales fueron procesados y resueltos por los órganos competentes del país en base a lo establecido en las leyes laborales venezolanas. Pese al término legal del proceso los reclamos continuaron.

Coca-Cola FEMSA, en aras de resolver el problema, desde diciembre de 2007 participa en una mesa de mediación liderada por el Supremo Tribunal de Justicia, en donde ha realizado propuestas de índole social, buscando así dar soluciones a los reclamos que no tienen soporte jurídico.

- **El conflicto**

El conflicto laboral en Coca Cola Venezuela se inició el 5 de febrero de 2007, cuando un grupo compuesto por cinco mil ex trabajadores de la empresa bloquearon las entradas de las instalaciones de 23 centros de distribución y una planta embotelladora, demandando el pago de 520 millones de dólares por prestaciones sociales e

indemnizaciones. Los ex trabajadores reclaman el respeto al derecho al trabajo, ya que fueron despedidos por la transnacional en el año 2003, cuando la franquicia paso a manos de FEMSA Coca Cola.

- **Partes involucradas**

Como en todo conflicto laboral las partes integrantes son: Ex trabajadores y Coca Cola FEMSA. En esta oportunidad el Estado venezolano ha participado como instancia de intermediación entre las partes para encontrar soluciones por la vía del diálogo y la negociación.

Con respecto a la participación del Estado venezolano, Coca-Cola FEMSA, manifestó públicamente que cree y respeta el estado de derecho venezolano, no existiendo en ninguna situación de conflicto entre el gobierno de Venezuela y Coca-Cola FEMSA, quien siempre ha procedido en apego a derecho y con pleno respeto a las instituciones.

- **Acciones y exigencias**

Coca-Cola FEMSA continúa dispuesta a dialogar, siempre y cuando cesen los actos ilegales de este grupo de personas en su contra y de sus trabajadores, solicitando a los órganos de seguridad del estado, por medio del ministerio de la defensa y el ministerio del interior y justicia, que actúen de forma inmediata, procediendo a liberar las instalaciones de trabajo que están secuestradas de forma ilegal y arbitraria.

- **Primeras decisiones**

Después de cuatro días (09/02/2007) con la toma, intervino la Presidenta de la Asamblea Nacional, quien convocó a una reunión en la que se tomó la decisión de finalizar la acción de cierre y enviar el caso al Tribunal Supremo de Justicia, exhortándolo a la revisión y unificación de las decisiones.

A partir de allí se instaló una Mesa de Negociación dirigida por el Magistrado Juan Rafael Perdomo, que en su primera etapa resolvió cerca de 300; posteriormente se instaló una segunda etapa de la Mesa de Negociación, con cerca de 11.000 casos pendientes.

En **sentencia** del 14 de marzo de 2007, se declaró con lugar la solicitud de avocamiento y el requerimiento a los tribunales de la República, de la remisión de todos los expedientes con reclamaciones laborales contra Coca-Cola FEMSA de Venezuela, S.A. que estuvieren en curso antes de la solicitud.

Seguidamente, se convocó a una Mesa de Mediación y Conciliación que se instaló a partir del 9 de abril de 2007, con la participación de Frente Nacional de Extrabajadores de Coca-Cola (FRENEXTCOPO) y Frente de Extrabajadores de Coca-Cola (FRENEXTCO), en representación de los reclamantes, la Defensoría del Pueblo, el Ministerio del Poder Popular para el Trabajo y la empresa; iniciando el estudio de los casos, siendo el tema principal la naturaleza de la relación jurídica que vinculó a las partes, denominada también zonas grises del Derecho del Trabajo, concluyendo su labor el 9 de agosto del 2007 con la firma del acuerdo de un número significativo de reclamaciones de transportistas.

En esa misma fecha, se constituyó la Mesa de Conciliación Social de aquellos trabajadores que habiendo tenido alguna vinculación con la empresa, carecían de derecho alguno porque sus causas estaban prescritas, transadas y homologadas o jamás habían demandado, y cuya prestación de servicio había terminado hacía más de 5 años. El primer trabajo que se efectuó fue recabar toda la información sobre los reclamantes a través de una planilla, cuyo lapso de recepción se fijó entre el 04 de junio del 2007 hasta el 08 de octubre del 2007, realizándose auditorias de revisión de la data electrónica, levantadas por los mismos reclamantes.

El 08 de octubre se constituyó un comité para la recepción y verificación de los documentos demostrativos de la prestación de servicio, integrado por representantes de FRENEXTCOPO y FRENEXTCO, de la empresa, y la coordinación del Tribunal Supremo de Justicia. Se recibieron las carpetas en cuatro mesas de trabajo desde el 22 de octubre al 07 de diciembre del 2007, resultando un total de 11.633 reclamantes, de

los cuales 5.292 eran chóferes, núcleos del conflicto debido a la zona gris que rodeaba su relación con la empresa; 824 habían recibido sus prestaciones sociales mediante transacciones homologadas, conforme al artículo 3º de la Ley Orgánica del Trabajo; y 4.468 eran chóferes que nunca demandaron.

De inmediato, se inició el trabajo de la mesa de conciliación social, celebrándose múltiples reuniones que resultaron infructuosas, por lo que se convocó a un Comité Técnico integrado por representantes del Tribunal Supremo de Justicia, Asamblea Nacional, Ministerio del Poder Popular para el Trabajo, Defensoría del Pueblo, los reclamantes y la empresa, contando con un observador en representación del Sindicato de Trabajadores de la empresa, en las cuales se incluyeron propuestas sociales de contenido económico tales como: cooperativas de transporte, becas y aportes al Instituto Venezolano de los Seguros Sociales.

Los reclamantes no aceptaron la propuesta, desistieron de la mediación y ejercieron vías de hecho a finales del mes de enero de 2008, irrumpiendo en once plantas de la empresa, cerrando sus puertas e impidiendo el normal desenvolvimiento de sus actividades; conculcando además, los derechos al trabajo y al libre tránsito de 8.000 trabajadores directos y 7.000 indirectos.

A raíz de estos hechos de violencia, la Sala Social del Tribunal Supremo de Justicia, declaró el agotamiento de la conciliación y terminación de la mediación, por las siguientes razones:

- El desistimiento expreso de la mediación por parte de los trabajadores.
- Las vías de hecho tomadas por los reclamantes, mediante el bloqueo de las Sucursales de la empresa.
- La prescripción de las acciones de un grupo de reclamantes conforme a lo previsto en el artículo 61 de la Ley Orgánica del Trabajo, la transacción homologada de otro grupo y la inactividad judicial del resto.

- El respeto a la Institución de la prescripción y la cosa juzgada sobre los cuales se erige la seguridad jurídica y el estado de derecho.

Por último la sala exhortó a los reclamantes a desistir de las acciones de violencia y restaurar el diálogo con la empresa a los fines de encontrar una solución satisfactoria al conflicto.

No obstante, el conflicto no ha terminado ya que los ex trabajadores han continuado ejerciendo acciones de protesta que se radicalizaron en los meses de abril, junio y octubre de 2008, a través del bloqueo de 28 centros de distribución y 4 plantas en todo el país, manifiestan no estar dispuestos a volver a la mesa de negociación y amenazan con encadenarse en las puertas de la empresa y trasladar a los portones a los familiares de los trabajadores, tal como declaró a la prensa la abogada Rosa Natera, miembro y asesora del Frente de Ex Trabajadores de Coca Cola. Todo ello con el respaldo del Ministro del Trabajo y de los Diputados de la Asamblea Nacional Iris Varela, Marcela Máspero y Reinaldo García.

Mientras, representantes de la empresa aseguran que los tomistas cometen delitos. Tanto de acción pública como de acción privada, que al menos cinco de ellos se encuentran tipificados en el Código Penal y que dichas acciones lejos de conllevarlos a lograr sus prestaciones sociales, genera problemas para la empresa, para los trabajadores activos, y lo más importante y lesiona el estado de derecho afectando, en consecuencia, cuarenta y dos mil empleos en el país entre ellos 3.800 directos de Coca Cola FEMSA.

- **Decisión**

Coca Cola FEMSA se comprometió a pagar 4 millones por cada año de duración del proceso judicial, “si la antigüedad del servicio es igual o superior a 7 años. Por otra parte, el monto que le corresponde a

cada ex trabajador demandante de acuerdo a lo convenido será pagado por la empresa mediante cheque de gerencia no endosable emitido a favor del ex trabajador demandante, que se entrega en esta misma fecha.”

Fue enfático el Magistrado al indicar que, con la firma del acuerdo, el cual fue suscrito por todos los Magistrados integrantes de la Sala Social, queda establecido que los demandantes declaran que nada quedan a reclamar a la empresa, con base al proceso de mediación concluido.

De esta forma termina un proceso que tuvo como origen un acuerdo de la Asamblea Nacional, donde se exhortó al Máximo Tribunal, en sus Salas Social y Constitucional, para que la primera se avocara al conocimiento de los juicios laborales pendientes y en curso por ante los Tribunales de la República, seguidos contra la referida empresa.

- **Reacción**

Coca Cola FEMSA tras la decisión de la Sala Social del Tribunal Supremo de Justicia señalaron los siguiente, “uno que pone fin a parte del conflicto planteado; dos, ratifica lo que la compañía siempre ha manifestado que bajo un foro imparcial y en respeto a la condiciones y al Estado de Derecho, y a la norma vigente en Venezuela, la compañía tiene la absoluta disposición de negociar y de tratar de llegar a un acuerdo. Creemos que siendo el Tribunal Supremo de Justicia quien asume la conducción de esta mesa pues evidentemente estamos en el foro correcto para poder llegar a una negociación. Creo que es un ejemplo absolutamente palpable de que la Compañía ha intentado durante estas 12 sesiones de llegar a un acuerdo que se ha materializado en el día de hoy. Nosotros estamos muy a gusto con los alcances de esta primera mesa, estamos dispuestos a la participación en la segunda mesa que se abre hoy, en donde analizaremos esos otros casos que no han sido resueltos hasta este momento”

5. REFLEXIONES FINALES

Una vez analizada la situación del conflicto laboral entre Coca Cola FEMSA y los cinco mil ex trabajadores de la empresa se llegó a las siguientes conclusiones que deberían atacar simultáneamente los gerentes de recursos humanos al momento de resolver los conflictos

- Cancelación de las deudas pendientes. El punto de partida para cambiar el clima de conflicto que se vive en las organizaciones, es la cancelación de las deudas pendientes, esto con la intención de no arrastrar reclamos anteriores, sí y sólo sí, dichos reclamos tengan fundamentos valederos. Con este proceso de borrón y cuenta nueva, si bien es cierto que es el punto de mayor divergencia, es el punto inicial de la solución.
- En este sentido, Padilla (2010, p. 39) señala para solucionar todo conflicto laboral, se deben mejorar los canales de comunicación, utilizando de manera más efectiva los canales regulares de comunicación con los trabajadores, típicamente a través de los sindicatos. La empresa debería articular un comité gerencial laboral en donde podría procesar toda la información sensible recabada en las distintas áreas operacionales, para posteriormente tomar las decisiones laborales estratégicas. A través de estas, los gerentes en recursos humanos obtendrán información valiosa sobre temas que podrían eventualmente generar conflictos, no sólo los originados dentro de la empresa, que son los más obvios, sino también sobre problemas de las comunidades vecinas donde viven los trabajadores.
- Todo conflicto laboral debe ser abordado desde los puntos de vistas: laboral (cumplimiento de los deberes formales como prestaciones sociales, vacaciones, utilidades y las indemnizaciones en caso de accidentes laborales), jurídico (reconocimiento de su relación laboral y el pago de los beneficios derivados de ella), social (desconocimiento de la relación de trabajo por parte de la empresa a miles de trabajadores), político (Intervención de representantes políticos) y económico (pérdidas millonarias)
- Cada empresa es diferente y cada contexto es distinto. Pero guardando las debidas distancias, cualquier organización que quiera salir del círculo vicioso de la conflictividad perenne lo primero que debe hacer es creer que ello es posible. Debe asumir con convicción que la empresa no está condenada a esperar en el futuro más de lo mismo. Eso sí, en la gestión de los asuntos laborales se requiere un nuevo espíritu. Para cambiar su suerte, las empresas han de ser imaginativas al tiempo que socialmente responsables. Deben entender que los conflictos internos no están desvinculados de lo que está ocurriendo en el entorno. Parece que los instrumentos de navegación del pasado no van a servir de mucho para sortear las tormentas que vienen. Como en tantas otras cosas es tiempo de cambiar. Padilla (2010, p. 40).

6. REFERENCIAS

Congreso de la República de Venezuela (2007). *Ley Orgánica del Trabajo*. Gaceta Oficial N° 5.152. Caracas

Dávalos M., José. (s/f) *Conflictos de Trabajo* [Documento en línea] Disponible: www.bibliojuridica.org/libros/1/139/15.pdf [Consultado: 2010/Julio/01]

Márquez, Patricia y Piñango, Ramón (2003) *En esta Venezuela: Realidades y nuevos caminos*. Caracas. Ediciones IESA.

Martínez Jorge (2010) *Cómo resolver un conflicto laboral*. [Documento en línea] Disponible: <http://www.muycanal.com/2010/02/26/como-resolver-un-conflicto-laboral> [Consultado: 2010/Julio/01].

Organización Internacional del Trabajo (2006) *95ª Conferencia Internacional del Trabajo* [Documento en línea] Disponible: <http://www.ilo.org> [Consultado: 2010/Julio/01]

Padilla, José Ramón (2010) *¿Debemos acostumbrarnos al conflicto laboral o podemos cambiar el juego?* Debates IESA. Volumen XV, Número 1, Febrero Marzo. Caracas. Ediciones IESA.

Piñero A., Janet M.; Piñero A., Jeannie; Sánchez B., Sandra; Sánchez B., Yulymar (2009) *Conflicto Coca Cola FEMSA, S.A.* [Documento en línea] Disponible: http://grupos.emagister.com/documento/conflicto_cocacola_femsa_s_a_de_venezuela/1587-129946 [Consultado: 2010/Julio/05].

República Bolivariana de Venezuela (1999) *Constitución de la República Bolivariana de Venezuela*. Gaceta Oficial del 30 de diciembre de 1999, N° 36.860. Venezuela.

República Bolivariana de Venezuela (2007). *Proyecto Nacional Simón Bolívar. Primer Plan Socialista (PPS) de Desarrollo Económico y Social de la Nación 2007-2013*. Presidencia de la República

Trebilcock Anne. (s/f) *Relaciones laborales y gestión de recursos humanos*. [Documento en línea] Disponible: http://www.cepis.ops-oms.org/foro_hispano/21.pdf. [Consultado: 2010/Julio/01]

Tribunal Supremo de Justicia. (2007) [Notas de prensas de la Sala Social del Tribunal Supremo de Justicia](http://www.tsj.gov.ve/informacion/notasdeprensa/notasdeprensa). [Documento en línea] Disponible: <http://www.tsj.gov.ve/informacion/notasdeprensa/notasdeprensa> [Consultado: 2010/Julio/05].

Universidad Nacional de Salta (2008) *Conflicto*. [Documento en línea] Disponible: www.aareii.org.ar/m HYPERLINK
["http://www.aareii.org.ar/modules/wfdownloads/visit.php?cid=4&lid"](http://www.aareii.org.ar/modules/wfdownloads/visit.php?cid=4&lid) HYPERLINK
["http://www.aareii.org.ar/modules/wfdownloads/visit.php?cid=4&lid"](http://www.aareii.org.ar/modules/wfdownloads/visit.php?cid=4&lid) HYPERLINK
["http://www.aareii.org.ar/modules/wfdownloads/visit.php?cid=4&lid"](http://www.aareii.org.ar/modules/wfdownloads/visit.php?cid=4&lid) HYPERLINK
["http://www.aareii.org.ar/modules/wfdownloads/visit.php?cid=4&lid"](http://www.aareii.org.ar/modules/wfdownloads/visit.php?cid=4&lid) HYPERLINK
[Consultado: 2010/Julio/01]. Argentina. Cátedra: Relaciones humana

www.guía.com.ve *Conflictos laborales en Venezuela*. [Documento en línea] [Consultado: 2010/Julio/01].