

**Pre-proyecto de investigación:
La influencia de la organización del trabajo en las relaciones
interpersonales y el clima laboral en la industria petrolera**



Eric Paiz

CI:4.505.190-9

Tutor: Silvia Franco

Índice

Resumen:	2
Introducción.....	3
Antecedentes.....	4
Marco Teórico:	
Organización del Trabajo.....	7
Clima organizacional y Relaciones interpersonales en el trabajo.....	8
Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo.....	10
Factores y Riesgos Psicosociales.....	11
Identificación del Problema.....	12
Objetivos.....	17
Diseño Metodológico.....	17
Técnica.....	18
Muestra.....	21
Análisis de los datos.....	21
Plan de trabajo de campo.....	21
Consideraciones éticas.....	22
Cronograma.....	22
Resultados esperados.....	22
Referencias bibliográficas.....	23
Anexos.....	28

Resumen

El presente proyecto de investigación abordará cómo la organización del trabajo repercute en las relaciones interpersonales y el clima laboral de un grupo de trabajo en la industria petrolera. A su vez, pretende establecer cómo este factor psicosocial (relaciones interpersonales) tiene consecuencias en la salud de los trabajadores. A partir de esta investigación, se procura visibilizar estos aspectos para una mayor comprensión del fenómeno, también generar insumos con nueva información para formular estrategias organizacionales que permitan contemplar estos aspectos y mejorar la calidad de vida de los trabajadores. La metodología utilizada será de carácter cualitativo. Se realizarán entrevistas en profundidad a trabajadores de la empresa para conocer la organización de trabajo, la interacción entre los trabajadores y los riesgos en el sector de trabajo, definido en conjunto con la organización. También se realizarán entrevistas semidirigidas a directivos de seguridad industrial y recursos humanos, a los primeros para conocer cómo se aborda este factor psicosocial y qué acciones concretas se llevan a cabo para prevenir o paliar los riesgos en este sentido. A los segundos para que se expliciten las acciones que se emprenden para mejorar la organización del trabajo. Se realizarán observaciones al personal involucrado en el lugar de trabajo y un grupo focal para trabajar sobre las interacciones sociales en el trabajo. El propósito de este proyecto es poder dar cuenta de este fenómeno en un sector de la empresa industrial y aportar a mejorar la salud de los trabajadores.

Palabras Clave: Organización del trabajo, relaciones interpersonales, clima laboral, Riesgos psicosociales, Industria Petrolera.

Introducción

El siguiente proyecto pretende indagar cómo determinada organización del trabajo repercute en los relacionamientos entre compañeros de trabajo y determinan un clima laboral en la organización. En este sentido los riesgos psicosociales que se expresan en los relacionamientos interpersonales tienen repercusiones en la salud de los trabajadores. Explorar y generar visibilidad en estos aspectos es trascendente para generar estrategias de cambio en la organización del trabajo y mejorar la calidad de vida de los trabajadores. Considerando que la división del trabajo y competencias en la organización están orientadas a la eficacia y al cumplimiento de los objetivos de la misma, es importante visualizar las tensiones que se generan en el relacionamiento interpersonal cuando existen diferencias en cómo se intentan conseguir dichos objetivos. Cuando estas diferencias se resuelven de forma autoritaria, cuando no se discute sobre las metas dentro del grupo de trabajo o los trabajadores no pueden influir en aspectos que le conciernen en su vida laboral. Teniendo en cuenta que la organización laboral implica relaciones sociales es preciso indagar como dada cierta organización del trabajo genera relaciones interpersonales constituyendo un clima laboral determinado que impacta en la salud de los trabajadores pudiendo entre muchos factores, perjudicar o mejorar la eficacia organizacional. A través de la revisión bibliográfica de antecedentes en la temática se encuentran aspectos intrínsecamente relacionados que son propios de las organizaciones, como las condiciones y medio ambiente de trabajo, riesgos psicosociales, satisfacción laboral, productividad, absentismo y la salud de los trabajadores. Estos aspectos coadyuvan para reflexionar sobre la organización del trabajo y el relacionamiento social.

Antecedentes

La literatura que se ha escrito sobre la organización del trabajo, las relaciones interpersonales y su relación con el clima laboral son variadas en los últimos 30 años, dando cuenta sobre la relación que tienen estos aspectos y los antes mencionados en la organización y los trabajadores.

Organización del trabajo y riesgo psicosocial

A nivel nacional, no existen estudios sobre cómo la organización del trabajo impacta en las relaciones interpersonales y el clima laboral en la industria petrolera. La mayoría de las investigaciones que se han realizado son en relación a las condiciones y medio ambiente de trabajo y los riesgos laborales en las industrias de alta complejidad, poniendo énfasis en los aspectos físicos, químicos y biológicos de dichas condiciones. En este sentido, en un artículo de Nión (2012) se realiza una aproximación teórica sobre la construcción social del riesgo laboral, desde la aproximación a las condiciones laborales y la organización del trabajo de la industria forestal agraria.

En Colombia, un artículo de Hernández, Gómez y Soto, (2013) pone énfasis en las relaciones entre compañeros de trabajo como un factor de riesgo psicosocial. El estudio se fundamenta en los modelos de demanda- control- apoyo social de Karasek, el modelo de desequilibrio- esfuerzo- recompensa de Siegrist y el modelo dinámico de los factores de riesgo de Villalobos. Los resultados de esta investigación determinaron altos índices de riesgo en las dimensiones de relaciones sociales y con colaboradores, también que la gestión humana, como campo de conocimiento, debe necesariamente interesarse por todos los actores de la organización, no solo por la base de la pirámide organizacional, sino también hacia los puestos gerenciales y jefaturas, dada la importancia de su gestión y la repercusión en el ambiente de trabajo.

Un estudio de Segurado, Agulló, Rodríguez, Agulló, Boada y Medina (2008) analiza cómo repercuten las relaciones interpersonales entre policías y su constitución como fuente principal de riesgo para la aparición de acoso laboral. Se evaluaron las opiniones de los funcionarios policiales en torno a las relaciones personales entre los miembros de las plantillas y del trato que reciben por parte de los puestos de mando. Una investigación realizada por Gonzales y Castillo (2014) evaluó los factores

psicosociales en pequeñas, medianas y grandes empresas de cuatro sectores económicos. Las relaciones entre los trabajadores constituyeron la principal fuente de riesgo en el 49% de los trabajadores de los sectores de suministros de electricidad, gas y agua.

Relaciones interpersonales

Lapena, Cibanal, Pedraz y Macia (2014) abordaron como afectan las relaciones laborales de los profesionales de enfermería, los problemas organizativos y la forma de gestionarlos. El estudio de carácter exploratorio-descriptivo reflejó que la inadecuada organización del trabajo afecta a las relaciones interpersonales, produciendo en los trabajadores sentimientos de desmotivación e impotencia, considerándose necesario efectuar una planificación del trabajo, clarificar el rol profesional en cuanto a las actividades y tareas correspondientes. También desarrollar habilidades comunicativas necesarias para poder relacionarse y transmitir los distintos problemas a compañeros de trabajo, dirección y gerencia correspondientes.

Yañez, Arenas y Ripoll (2010) realizaron una investigación que buscó explorar en qué medida las actuales relaciones interpersonales en el trabajo impactan en los niveles de satisfacción laboral general en trabajadores de la salud y cómo se puede aumentar dicho aspecto, teniendo en cuenta a las relaciones interpersonales con los jefes y los colegas como variable en relación a la satisfacción en el trabajo. Los resultados de este estudio indican la importancia de las relaciones interpersonales en el trabajo, como campo eficaz para intervenir en las organizaciones para mejorar los niveles de la satisfacción laboral general. También la relevancia de los directivos y las jefaturas de los centros de salud para humanizar los ambientes de trabajo. Chiaburu y Harrison (2008) citado por Yañez y otros (2010) realizaron un meta-análisis sobre los efectos de las relaciones entre compañeros de trabajo y hallaron una alta correlación con satisfacción laboral. Yañez (2006) destaca a la confianza entre compañeros de trabajo como aspecto fundamental de estas interacciones.

Los conflictos que se producen entre los sujetos en las organizaciones de trabajo son abordados como factores precursores para desarrollar el Síndrome de Quemarse por el Trabajo (Grau, Gil Monte, García y Figueredo 2009; Mercado y Gil Monte 2010; Grau, Vallejo y Serra, 2009). La investigación de Grau y otros (2009) evaluó los efectos de los conflictos interpersonales sobre el desarrollo del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (SQT) en la salud de los trabajadores. Los resultados del estudio permiten afirmar que los conflictos interpersonales son un antecedente importante en relación al

agotamiento emocional y la realización personal en el trabajo y los efectos sobre la eficacia profesional que conlleva. También se constató que el agotamiento emocional y despersonalización eran un antecedente significativo de los problemas de salud. Se concluye la importancia que tienen los aspectos relacionales y emocionales en la prevención y del SQT y sus problemas relacionados. Concordantemente el estudio realizado por Mercado y Gil Monte (2010) agrega la influencia del compromiso organizacional y los conflictos interpersonales como variables que deben ser abordadas en conjunto dado su incidencia significativa en el Burnout.

Relaciones sociales, Clima laboral y Satisfacción laboral.

Es importante considerar que existen investigaciones referidas a la relevancia de las relaciones interpersonales en el trabajo y su influencia en el clima y la satisfacción laboral (Ribas, 2003; Yañez y otros, 2010; Adauta, 2012). En referencia al clima laboral las primeras investigaciones donde se pone de relieve las relaciones entre los trabajadores como factor trascendente en la organización del trabajo son las de carácter interdisciplinar realizadas por Mayo en 1933 y sus colaboradores en la empresa Western Electric Co., en Hawthorne Chicago. Los mismos descubren que la productividad de los trabajadores no depende esencialmente de los cambios en las condiciones materiales y técnicas de la producción (horarios, incentivos salariales, descansos, iluminación, etc.) sino que es el ambiente del grupo de trabajo la causa principal. Surge aquí el *efecto Hawthorne* que refiere al incremento de la productividad derivado de la motivación laboral, aspecto estrechamente vinculado al grupo social del trabajo y a los relacionamientos entre trabajadores. El descubrimiento realizado en estas investigaciones propone poner el acento en el factor humano (psicosocial), las vinculaciones personales entre compañeros de trabajo, la trascendencia del ambiente de trabajo (comunicación, empatía, sistemas de apoyo mutuo, reconocimiento, etc.) y derivó en el movimiento de Relaciones Humanas (Ribas, 2003).

El clima laboral ha sido una problemática relacionada estrechamente con la satisfacción laboral (Adauta, 2012; Cárdenas, Díaz y Carrillo 2015). Estos autores han destacado una correlación significativa entre la satisfacción laboral y el clima organizacional haciendo referencia a la importancia de este último en la calidad de vida de los trabajadores. Guillen del Campo (2013) en la investigación sobre liderazgo y motivación como variables del clima organizacional, aborda las características del medio ambiente de trabajo y como la percepción de los trabajadores repercute en el comportamiento y sistema organizacional.

Marco Teórico

Organización del trabajo

Para Etkin (2000) citado por Melongo, García, Vásquez y Franco (2009) la organización del trabajo aparece como un campo complejo donde existen variados factores interrelacionados, tanto las nuevas tecnologías, la competitividad de los mercados, las modificaciones en los modelos de negocio y las modificaciones en las relaciones laborales generan un escenario con tensiones constantes entre las personas que la integran, caracterizadas por la incertidumbre tanto para las organizaciones como para los trabajadores. En este contexto, las nuevas formas sofisticadas de organización del trabajo generan que los sujetos pasen parte importante de la vida trabajando en organizaciones laborales (Ribas, 2003).

Para Novick (2003) en Nión (2012) la organización del trabajo se define como:

el conjunto de aspectos técnicos y sociales que intervienen en la producción de determinado objeto. Se refiere a la división del trabajo entre las personas y maquinas. Interviene el medio ambiente y la totalidad de las dimensiones presentes en cualquier prestación laboral. [...] es el resultado del conjunto de reglas y normas que determinan como se ejecuta la producción en la empresa. Desde esta perspectiva es una construcción social, histórica, modificable y cambiante (p. 230)

La organización como un sistema complejo en permanente interacción con sus estructuras internas y externas, cuenta con estructuras de poder y una división de tareas y competencias, orientadas a la eficacia, las metas y objetivos de la organización (Ribas, 2003). En este sentido para Quijano (1993) citado por Ribas (2003), estas metas o la forma de conseguirlos no son siempre aceptados por todos los sujetos en la organización, surge allí la negociación o la imposición de los objetivos. Vartia (1996) citada por Franco (2012), explicita que existen otros aspectos dentro de la organización del trabajo como "flujo pobre de la información, una manera autoritaria de arreglar las diferencias de opinión, falta de discusión sobre metas y tareas, y escasas posibilidades de influir en las cosas que a uno le tocan y le preocupan"(p 261). La noción de organización del trabajo para Korinfeld y Montauti (2011) se constituye por el juego de relaciones sociales y el conflicto de interpretaciones de los agentes.

Clima Organizacional y Relaciones Interpersonales en el Trabajo

Para Hakanen, Schaufeli y Ahola (2008) citado por Mercado y Gil Monte (2010) no solo se deben apreciar los aspectos individuales para mejorar la salud de los trabajadores sino que son necesarias la promoción y prevención a nivel organizacional, siendo el clima uno de los factores a considerar en este sentido.

Para Ribas (2003) el clima organizacional está:

determinado por la interacción de propiedades objetivas (atributos estructurales de la organización) y de construcciones subjetivas (percepciones, representaciones, creencias, valoraciones, etc.) del ambiente laboral, en lo concerniente a aspectos y dimensiones relevantes de la vida social de la organización, como cohesión, confianza recíproca, transparencia informativa, estilo de comunicación, apoyo mutuo, autonomía individual, implicación emocional, compromiso organizacional, reconocimiento y recompensa, presión experimentada, reglas tácitas de funcionamiento, grado de transparencia, de juego limpio y de equidad, etc. (p. 67)

En 1924 Mayo comenzó a cuestionarse sobre cómo mejorar el bienestar productivo en las organizaciones laborales, los estudios Hawthorne pusieron de manifiesto como el clima organizacional repercutía en el estado emocional de los sujetos y además en los resultados económicos de la organización (Olaz, 2013). Para Ribas (2003) los procesos como rendimiento, productividad, absentismo, rotación, conflictividad, satisfacción, calidad de vida laboral, eficacia y eficiencia organizacional pueden ser explicados por el clima laboral, por lo que esta variable se vuelve importante para el desarrollo organizacional. También Lewin (1951) citado por Olaz (2013) destacó la relevancia del clima al puntualizar que el comportamiento del sujeto está influido por el ambiente en que se desenvuelve la persona. El clima surge como campo importante para la comprensión de aspectos objetivos de la organización en este sentido. Proporciona retroalimentación sobre los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, genera modificaciones en las actitudes y conductas de los miembros y también en la estructura (Adauta, 2012).

Para Marín, Melgar y Castaño (2003) citado por Guillen del Campo (2013) el clima organizacional es:

El conjunto de percepciones de las características relativamente estables de la organización, que influyen en las actitudes y en el comportamiento de sus miembros [...] es el ambiente psicosocial en el que se desenvuelven los empleados de una organización; que ellos son quienes lo crean y se hace manifiesto por las reacciones culturales, la interpretación de realidades y métodos de acción que caracterizan a un momento de la organización; a pesar de no ser tocado ni visto, el clima organizacional tiene una existencia real y trascendente (p. 244)

Este concepto integra la percepción del trabajador sobre los procesos que ocurren en el medio laboral, destacando la importancia que tiene la evaluación del clima organizacional para aproximarse a la realidad cotidiana del trabajo e identificar con mejor precisión aquellas áreas conflictivas o que están reduciendo la eficacia en el lugar de trabajo (Guillen del Campo, 2013). En este sentido para Zohar y Luria (2004) en Hernández, Espinoza y Aguilar (2013) la percepción del clima organizacional es producto de las interacciones sociales entre los sujetos (pares, compañeros de mayor nivel jerárquico, subordinados) y los contextos organizacionales como las reglas y pautas que facilitan determinadas actitudes y comportamientos entre los miembros. Concordantemente Chiavenato y colaboradores (2001) citado por Adauta (2012) definen "el clima organizacional como la cualidad o propiedad del ambiente percibido o experimentado por los miembros de la organización en su comportamiento" (p. 308). También Peiró (1995) en Olaz (2013) coincide que el clima organizacional está relacionado con ese mundo dominado por las percepciones, impresiones o imágenes de la realidad organizacional, aspecto que produce diferencias en las valoraciones de cada uno de los miembros.

Koys y Decosttis (1991) en Olaz (2013) ponen énfasis en otras variables con un marcado rango psicológico como autonomía, cohesión grupal, presión, el apoyo mutuo, reconocimiento, equidad, innovación y confianza. Ésta para Ferres, Connell y Travaglione (2004) citado por Yañez y otros (2010) "es un facilitador de la relaciones y las actitudes efectivas en el trabajo" (p. 194). A partir de estas competencias se generan novedosas líneas de investigación para dar cuenta del clima laboral. Para González y Peiró (1999) citado en Olaz (2013) son estas novedosas líneas de investigación las que destacan la importancia de la interacción de los individuos y la determinación de un contexto en la organización. Peiró y Prieto (1996) agregan a los ya mencionados factores del clima organizacional la cooperación, la empatía, cordialidad, y aspectos relacionados al estilo de dirección, la competitividad, comunicación y conflictividad.

Para Jennifer, Cowie y Ananiadou (2003), Sablinsky (2003), Vartia (2001) y Zapf y Gross (2001) en Segurado et al. (2008) las relaciones interpersonales positivas mejoran el clima laboral, favorecen al sentimiento de pertenencia, facilitan estrategias y recursos para afrontar condiciones laborales desfavorables. Para Boada, De Diego y Agulló, (2005); Rodríguez, Agulló y Agulló, (2006); Segurado y Agulló, (2002) y Topa, Gallastegui y Morales (2006) siguiendo a Segurado et al. (2008) cuando las interacciones entre los sujetos son dañinas, inadecuadas o insuficientes pueden generar estrés, insatisfacción, conflictos, exclusión y competitividad convirtiéndose en un factor

relevante de riesgo psicosocial impactando por un lado en la salud del trabajador y la calidad de vida laboral, por otro al conjunto de la organización deteriorando el clima laboral, mermando la eficacia, el compromiso, la implicación, la productividad y generando flujos insuficientes de información como así también mayor resistencia al cambio. En los problemas interpersonales se presentan discrepancias entre lo que la persona quiere y lo que obtiene, originándose esto de múltiples formas como puede ser un déficit para comunicar lo que necesita, o para presentar contradicciones en sus motivaciones (Maristany, 2008). Para Mercado y Gil Monte (2010) la presencia de conflictos interpersonales en el ambiente de trabajo expone a los sujetos a sentirse con mayor agotamiento físico y emocional y a desarrollar mayores niveles de Burnout. Naranjo (2008) destaca en relación a las interacciones entre personas que:

La forma que tiene la persona de interactuar con las demás es una manifestación de cómo es, cómo piensa, qué valores tiene y su grado de sensibilidad. Por lo tanto, al actuar sobre la comunicación, también se actúa sobre la psicología de la persona. Mejorar las habilidades comunicativas también repercute favorablemente en el estado emocional general de las personas (p 25)

Aquellas organizaciones que contienen orden, control organizacional y fomentan la comunicación entre todos los integrantes de la organización disfrutan de mejores relaciones interpersonales laborales y satisfactorias (Lapena y otros, 2014).

Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo

Las condiciones de trabajo inciden de forma relevante en la dinámica de las relaciones laborales, en la experiencia de trabajo y en definitiva sobre la calidad de vida laboral y la salud de los trabajadores (Ribas, 2003).

Neffa (2002) propone un concepto renovador ante el tradicionalista y reduccionista referido específicamente a los aspectos de seguridad e higiene en el trabajo. En el mismo las condiciones y medio ambiente de trabajo (CYMAT) involucran al colectivo de trabajo como unidad de análisis procurando la eliminación del riesgo desde su fuente. Para este autor, las CYMAT deben estudiarse considerando las dos dimensiones que la componen: la objetiva y subjetiva. La primera refiere a los aspectos fácilmente identificables y medibles cuantitativamente como pueden ser valores y límites de exposición, máximos o mínimos admisibles. Las subjetivas refieren a las percepciones de los trabajadores sobre las características de su entorno, considerando esta dimensión fundamental para generar acciones participativas para mejorar las condiciones y medio ambiente de trabajo y en cuanto a la prevención de los riesgos presentes en el ámbito laboral.

Se propone junto con Neffa (2002) la siguiente definición de CYMAT:

las condiciones y medio ambiente de trabajo (CYMAT) están constituidas por los factores socio-técnicos y organizacionales del proceso de producción implantado en el establecimiento (o condiciones de trabajo) y por los factores de riesgo del medio ambiente de trabajo. Ambos grupos de factores constituyen las exigencias, requerimientos y limitaciones del puesto de trabajo, cuya articulación sinérgica o combinada da lugar a la carga global del trabajo prescrito, la cual es asumida, asignada o impuesta a cada trabajador, provocando de manera inmediata o mediata, efectos directos o indirectos, positivos o negativos, sobre la vida y la salud física, síquica y/o mental de los trabajadores. Dichos efectos están en función de la actividad o trabajo efectivamente realizado, de las características personales, de las respectivas capacidades de adaptación y resistencia de los trabajadores ante los dos grupos de factores antes mencionados (p. 28)

Para Douglas (1996) citado por Nión (2012) la relevancia de la perspectiva del sujeto en su situación laboral es relevante para las valoraciones sobre los riesgos a los que se exponen los individuos. Concordantemente en la 9ª Reunión de 1984 del comité mixto OIT-OMS, ya destacaba la importancia del medio ambiente de trabajo en lo referente a los riesgos psicosociales (Gutiérrez y Vilorio, 2014)

Factores y Riesgos Psicosociales

Para Vieco y Abello, (2014) "La relación entre la organización del trabajo, los factores psicosociales y la salud no parece tan evidente como la que existe entre otros factores de riesgo (los biológicos, por ejemplo) y la salud" (p. 358), para este autor las consecuencias negativas de la organización del trabajo en la salud se manifiestan en el sujeto como reacciones de estrés-distrés en el trabajo y se expresan en mecanismos tanto emocionales, cognitivos como fisiológicos.

Siguiendo a Malchaire (2002) citado por Gonzales y Castillo (2014) un factor de riesgo es: "(...) el conjunto de factores de la situación de trabajo que son susceptibles de interferir con la salud y el bienestar de los trabajadores" (p. 66). Los riesgos psicosociales no son los prioritarios para políticas de prevención de riesgos y luchas sindicales pero constituyen una importante fuente de conflictos, malestar, ansiedad y enfermedad, teniendo consecuencias negativas en los sujetos a nivel emocional, comportamental, cognitivo y fisiológico (Melongo y otros, 2009). Para Nieto (2008) seguido por Korinfeld y Montauti (2011) los factores psicosociales incluyen "los aspectos globales de la organización y contenido del trabajo" (p. 169-170). También los aspectos psicosociales en el trabajo se vinculan a la subjetividad individual y los sucesos multifactoriales que se producen en las organizaciones (Gonzales y Castillo, 2014).

Los factores psicosociales son definidos por la Enciclopedia sobre seguridad y salud en el trabajo en la International Labour Office et al. (2007) citada por Vieco y Abello (2014) como:

Las condiciones que comprenden aspectos del puesto de trabajo y del entorno de trabajo, como el clima o cultura de la organización, las funciones laborales, las relaciones interpersonales en el trabajo y el diseño y contenido de las tareas (por ejemplo, su variedad, significado, alcance y carácter repetitivo). El concepto de factores psicosociales se extiende también al entorno existente fuera de la organización (por ejemplo, la doble presencia trabajo-hogar) y aspectos del individuo (por ejemplo, personalidad y actitudes) que puedan influir en la aparición del estrés en el trabajo (p. 358)

Considerando las relaciones interpersonales como factor psicosocial, Maristany (2008) destaca al ejercicio de poder en todas sus expresiones (ascendente, descendente y horizontal) como factor de riesgo que afecta la calidad de las interacciones en el trabajo. Los distintos mecanismos de influencias junto con habilidades sociales, experiencia, personalidad, conocimientos, estatus profesional, capacidad para enfrentar la incertidumbre posibilitan a los individuos generar estrategias para influir sobre otros sujetos en la organización.

Identificación del Problema

La relevancia que tiene el trabajo en el sujeto como espacio para las relaciones sociales constituye un campo complejo y trascendente para el abordaje de la salud de las personas. Los lugares de trabajo son contextos sociales donde el individuo interactúa, comparte experiencias, delinea pautas de comportamiento, percibe y analiza el clima organizacional (Maristany, 2008). El trabajo permite el desarrollo del sujeto de forma integral, a su vez emerge en el mundo contemporáneo no solo como instrumento para la sobrevivencia sino también como acción transformadora (Rieznik, 2001). Para la OIT (1961) citado por Ribas (2003) constituye un medio de autoestimación. Se conforma como elemento de cohesión y diferenciación social, jugando un rol central en el posicionamiento de los sujetos en la familia, el grupo social o cultural al que se pertenece (Gonzales y Castillo, 2014). Además "(...) el trabajo permite el reconocimiento "en los otros" de la propia producción, es decir, la constitución de la identidad" (Montauti, 2012 p. 192). En este sentido para Dejours (1998) citado por Montauti (2012) la identidad se capitaliza en el orden de lo singular y opera en lo intersubjetivo, como son los espacios laborales. Para Baró (1998) siguiendo a Ribas (2003) trabajar permite hacerse

a sí mismo, transformando la realidad en un entramado de relaciones interpersonales e intergrupales.

Las interacciones humanas en las organizaciones constituyen un campo complejo de problemáticas e inciden directamente en que la vida laboral sea satisfactoria y estimulante o todo lo contrario (Adauta, 2012). Esa interacción se realiza en aspectos físicos, psíquicos y sociales del trabajador conjuntamente con las condiciones en que se realizan las tareas (Tomasina y Stolovas, 2009). Las organizaciones están obligadas a cumplir estándares internacionales de calidad dado las exigencias del mundo globalizado actual. Entre estas obligaciones se encuentra un mayor interés por la calidad de vida de los trabajadores abarcando su dos dimensiones, la objetiva, referida a las condiciones de trabajo (materiales, ecológicas, técnicas, contractuales, salariales, de seguridad e higiene, de protección social, de estructura organizacional entre otras) y la subjetiva, relacionada a la mejorabilidad de estas condiciones de trabajo y el estrés que se produce, sobre el clima de trabajo, relacionamiento entre compañeros y la posibilidad de desarrollo personal (Ribas, 2003). Concordantemente para Pucci (2007) citado por Nión (2012) es fundamental comprender las estrategias de los trabajadores que intervienen en la construcción y cambio en las condiciones de trabajo. Para Ribas (2003) las condiciones de trabajo son trascendentes ya que repercuten:

especialmente sobre la calidad de vida laboral en general y sobre la salud y el bienestar psicológico en particular; sobre la motivación y la satisfacción laboral y sobre la implicación con el trabajo; sobre patologías profesionales (desgaste físico y psicológico por un trabajo en condiciones estresoras y quemadoras); sobre el rendimiento laboral de las personas empleadas; sobre disfunciones organizacionales, como los conflictos, el absentismo, la rotación, los accidentes o las bajas laborales; así como sobre la eficacia y la eficiencia de la misma organización (p 44)

El aspecto emocional se torna relevante para las valoraciones sobre las condiciones de trabajo de los sujetos ya que pasan la mayor parte del tiempo en la organización para la cual trabajan (Adauta, 2012). Para la defensa de los derechos del trabajador es relevante contemplar no solo los agentes físicos a los que se exponen en el lugar de trabajo sino considerar los aspectos psicosociales que hacen a las relaciones interpersonales entre miembros de una organización (Márquez, 2009). En referencia a este aspecto, es importante considerar que la Declaración Sociolaboral del Mercosur en su Art. 17 donde se manifiesta que "todo trabajador tiene derecho de ejercer sus actividades en un ambiente de trabajo sano y seguro que preserve su salud física y mental y estimule su desarrollo y desempeño profesional" (Raso, 2009 p 19).

Para Falzon (2010) citado por Korinfeld y Montauti (2011) contemplar cómo razonan y cómo gestionan los conocimientos en la práctica los trabajadores es parte esencial del análisis de los puestos de trabajo. La posibilidad de abordar interdisciplinariamente integrando el saber obrero y la experiencia laboral, permiten un abordaje metodológico completo para el análisis del trabajo y la relación con la salud (Tomasina y Stolovas, 2009).

Dentro de las organizaciones existen conceptos relacionados como el clima organizacional, las condiciones de trabajo, la seguridad, el desarrollo personal y la satisfacción laboral, que deben ser abordados organizacionalmente. En este sentido para Grau y otros (2009) "(...) la dinámica de una organización se explica a partir de las relaciones interpersonales que se forman dentro de una estructura jerárquica y organizada" (p73). Conocer las dificultades del relacionamiento y de los aspectos comunicativos para transmitir los problemas organizativos permite desarrollar estrategias participativas con los trabajadores para mejorar el clima laboral (Lapena y otros, 2014). Son los sujetos los que proporcionan dinámica y fundamento a la organización, por esto es necesario entender a las personas en este contexto teniendo un enfoque no solo en la eficacia productiva (entendida en términos económicos), sino también en función del bienestar del trabajador, considerando aquellos factores que generan problemas de salud (Montoya, 2006).

Para Chiaburu y Harrison (2008) y para Tyler (2003), citados por Yañez y otros (2010) la influencia de las relaciones entre compañeros de trabajo va a ser cada vez más importante teniendo en cuenta que la gestión organizacional tiende a realizar tareas en forma cada vez más interdependientes. Para Gonzales y Castillo (2014) las pobres relaciones sociales en el lugar de trabajo son uno de los seis ejes en los que se agrupan los aspectos psicosociales. En relación a este aspecto Fernández, González, Iribar y Peinado (2013), explicitan que "se sabe que las personas con elevados riesgos psicosociales pueden llegar a tener problemas cardiovasculares, hipertensión arterial e incluso síntomas psicosomáticos" (p150).

La importancia de mejorar las relaciones en el lugar de trabajo radica en que estas constituyen un elemento de apoyo social que fortalece la cultura organizacional (Hernández y otros, 2013) y considerando organizaciones de alta complejidad, cambio e incertidumbre este aspecto constituye un importante desafío (Yañez y otros, 2010). Adata (2012) teniendo en cuenta los aspectos benéficos que conlleva relacionarse de buena manera en el trabajo establece que medir el clima organizacional, la satisfacción

laboral y la relación entre ambas debe formar parte del diagnóstico organizacional por parte de cualquier institución.

La incidencia de un buen relacionamiento entre compañeros de trabajo también la destacan Ryan y Deci (2008) citado por Yañez y otros (2010) en la teoría de la Auto-Determinación sobre la motivación intrínseca, consideran a las relaciones interpersonales como necesidad psicológica básica que al ser satisfechas generan motivación intrínseca y satisfacción en las personas. Para Grau, Vallejo y Serra (2009) las relaciones interpersonales consistentes y armoniosas entre los integrantes del grupo atenúan los sentimientos de insensibilización respecto a lo que le ocurre a los demás compañeros. Siguiendo a Faragher et al. (2005) citado por Yañez y otros (2010) probablemente también se lograría que estuvieran menos propensos al estrés, depresión y burnout.

El deterioro de las relaciones interpersonales en el trabajo y la repercusión negativa que esto tiene en el clima laboral genera una disminución individual y también en la productividad organizacional (Mercado y Gil Monte, 2010). Para Guerrero (2003) citado por Mercado y Gil Monte (2010) los conflictos interpersonales pueden constituirse en fuente de estrés y "manifestarse individualmente en irritabilidad, depresión, mal humor, dolores de espalda, presión sanguínea alta, problemas gastrointestinales y mayor probabilidad de enfermarse" (p 164). Los conflictos con compañeros, supervisores y clientes constituyen para Dormann y Zapf (2004) siguiendo a Mercado y Gil Monte (2010) un 15% de situaciones estresantes al día dentro de los estresores sociales en el trabajo. Afirmando este aspecto Gil Monte (2005) en Grau y otros (2009) explicita que los conflictos personales mantenidos por un tiempo también conllevan síntomas de agotamiento emocional, baja realización personal y desarrollo de sintomatología somática.

El clima laboral en este tipo de industrias no ha sido profundamente estudiado aún, siendo un campo rico en materia de estudio macro organizacional y micro organizacional, considerando a los individuos involucrados, sus interacciones, las condiciones laborales y a los riesgos que se exponen para desempeñar sus tareas. El clima organizacional para Goncalves (1997) citado por Cárdenas y otros (2015) tiene consecuencias en la productividad, satisfacción y la rotación entre otros temas relevantes para la organización. La influencia del clima en procesos organizacionales y psicológicos como la toma de decisiones, comunicación, motivación, niveles de autoridad, colaboración, condiciones de trabajo y satisfacción de sus trabajadores genera un interés cada vez más importante en las organizaciones (Cárdenas y otros,

2015). El desempeño, compromiso y la cooperación han sido señalado por algunas investigaciones como aspectos que mejoran en un clima favorable de trabajo, por lo tanto la realización de un diagnóstico del clima organizacional produce conocimientos para ser utilizados en cambios planificados por la organización (Cárdenas y otros, 2015).

El estudio de estos elementos permitirá a la organización generar visibilidad en factores de riesgo referentes a los relacionamientos interpersonales, la delimitación de los conflictos en este sentido podrá contribuir a la construcción de instrumentos de medición que evalúen el ambiente de trabajo y la consecuente elaboración de mecanismos de prevención.

En este marco, el proyecto de investigación plantea las siguientes preguntas problema que guiaran la investigación:

- ¿Cómo repercute la organización del trabajo en las relaciones interpersonales del grupo abordado dentro de la industria petrolera?
- ¿Qué consecuencias tienen estas relaciones sociales en la salud de los trabajadores de la industria?
- ¿Cuáles son las políticas de recursos humanos que se emprenden para mejorar el clima organizacional en dicha industria?
- ¿Qué acciones realizan los trabajadores para mejorar el relacionamiento interpersonal en el trabajo?

Objetivo General

- Aportar a la producción de conocimiento en relación a la relevancia de la organización del trabajo, su repercusión en las relaciones interpersonales y el clima organizacional en un sector de trabajo en la industria petrolera. Establecer los efectos en la salud de los trabajadores y en la organización de dichos relacionamientos e identificar las estrategias que se generan por parte de la organización y los trabajadores para mejorar estos aspectos.

Objetivos específicos

1) Explorar las características de la organización del trabajo y cómo repercuten en las relaciones interpersonales y el clima laboral en los trabajadores de un sector de la industria petrolera.

2) Identificar los efectos del relacionamiento interpersonal en la salud de dichos trabajadores.

3) Identificar qué acciones realizan los trabajadores para mejorar la organización del trabajo y las relaciones entre compañeros.

4) Conocer que estrategias organizacionales se aplican desde Recursos Humanos y Seguridad Industrial para prevenir y atender riesgos referidos a las relaciones interpersonales y clima laboral.

5) Implicar a los trabajadores de la industria petrolera para que participen activamente en la identificación de riesgos referidos al relacionamiento interpersonal en el trabajo, en el análisis y la elaboración de propuestas que mejoren las condiciones de trabajo en este sentido.

Diseño metodológico

La metodología a emplear será de tipo cualitativa dado que se necesitan para la ejecución de la investigación poder contar con los discursos de los trabajadores que trabajan en la industria petrolera. También contar con el discurso del personal del área de Seguridad Industrial y Recursos Humanos para poder dar cuenta de las acciones de la organización en relación a la temática trabajada en el presente proyecto. Para González (2000), este tipo de metodología aborda la subjetividad, procesos de significación a nivel individual y social. La presente investigación, busca conocer cómo la organización del trabajo repercute en la interacción entre los trabajadores y las consecuencias que tienen estas interacciones en la salud de los mismos, los distintos tipos de riesgos que surgen en este sentido y también las distintas acciones que la organización realiza con el fin de mejorar el relacionamiento interpersonal y el clima laboral. Ésta metodología tendrá la característica como afirman Denzin y Lincoln (1994) citados por Vasilachis (2006) de ser naturalista e interpretativa. Procurando analizar los significados y comprenderlo contextualmente en su especificidad, en detrimento de la realización de generalizaciones (Marradi, Archenti y Piovani, 2007).

La relevancia de esta metodología radica en que son aspectos particulares de un contexto poco trabajado en Uruguay y especialmente en dicha industria, la investigación cualitativa hace hincapié en el proceso de comunicación continuo entre los actores (investigador y sujetos investigados), y en la interacción como factor clave en la producción de conocimiento (González, 2000). En este sentido los discursos de los involucrados son esenciales en dicha producción, para Morse (2005) en Vasilachis (2006) este tipo de investigación se basa en las historias y experiencias de los sujetos involucrados en un proceso de comunicación-construcción determinado.

Se coordinará una instancia de presentación, con integrantes de la Gerencia de Recursos Humanos y de la Gerencia de Seguridad Industrial, con el objetivo de aprobar el proyecto. Considerando que estamos ante una organización de alta complejidad y el abordaje en su conjunto excede las posibilidades de este trabajo, se acordarán con ambas Gerencias la delimitación del campo de trabajo (área y/o sector), considerando que él mismo tenga entre 20 y 30 trabajadores para poder desarrollar efectivamente el diseño metodológico.

Técnica a implementar:

Considerando el tipo de investigación a realizarse se utilizarán entrevistas (en profundidad y semiestructurada), observación de campo y la realización de un grupo focal como técnicas para dar respuesta a los objetivos específicos.

Entrevista

De forma general la entrevista podemos entenderla junto con Benney y Hughes (1970) citado por Taylor y Bodgan (1994) como "la herramienta de excavar" (p100) en discursos sociales expresados en la cotidianeidad.

Se realizarán entrevistas en profundidad a los trabajadores de la industria, Alonso (1998) citado en Marradi y otros (2007) la describe como un encuentro cara a cara entre dos personas, una conversación que dirige y registra el entrevistador con la finalidad de conocer el discurso del entrevistado vinculado al tema que aborda la investigación. Con esta técnica se buscará introducir en la vida laboral de los trabajadores. Estas entrevistas intentarán responder a los objetivos específicos número 1, 2 y 3.

Se realizarán también entrevistas semiestructuradas a informantes calificados, tanto de Recursos Humanos como de Seguridad Industrial. En este tipo de entrevista el

entrevistador aplica una pauta, tanto los temas como las preguntas son decisiones del entrevistador utilizando recursos como repreguntar y/o pedir aclaraciones para poder abordar los temas relevantes (Corbetta, 2007). Para Coolican (2005) la entrevista semiestructurada tiene la ventaja de tener cierta libertad por parte del entrevistado y el entrevistador para elegir aspectos discursivos de sus propios intereses, aspecto importante si consideramos la sensibilidad que puede tener incursionar en las relaciones interpersonales entre trabajadores. Con esta técnica se buscara responder al objetivo 4

Las entrevistas serán grabadas y se tomaron notas de campo. Posteriormente, la información será transcrita y se analizarán los datos obtenidos. Se utilizarán distintas pautas en las entrevistas según corresponda a los trabajadores de la industria (entrevistas en profundidad) y las realizadas a informantes calificados tanto de Recursos Humanos como de Seguridad Industrial (entrevistas semiestructuradas).

Observación

Para Taylor y Bodgan (1994) tanto el abordaje discursivo como la conducta observable son mecanismos de abordaje para el mundo empírico. Para Matos y Pasek (2008) "esta técnica consiste en el registro sistemático válido y confiable de comportamiento o conducta manifiesta" (p 41).

Se observará a los trabajadores en condiciones naturales ejecutando sus tareas con el objetivo de visualizar los relacionamientos interpersonales entre compañeros de trabajo.

Grupo Focal

El grupo focal es un grupo de discusión focalizado en una temática precisa, o en un conjunto de preguntas concretas (Tomat, 2012). Para Wilkinson (2004) citado por Tomat (2012) esta técnica tiene como característica principal la interacción entre los integrantes del grupo y el consecuente análisis que deriva de la misma. Para Aigner (2002) en Tomat (2012) "el focus group permite obtener con suficiente profundidad, gracias a la interacción entre los participantes, información valiosa respecto a conocimientos, actitudes, sentimientos, creencias y experiencias, y esta información específica y colectiva se obtiene en un corto período de tiempo" (p 132).

Se realizará un grupo focal con 8 integrantes siendo ésta cantidad la óptima para generar ideas y propiciar la expresión de los integrantes según Tomat (2012).

El grupo Focal abordará la temática de la organización del trabajo y las repercusiones en las relaciones interpersonales, el clima de trabajo y las consecuencias de estos aspectos en la salud de los trabajadores. Se trabajará también sobre como son tratados estos aspectos por parte de la organización y sobre propuestas de mejora para los mismos, procurando aportar información para el cumplimiento de los objetivos específicos, se estructurará de la siguiente manera:

- Se presentará el grupo de trabajo, la temática para trabajar, el desarrollo del grupo focal y los objetivos que persigue el mismo.
- Una instancia de presentación personal de cada participante para que describa su rol dentro de la organización del trabajo.
- Se propondrán dos dinámicas distintas, explicando la finalidad de las mismas y como funcionarán. La primera tendrá dos instancias; por un lado se propondrá al grupo definir qué aspectos creen importantes en la organización del trabajo, realizar un mapa conceptual con estos aspectos y generar una puesta en común con la información recabada. Una segunda instancia donde se reflexione sobre como la información recabada en la primer instancia repercute en las relaciones entre compañeros de trabajo, el Clima laboral y en la salud de los trabajadores. A su vez poder presentar ideas para mejorar en este sentido.

La segunda dinámica propondrá generar un debate sobre como son abordados los problemas interpersonales por parte de la organización, qué mecanismos existen y cuáles podrían generarse para prevenirlos y/o paliarlos.

- Se realizara una última fase para una puesta en común sobre los tópicos abordados y el cumplimiento de los objetivos trazados al inicio del grupo focal.

Muestra

Luego de definir conjuntamente con la organización un área o sector para la realización del proyecto, que contenga entre 20 y 30 personas trabajando, se procederá a conformar la población específica para aplicar los instrumentos teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- entre 15 y 20 personas de ambos sexos que trabajen en un sector y/o área (predefinido en conjunto con la organización) en la industria petrolera.
- con más de cinco años de experiencia en la empresa y en el mismo sector de trabajo.
- 2 informantes calificados de Seguridad Industrial para conocer qué tipos de acciones emprenden específicamente para trabajar sobre los riesgos psicosociales derivados de los relacionamientos interpersonales.
- 2 informantes calificados de la división de Recursos Humanos para poder investigar cuales son las estrategias organizacionales para mejorar el ambiente de trabajo.

Análisis de los datos

Se utilizará como técnica el análisis de contenido para las entrevistas, para Lñiguez (2009), esta técnica nos permite sistematizar y analizar la información que se produce en un contexto determinado, como en este caso es el sector de trabajo en la empresa petrolera. Realizada la sistematización y el análisis de las entrevistas, conjuntamente con los datos e información obtenida mediante las observaciones de campo y el grupo focal se espera dar respuesta a los objetivos planteados.

Plan de trabajo de campo

La presente investigación se realizará en un periodo de 9 meses, siguiendo los lineamientos del cronograma establecido.

Consideraciones Éticas

La siguiente investigación se llevará a cabo respetando la ética en investigación. La participación de las personas será voluntaria y con consentimiento informado. Toda la información brindada por los participantes será para uso exclusivo de la investigación, considerando la protección de las personas que participen en la misma.

Cronograma

Ver anexos

Resultados Esperados

Se espera aportar datos sobre la organización de trabajo en un sector de una industria de alta complejidad como lo es la petrolera. Conocer cómo repercute dicha organización en el relacionamiento entre los trabajadores, los riesgos psicosociales que se presentan en el lugar de trabajo referidos a este relacionamiento y su influencia en la salud de los sujetos. Contribuir con nueva información para emprender políticas organizacionales que consideren aspectos trascendentes como el clima laboral en la gestión de sus recursos humanos y mejorar la calidad de vida laboral.

Referencias Bibliográficas

Adauta, S. (2012). Clima organizacional y satisfacción laboral. *Revista Médica Del IMSS*, 50(3), 307-314.

Cárdenas, M. Díaz, M. y Carrillo, A. (2015). Relación del clima laboral y la satisfacción laboral en una pequeña empresa familiar. *Revista Internacional Administración & Finanzas (RIAF)*, 8(1), 37-50.

Coolican, H. (2005). *Métodos en investigación y estadística en psicología*. (3a. Ed.). México D.F.: El Manual Moderno.

- Corbetta, P. (2007). *Metodología y técnicas de investigación social*. (ed. rev.). Madrid. McGraw-Hill, Interamericana de España.
- Fernández, M, González, J, Iribar, C., y Peinado, J. (2013). Comentarios sobre riesgos psicosociales en el trabajo: una aproximación evaluativa. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 30(1), 149-150.
- Franco, S. (2012). Incidencia del ambiente organizacional en la emergencia de la violencia psicológica en el trabajo en búsqueda de una tecnología preventiva. En S. Franco y N. Correa (Eds.), *Psicología y Organización del Trabajo XIII. Tecnologías Sociales: Innovación, contradicciones y desafíos en la organización del trabajo* (pp. 250-266) Montevideo: Psicolibros.
- González, E. y Castillo, J. (2014). Aspectos psicosociales en el análisis del trabajo. Aproximación a un modelo explicativo. *Revista Ciencias de la Salud*, 12 (nº esp.), 63-75.
- González, L. (2000). Lo cualitativo y lo cuantitativo en la investigación de la Psicología Social. *Revista Cubana de Psicología*, 1(17), 61-71
- Grau, E., Gil Monte, P., García, J. y Figueredo, H. (2009). Efectos de los conflictos interpersonales sobre el desarrollo del síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) y su influencia sobre la salud. Un estudio longitudinal en Enfermería. *Ciencia & Trabajo*, 11(32), 72-79.
- Grau, J., Vallejo, R., y Serra, E. (2009). El Clima de equipo como antecedente del Burnout y las manifestaciones psicosomáticas. *Ansiedad Y Estrés*, 15(2/3), 279-289.
- Guillén del Campo, M. (2013). Clima organizacional en la Editorial Ciencias Médicas a partir del análisis de dos de sus dimensiones. *Revista Cubana de Salud Pública*, 39(2), 242-252
- Gutiérrez, A., y Vilorio, J. (2014). Riesgos psicosociales y estrés en el ambiente laboral. *Revista Salud Uninorte*, 30(1), 5-6.

- Hernández, G., Gómez, H. y Soto, J. (2013). Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo como factor de riesgo psicosocial: su incidencia sobre gestión humana en las organizaciones. *Diversitas*, 9(2), 409-423.
- Hernández, J., Espinoza, J., y Aguilar, M. (2013). Clima laboral: La influencia de la supervisión, los factores organizacionales y la predisposición de los empleados. *Revista Internacional Administración & Finanzas (RIAF)*, 6(6), 55-71.
- Iñiguez, L. (2009). *Métodos cualitativos de investigación en ciencias sociales*. Recuperado de <http://psicologiasocial.uab.cat/lupicinio>
- Korinfeld, S., y Montauti, E. (2011). Aportes metodológicos en investigación interdisciplinaria sobre condiciones y medio ambiente de trabajo. En L. Leopold, D. Fagúndez, y N. Sobrera (Eds), *Psicología y Organización del Trabajo XII. Investigaciones e Intervenciones Innovadoras en el campo Psicología de las Organizaciones y el Trabajo: El estado del arte*. (pp. 165-176). Montevideo: Psicolibros.
- Lapeña, Y., Cibanal, L., Pedraz, A., y Macia, M. (2014). Interpersonal relationships among hospital nurses and the use of communication skills. *Texto & Contexto – Enfermagem*, 23(3), 555-562. <http://dx.doi.org/10.1590/0104-07072014002010013>
- Maristany, M. (2008). Diagnostico y evaluación de las relaciones interpersonales y sus perturbaciones. *Revista Argentina De Clínica Psicológica*, 17(1), 19-36.
- Márquez, A. (2009) Trabajo y dignidad, calidad de vida de los trabajadores, normativa aplicable. En A. M. Araújo, J. Raso, y F. Tomasina, *Condiciones laborales y organización del trabajo. Red Académica de trabajo*. (pp. 7-14). Montevideo: Universidad de la República.
- Marradi, A., Archenti, N., y Piovani, J. (2007). *Metodología de las ciencias sociales*. Buenos Aires; Emecé

- Matos, Y., y Pasek, E. (2008). La observación, discusión y demostración: técnicas de la investigación en el aula. *Laurus*, 14(27), 33-52. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=76111892003>
- Melongo, P., García, B., Vásquez, A. y Franco, S. (2009). En A. M. Araújo, J. Raso, y F. Tomasina. *Condiciones Laborales y Organización del trabajo. Red Académica de trabajo* (pp. 89-100). Montevideo: Universidad de la República.
- Mercado, P. y Gil Monte, R. (2010). Influencia del compromiso organizacional en la relación entre conflictos interpersonales y el síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en profesionales de servicios (salud y educación). *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 20(38) 161-174. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81819024014>
- Montauti, E. (2012). Organizaciones laborales: su impacto en la subjetividad de los "mandos medios". En S. Franco y N. Correa (Eds.) *Psicología y Organización del Trabajo XIII. Tecnologías Sociales: Innovación, contradicciones y desafíos en la organización del trabajo* (pp. 188-200) Montevideo: Psicolibros.
- Montoya, A. (2006). Humanización de las relaciones interpersonales en las organizaciones. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 14(2) 53-67. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=90900206>
- Naranjo, M. (2008). Relaciones interpersonales adecuadas mediante una comunicación y conducta asertivas. *Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación"*, 8(1), 1-27. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44780111>
- Neffa, J. (2002). *¿Que son las condiciones y medio ambiente de trabajo? Propuesta de una perspectiva*. Buenos Aires.: HVMANITAS - CEIL.
- NiÓN, S. (2012). Organización del Trabajo y Riesgo en la Producción Forestal Agraria. En S. Franco y N. Correa (Eds.), *Psicología y Organización del Trabajo XIII. Tecnologías Sociales: Innovación, contradicciones y*

desafíos en la organización del trabajo (pp. 221-236) Montevideo: Psicolibros.

Olaz, A. (2013). El clima laboral en cuestión. Revisión bibliográfico-descriptiva y aproximación a un modelo explicativo multivariable. *Aposta*, 56, 1-35.

Peiró, J. M., y Prieto, F. (Eds.) (1996). *Tratado de Psicología del Trabajo* (Vol. 1). Madrid: Síntesis.

Raso, J. (2009). Reflexiones sobre salud mental y trabajo. En A, M, Araújo, J Raso, y F Tomasina. *Condiciones Laborales y Organización del trabajo. Red Académica de trabajo*. (pp. 15-24) Montevideo: Universidad de la República.

Ribas, J. (2003). Trabajar en la modernidad industrial. En J, Ribas (Coord.), M, Tomás, C, Durán y A, Artilles. *Teoría de las relaciones laborales. Fundamentos* (pp. 19-148). Barcelona: UOC.

Rieznik, P. (2001). Trabajo, una definición antropológica. Dossier: Trabajo, alienación y crisis en el mundo contemporáneo. *Razón y Revolución*, 7, 1-21.

Segurado, A., Agulló, E., Rodríguez, J., Agulló, M., Boada, J., y Medina, R. (2008). Las relaciones interpersonales como fuente de riesgo de acoso laboral en la Policía Local. *Psicothema*, 20(4), 739-744

Taylor, S., y Bodgan, R. (1994). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Buenos Aires: Paidós.

Tomasina, F., y Stolovas, N. (2009). Salud de los trabajadores. . En A. M. Araújo, J. Raso, y F. Tomasina. *Condiciones Laborales y Organización del trabajo. Red Académica de trabajo* (pp. 35-58). Montevideo: Universidad de la República.

Tomat, C. (2012). El "focus group": nuevo potencial de aplicación en el estudio de la acústica urbana. *Athenea Digital. Revista de Pensamiento e*

Investigación Social, 12(2) 129-152. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=53723279006>

Vasilachis, I. (Coord.) (2006). *Estrategia de investigación cualitativa*. Barcelona: Gedisa.

Vieco, G. y Abello, R. (2014). Factores psicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad en el mundo. *Psicología Desde El Caribe*, 31(2), 354-385.

Yáñez, R. (2006). *Los componentes de la confiabilidad en las relaciones interpersonales entre profesores universitarios*. *Estudios Pedagógicos*, 32(1), 77-90. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=173514132005>

Yáñez, R., Arenas, M., y Ripoll, M (2010). El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general. *Liberabit*, 16(2), 193-202.

Anexos

Cronograma									
Actividad/Mes	1	2	3	4	5	6	7	8	9
.Presentación con Gerencias de RRHH y Seguridad Industrial .Revisión Bibliográfica									
.Entrevistas a funcionarios .Observación de campo									

Entrevistas a informantes calificados y Realización del grupo focal									
Análisis de las entrevistas y del grupo focal									
Elaboración de Informe Final y Presentación de los resultados									

Tabla de Antecedentes

Antecedentes				
Título	Autores/año	Métodos/instrumentos	Muestra	Temas relacionados
Relaciones interpersonales como fuente de riesgo de acoso laboral	Segurado, Agulló, Rodríguez, Agulló, Boada y Medina, (2008)	Mixta: entrevistas y grupos de discusión	235 Policías	discriminación, acoso laboral, riesgo

<p>Efectos de los conflictos interpersonales sobre el desarrollo del Síndrome de quemarse en el trabajo y su influencia sobre la salud.</p> <p>Un estudio longitudinal en enfermería</p>	<p>Grau, Gil Monte, García y Figueredo (2009)</p>	<p>Maslach Burnout Inventory,</p> <p>escala Lickert (conflictos interpersonales)</p> <p>cuestionario(percepción de salud, 13 ítems)</p>	<p>316 profesionales de enfermería</p>	<p>burnout, problemas de salud, relaciones interpersonales</p>
<p>Clima organizacional en la Editorial Ciencias Medicas a partir del análisis de dos de sus dimensiones</p>	<p>Guillen del Campo(2013)</p>	<p>Trabajo grupal, estudio de caso, entrevista,</p> <p>, completamientos de frases técnica de los deseos, cuestionario sobre mi trabajo(clima) observación</p>	<p>15 personas promedio 35 años</p>	<p>clima, liderazgo, motivación, participación, comunicación, reciprocidad</p>
<p>El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general</p>	<p>Yañez, Arenas y Ripoll, (2010)</p>	<p>escala para satisfacción y relaciones</p>	<p>321 trabajadores del hospital</p>	<p>satisfacción, liderazgo</p>
<p>Las relaciones interpersonales de los enfermeros en asistencia hospitalaria y el uso de habilidades comunicativas</p>	<p>Lapena, Cibanal, Pedraz y Macia (2014)</p>	<p>exploratorio- descriptivo, entrevista</p> <p>diario de campo</p>	<p>21 enfermeros, hospital-España</p>	<p>Organización del trabajo</p> <p>satisfacción, stress</p>
<p>Los componentes de la confiabilidad en las relaciones interpersonales entre profesores universitarios</p>	<p>Yañez, (2006)</p>	<p>Cualitativo - Delphi</p>	<p>38 profesores</p>	<p>Relaciones, confiabilidad</p>
<p>Influencia del compromiso</p>	<p>Mercado y Gil Monte (2010)</p>	<p>Análisis de regresión múltiple jerárquica</p>	<p>389 trabajadores</p>	<p>Conflicto interpersonal</p>

organizacional en la relación entre conflictos interpersonales y el Burnout en profesionales de servicios_(salud y educación)		CESQT (cuestionario para burnout) Escala UNIPSCO (conflictos interpersonales)	Mexicanos en sector salud y edu.	compromiso organizacional burnout
"Organización del Trabajo y Riesgo en la Producción Forestal Agraria"	Ni3n, (2012)	Observaci3n, entrevistas		Organizaci3n del trabajo Riesgo laboral
Investigaciones de car3cter interdisciplinar(efecto Hawthorne)	Mayo, (1933)			Relaciones, clima, motivaci3n
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo como factor de riesgo psicosocial: su incidencia sobre gesti3n humana en las organizaciones	Hern3ndez, G3mez y Soto, (2013)	cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral	148 jefes y 267 profesionales y t3cnicos	liderazgo, relaciones sociales características del trabajo
Clima organizacional y satisfacci3n laboral	Adauta(2012)	escala Lickert (clima y satisfacci3n)	230 personal de hospital	Clima, calidad de vida satisfacci3n laboral
Relaci3n del Clima Organizacional y la Satisfacci3n laboral en una peque1a empresa familiar	C3rdenas, D3az y Carrillo (2015)	escala Lickert (conflictos interpersonales) Modelo Organizacional de Seis Casillas de Weisbord(35 ítems)	20 trabajadores	Clima, satisfacci3n
El Clima de equipo como antecedente del Burnout y de las manifestaciones Psicosom3ticas	Grau, Vallejo, Serra, (2009)	(Aspectos Sociodemogr3ficos, TCI, MBI, PSICOSOM-27	532 trabajadores, empresas de Lleida, Barcelona	Burnout, manifestaciones Psicosom3ticas

			Tarragona y Valladolid	
--	--	--	---------------------------	--