

EXPERIENCIAS DE PLACER Y SUFRIMIENTO EN EL TRABAJO DE ANALISTAS
DE SELECCIÓN DE PERSONAL EN EMPRESAS DE INTERMEDIACIÓN LABORAL

EUCARIS SOFIA RAMIREZ SOLANO

Tesis de maestría

Asesor

Jhonny Javier Orejuela Gómez

UNIVERSIDAD EAFIT
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
MAESTRÍA EN DESARROLLO HUMANO ORGANIZACIONAL
MEDELLÍN
2021

EXPERIENCIAS DE PLACER Y SUFRIMIENTO EN EL TRABAJO DE ANALISTAS DE SELECCIÓN DE PERSONAL EN EMPRESAS DE INTERMEDIACIÓN LABORAL

Por: Sofía Ramírez

Resumen

Objetivo: este trabajo tiene como objetivo principal identificar las experiencias de placer y sufrimiento en el trabajo de los analistas de selección de personal vinculados a empresas de intermediación laboral. *Método:* este es un estudio con enfoque cualitativo, de orden descriptivo y transversal, basado en la información recopilada mediante entrevistas semiestructuradas realizadas a analistas de selección de personal vinculados a empresas de intermediación laboral. *Resultados:* Se encontró que los analistas de selección experimentan placer en las interacciones sociales y en el reconocimiento y el sentido otorgado a su trabajo. El sufrimiento es percibido por situaciones derivadas de la organización del trabajo y por políticas de las organizaciones. También perciben síntomas del orden físico, psicológicos y relacionales, los cuales son enfrentados con estrategias individuales, tales como el manejo del horario laboral y las pausas activas y el afianzamiento de redes de apoyo, y estrategias colectivas, como convocar agrupaciones en el marco del compañerismo y creación de espacios de integración lúdica. *Conclusiones:* Se evidencian experiencias generadoras de placer en el trabajo. También, un alto número de situaciones de malestar derivadas de las exigencias tanto del desarrollo de sus tareas y de la organización, pero pese a esto, los analistas de selección han logrado el desarrollo de estrategias con las cuales hacen frente al malestar, sobre todo en el ámbito individual.

Palabras claves: *placer, sufrimiento, psicodinámica del trabajo, analistas de selección, intermediación laboral.*

Introducción

El trabajo ha ocupado un lugar dentro de la sociedad como una actividad que le permite al ser humano acceder a los recursos con los cuales garantizar su supervivencia. Pero así mismo, el trabajo se ha constituido como mecanismo de autodesarrollo de las personas, convirtiéndose en la fuente principal de identidad (Sanchis, 2004, p.48). Dado ese carácter de desarrollo subjetivo, el trabajo se traduce en una vivencia que le permite al trabajador un posicionamiento dentro de su grupo social, es una categoría central de la experiencia humana individual y social (Blanch, Sahagún, Cervantes, 2010, p.175).

Si bien, la Psicología Organizacional y del Trabajo se ha ocupado del estudio de las situaciones y características que rodean la actividad humana en el contexto del trabajo. De esta disciplina han surgido diversas corrientes que buscan analizar las problemáticas que rodean el bienestar de las personas en el marco de la relación sujeto-trabajo, tal es el caso de la psicodinámica del trabajo, la cual se basa en los estudios desarrollados por Cristophe Dejours desde la década de los 80's, y encuentra sus principales fundamentos en el psicoanálisis, la ergonomía y la sociología del trabajo. Concibe que el sujeto está dividido por conflictos intrasíquicos, pero que tampoco puede constituirse fuera de la relación con el otro (Bendasolli & Sobol, 2011, p.10).

Dejours (2004), manifiesta que la psicodinámica del trabajo es un enfoque científico que estudia el tema y su relación con la organización del trabajo, que es determinante del sufrimiento mental. Esta teoría contempla esos aspectos clínicos y sociales que están relacionados con el trabajador en su ámbito laboral, además de aspectos subjetivos que lo afectan, tales como el como el placer y el sufrimiento en el trabajo. Orejuela et al. (2020) señalan:

La Clínica del trabajo estudia la singularidad del caso, su profundidad y contexto, empleando aproximaciones cualitativas como las formas privilegiadas de acercamiento para atestiguar la relación entre obra y subjetividad. Por tanto, se puede afirmar que mientras el funcionalismo en relación con la subjetividad laboral asumió el binario ocupacional de insatisfacción-satisfacción, la clínica del trabajo en cambio, asumió el binario ocupacional de placer-sufrimiento (p.110).

Para la realización del presente trabajo se adelantó una revisión de la literatura desarrollada alrededor del tema de placer y sufrimiento. Con base en esto, se encuentra que dichos elementos han sido abordados en diversos contextos laborales, incluidos los profesionales de gestión humana, pero no en el caso específico del trabajo de analistas de selección vinculados a empresas de intermediación laboral, dado cuenta de la nula exploración académica en esta población de trabajadores.

El presente estudio se realizará con el fin de poder identificar las situaciones que generan placer y sufrimiento en el ámbito del trabajo de los analistas de selección de personal.

Con base en lo expuesto por los autores mencionados anteriormente, se encuentra que en el tema del sufrimiento placer en el trabajo se aborda desde la teoría de la psicodinámica del trabajo, la dinámica psíquica, de la movilización subjetiva que implica el acto de trabajar (Orejuela, 2019).

Dejours (2010), expresa que,

La psicodinámica del trabajo, como una de las clínicas del trabajo, puede contribuir al análisis de la relación entre el trabajo y la subjetividad, de las consecuencias humanas de la agenda neoliberal, de la concepción de la acción en el campo de la política (p.141).

Dada la importancia que tiene el proceso de selección de personal para las organizaciones, se requiere que las personas que desarrollan esta labor cuenten con condiciones tanto físicas como psíquicas, que les permitan enfrentar los factores que generen amenazas en su tranquilidad y que su desempeño no se vea afectado. Igualmente, las organizaciones deben tener en cuenta la importancia de reducir estos factores psicosociales, facilitando así la protección del trabajador y asegurando su productividad. Dado lo anterior, se plantea la pregunta ¿Cuáles son las vivencias de placer y sufrimiento en el trabajo de los analistas de selección de personal de empresas de intermediación laboral?

Objetivos

General:

Identificar las vivencias de placer y sufrimiento en el trabajo de analistas de selección de personal de empresas de intermediación laboral.

Específicos:

- Describir las vivencias de placer y sufrimiento en el trabajo de analistas de selección de personal de empresas de intermediación laboral
- Describir las causas del malestar en el trabajo de analistas de selección de personal de empresas de intermediación laboral
- Describir los síntomas manifestados por analistas de selección de personal de empresas de intermediación laboral

- Identificar las estrategias de defensa utilizadas para reducir el sufrimiento en el trabajo de analistas de selección de personal de empresas de intermediación laboral

Marco de referencias conceptuales

La subjetividad

La subjetividad cuenta con un significado transcendental en el desarrollo laboral del ser humano. Gran parte de las habilidades empleadas en el trabajo son condiciones subjetivas, producto de la historicidad del sujeto y que le permite enfrentarse a los diferentes desafíos que la vida le presenta. La subjetividad es algo construido y conformado a partir de materiales ideológicos, morales, etiquetas, etc. que provienen de nuestras prácticas socioculturales (Gálvez, 2014, p.195). En el quehacer del ser humano siempre estarán presentes su significación de la realidad, sus ideas y demás elementos que hacen parte de su historia. Según González (2012), la subjetividad es una cualidad constituyente de la cultura, el hombre y sus diversas prácticas. Es precisamente la expresión de la experiencia vivida en sentidos diferentes para quienes la comparten, construyendo esos sentidos la realidad de la expresión vivida para el hombre (p.13).

La actividad laboral requiere la aplicación del conocimiento que el sujeto conlleva en sí mismo, pero que puede verse permeado por elementos de su contexto, pues existe una inseparabilidad entre individual y colectivo, interior y exterior, dentro y fuera, individuo y sociedad (Ramminger & Nardi, 2008, p.340). Esa condición subjetiva constituye una construcción que hace el sujeto del mundo y de significar de manera particular la realidad y está limitada por las superestructuras en las que el ser humano está inmerso (Andrade, 2013, p.186).

Se reconoce entonces la predominancia de los elementos subjetivos en la relación sujeto-trabajo, pues en esta el desempeño de las personas conlleva a que se implementen estrategias propias para poder desarrollar las interacciones generadas por el ambiente laboral, en el que se da un proceso continuo de interpretación del mundo por parte de cada trabajador. Pero justamente este acto de interpretación puede causar unas dificultades emocionales enormes en cantidad y en intensidad que es necesario examinar (Cardoso, 2010, p.166). Sobre la subjetividad, Orejuela et al (2019) afirman que puede expresarse en diferentes dimensiones, según la relación con el trabajo: La subjetividad laboral, la identidad laboral, el contrato psicológico, los sentidos atribuidos al trabajo, la valoración subjetiva del trabajo, y, por supuesto, las experiencias de placer, malestar y sufrimiento en el trabajo (p.5). Demostrando que en la mayoría de las situaciones del contexto laboral se encuentran manifestaciones subjetivas con las que un trabajador deberá afrontar, no solo las tareas inherentes a su contexto laboral, sino también las situaciones que se desprenden de la relación trabajo-sujeto y que pueden generarle tanto satisfacción como malestar.

Placer y sufrimiento en el trabajo: una definición

El placer

Otro aspecto estudiado por la psicodinámica del trabajo es el placer, una construcción psíquica que, según Freud, resulta del trabajo de Yo sobre la exaltación pulsionar. El placer puede manifestarse cuando el sufrimiento puede transformarse en exigencia de trabajo para el Yo y pasa a ser una experiencia fundante de la entidad (Dejours & Gernet, 2014, p.32). Se encuentra la relación entre placer y construcción subjetiva de los aspectos psíquicos y los sociales, relación que estará siempre presente en el contexto de las relaciones de trabajo. Cuando el trabajo ofrece posibilidades reales de realización, libertad de expresión y reconocimiento -individuales y

colectivos- es allí donde el sujeto experimenta placer en la actividad laboral, haciendo del sufrimiento, que es inevitable y resultante de él, una posibilidad de creación (Garcia & Soares, 2018, p.21).

En el desarrollo de la actividad laboral se gesta una combinación de aspectos del sujeto, una movilización subjetiva, de donde surgen las experiencias de placer. Estas experiencias se manifiestan a través de la gratificación, la realización, el reconocimiento, la libertad y el aprecio en el trabajo (Augusto et al, 2014, p.39).

La cooperación de los trabajadores, como forma de organización de los trabajadores, representa la oportunidad que tienen los sujetos para trabajar en conjunto y sopesar de forma común las contradicciones que surgen de la propia naturaleza del trabajo prescrito, operando con decisión tanto en términos de eficiencia del trabajo como en las dinámicas del sufrimiento. La cooperación representa un espacio donde se comparten experiencias y se constituye la coordinación de actividades, posibilitando el afrontamiento del sufrimiento derivado de la organización del trabajo (Dejours, 2008).

Igualmente, el reconocimiento constituye una condición requerida en la transformación del sufrimiento en placer, como producto de la confrontación del sujeto a lo real del trabajo, otorgándole al sujeto una imagen de la pertenencia a un grupo y cuán útil se es para la organización. Se dispone de la clasificación que Dejour (2008) hace del reconocimiento en dos tipos: el reconocimiento basado en el juicio de belleza que se dirige hacia el sujeto por parte de sus pares, y el reconocimiento basado en un juicio de utilidad, que proviene de los superiores jerárquicos.

El sufrimiento

El sufrimiento en el trabajo ha sido un eje estratégico de reflexión, debate, investigación e intervención en la perspectiva de la psicodinámica del trabajo (Orejuela, 2019, p.27). Según Dejours (2011), el sufrimiento es el resultado de la unión del trabajador y el trabajo real, siendo este un enfrentamiento fundamental para apalancar creación y subjetividad. El sujeto concibe su propia expectativa de trabajo, como el elemento de posicionamiento social, no sólo como fuente de supervivencia sino también de reconocimiento. Por su parte, Dejours (Citado por Orejuela, 2019), expresa que el sufrimiento es igual a la insatisfacción y corresponde a la inadaptación entre las necesidades provenientes de la estructura mental, de personalidad y el contenido ergonómico y simbólico de la tarea (p.90).

Para Dejours, la causa del sufrimiento, en tanto que insatisfacción derivada, por un lado, del contenido significativo de la tarea y por el otro, del contenido ergonómico del trabajo (Orejuela, 2019, p.91). El sujeto le da un significado al trabajo, un valor simbólico, generando en él la motivación con la cual desempeñará la tarea. Al enfrentarse el sujeto a las condiciones reales contenidas en el contexto laboral, si estas condiciones no corresponden a sus expectativas, a sus deseos, sobreviene el sufrimiento.

Orejuela et al. (2020) manifiestan que el sufrimiento es un estado de tensión psíquica intolerable y no susceptible a los simbolismos, porque corresponde a una experiencia de intensa tensión derivada de un sinsentido cuya causa es inconsciente (p.112). Por su parte, Dejours (2012), afirma que el sufrimiento en el trabajo comienza cuando, a pesar de sus capacidades, el trabajador es incapaz de afrontar la tarea. El placer, por el contrario, comienza cuando, gracias a sus capacidades, el trabajador es capaz de inventar soluciones convenientes (p.364). Se denota entonces el carácter netamente subjetivo del sufrimiento, producto de la insatisfacción de las necesidades del sujeto en relación con su desempeño y lo que espera del trabajo.

Tipos de sufrimiento

Por otro lado, Dejours (1996) hace una clasificación del sufrimiento en tres tipos, de acuerdo con origen y efectos generados en el sujeto: sufrimiento creativo, sufrimiento patológico y sufrimiento ético. *El sufrimiento creativo* se configura de las habilidades que van en pro del desempeño y la salud del trabajador. Aunque existe el sufrimiento, según Dejours, “ese sufrimiento creativo posibilita la transformación de este estado en creatividad, contribuyendo a la resistencia del sujeto a la desestabilización”. Por su parte, Mendes y Sousa (2015) expresan que el sufrimiento es creativo cuando existe inteligencia práctica por parte del sujeto, sabiendo innovar ante lo imprevisto, es decir, cuando mueve al trabajador a buscar soluciones para su trabajo, así ser capaz de experimentar gratificación y placer. *El sufrimiento patológico* se refiere al que produce afectación a la salud del trabajador. Es el sufrimiento que se da cuando en el sujeto hay agotamiento de las estrategias de defensa, produciéndose alteraciones conducentes a la enfermedad. Finalmente, Dejours (2014) se refiere al *sufrimiento ético*, que surge cuando en el ejercicio del trabajo se acepta el desarrollo de tareas que van en contra del código moral del trabajador, dañando así su autoestima y, por tanto, se genera insatisfacción.

Causas del sufrimiento

Para Dejours, el sufrimiento tiene como causa de la disfunción relacional entre el contenido del trabajo, el contenido de la tarea y las características subjetivas del trabajador. Igualmente, la eventual desactivación de alguna de las estrategias de defensa, o bien, porque las necesidades subjetivas del trabajador no se adaptan al contenido de la tarea. Se reconoce entonces, la necesidad de desarrollo de estrategias de defensa y así evitar la trascendencia del sufrimiento al plano patológico. Dejours, (citado por Orejuela, 2019), existen tres aspectos que pueden derivar en

sufrimiento: el temor a la incompetencia, verse forzado a trabajar mal y trabajar sin esperanza de reconocimiento.

Al analizar al sujeto en términos del sufrimiento en el trabajo y teniendo en cuenta que este sufrimiento conlleva una gran carga subjetiva, es necesario realizar dicha observación hacia el trabajador desde todo su conjunto, lo que implica un abordaje de las causas que se generan desde la organización del trabajo y el contexto externo en el que se desenvuelve el sujeto.

Teniendo en cuenta esto, las causas del sufrimiento se pueden clasificar como *causas internas*, que incluye las situaciones propias del ejercicio laboral y de la organización, y las *causas externas*, que son ajenas al trabajo pero que pueden causar afectación en la interacción que tiene el sujeto con su entorno laboral generando malestar.

Los síntomas

Son la revelación de las alteraciones de la funcionalidad subjetiva a causa de la desadaptación de los elementos reguladores del bienestar en razón de elementos constitutivos de sufrimiento. Orejuela (2019) afirma que los síntomas son la manifestación de que existe un desbalance en la economía subjetiva, y el malestar estructural preexistente al trabajo y relativamente soportable derivó en una manifestación sintomática del desgaste exagerado que se constituye en un sufrimiento que no ha sido posible simbolizar (p.104). Dentro de la construcción narrativa del sujeto en razón a sus vivencias de malestar, es posible la identificación de los síntomas a partir de ese relato. Orejuela (2018) afirma que son la articulación discursiva del malestar que aspira al reconocimiento. Eso significa que el malestar puede ser exorcistado si es reconocido, y éste es reconocido si es susceptible de ser pasado por el diafragma de la palabra (p.113). Además, el autor menciona tres clases de síntomas:

Síntomas físicos: derivados de esa tensión desgastante e inasimilable que es conocida popularmente como ‘estrés’.

Síntomas psicológicos: se registran experiencias de desgaste emocional, como la depresión, la desconfianza en sí mismo, la sensación de vacío o sinsentido, la sensación de incertidumbre y riesgo insoportable, la evidencia de emociones negativas, y generalmente las llamadas psicopatologías de la soledad.

Síntomas relacionales: el aumento de la conflictividad intersubjetiva, la competencia inmoral, la falta de respeto, la deslealtad, y cualquier otro síntoma de negación del reconocimiento legítimo, como la precarización de cooperación, la pérdida de relaciones de solidaridad y de aprecio mutuo.

Las estrategias de defensa

Ante la vivencia de situaciones de malestar, se despliegan los elementos subjetivos con los cuales se hace frente al sufrimiento en el marco de la relación sujeto-trabajo. Así, Orejuela (2019) define las estrategias como:

Formas de lucha contra el sufrimiento, como estrategias inteligentes en tanto que adaptativas en procura del equilibrio psíquico, y que cuando son efectivas en la reducción del sufrimiento denotan creatividad y mayor competencia en el sujeto para enfrentar lo que se denomina lo real en el trabajo (p.92).

Estas estrategias pueden operar desde lo singular o desde lo colectivo. Las estrategias del orden *individual*, las cuales se manifiestan de acuerdo al desarrollo subjetivo de cada persona, proceden en la adaptación del sujeto a las situaciones de sufrimiento, pero dado ese carácter individual no aplican para situaciones de sufrimiento de origen social. Las estrategias *colectivas*, por su parte,

surgen entre el grupo de sujetos y les permiten hacer frente a las posibles consecuencias desestabilizadoras originadas por el sufrimiento. Además, según lo expresado por Dejours (2006),

Las estrategias colectivas de defensa contribuyen de modo decisivo a la cohesión del colectivo de trabajo, pues trabajar no es sólo tener una actividad. También es vivir, vivir la relación con la dificultad, vivir juntos, enfrentar la resistencia de lo real, construir el sentido del trabajo, de la situación y el sufrimiento (p.107).

El trabajo de los analistas de selección en empresas de intermediación laboral

La selección de personal, más allá de elegir empleados idóneos y con las mejores habilidades para desempeñarse en un cargo, le entrega a la organización ese capital humano que aportará sus esfuerzos en busca de hacerla más competitiva y de esta forma, agregando valor a su gestión. Si se considera que el éxito final de una organización depende, en buena medida, de sus empleados, entonces se puede afirmar que la selección de personal es uno de los procesos de toma de decisiones más importantes del que se deben encargar los empleadores (Ortiz et al, 2018, p.124). La selección brinda la posibilidad de orientar y clasificar a las personas en función de sus potencialidades y contribuir a la formación y desarrollo de los candidatos en la necesaria interrelación hombre-trabajo (Martínez & Vargas, 2019, p.226). Por tratarse de un proceso con un altísimo componente humano y para la plena efectividad de este proceso se requiere que las personas encargadas de desarrollarlo tengan habilidades para el desempeño de esta labor, tanto en el orden profesional, ético y psicológico.

El analista de selección requiere contar con la capacidad de asimilar las dinámicas que su trabajo conlleva, además de los criterios establecidos por la organización a la que esté vinculado. Por

tratarse de personas cuyo trabajo se relaciona directamente con otras personas, esta labor requiere de un alto sentido de responsabilidad y objetividad.

Es necesario tener en cuenta, que los analistas de selección de personal, a partir de su propia construcción subjetiva, están expuestos a diversos factores psicosociales del entorno laboral, los cuales no sólo pueden afectar su condición como persona sino también su desempeño en el trabajo. Para Dejours (Citado por Nascimento & Livramento, 2018), ninguna relación laboral puede considerarse neutral con respecto a la subjetividad del trabajador. Por el contrario, el trabajo puede promover lo mejor, impactando a favor de la autorrealización o la construcción de identidad, o puede causar desestabilización psíquica (p.138).

Los entornos laborales se han visto inmersos en permanente cambios a causa del contexto económico, social, político y del mercado laboral. Las empresas de intermediación laboral no son ajenas a esta realidad. Constantemente aparecen nuevas políticas gubernamentales que tienden a modificar los procedimientos, las formas de contratación y otros factores a los cuales se exponen los analistas vinculados a estas organizaciones, quienes además de resolver las tareas propias de su cargo, también deben realizar otras actividades colaborativas establecidas por su organización: procesos de gestión de calidad, elaboración de informes del trabajo realizado, cubrir a un compañero de trabajo ausente, entre otros. Según lo expresado por Blasco (2004):

Como parte del subproceso de Selección de Personal, además, tendrá que enfrentar nuevas formas de contratación, nuevas formas de trabajo, así como importantes cambios sociales, éticos, filosóficos y hasta ideológicos del concepto de trabajo. Desde el outsourcing hasta el teletrabajo, estamos en una época cuyos grandes cambios se producen frente a nuestros

ojos con toda "espontaneidad", es decir, sin ser sometidos a un análisis medianamente profundo, que no sea de tipo estrictamente económico (p.104).

Los anteriores podrían verse como elementos normales del trabajo, pero se deben tener en cuenta las aristas que se desprenden de ese devenir laboral. Los analistas de selección, aparte de atender las tareas que conlleva su trabajo, deben lidiar muchas veces con las nuevas dinámicas que el mercado laboral ofrece, tales como precariedad salarial, deficientes condiciones de trabajo, pocas oportunidades de ascenso y estrés laboral. En el mundo laboral se observa el deterioro de las condiciones de vida de los trabajadores, en la pérdida del poder adquisitivo y de la creciente inseguridad laboral que se sostiene en la precarización (Gómez, 2014, p.105).

Cabe resaltar también, los aportes positivos que el trabajo le proporciona al analista de selección. Orejuela (2019), afirma que,

Se reconocen múltiples funciones económicas, psicológicas y sociales del trabajo, tales como proveer recursos simbólicos o materiales, como el dinero y el reconocimiento social, para garantizar la supervivencia, marcar los ritmos sociales del tiempo antropológico, proveer una identidad social a los grupos e individuos, facilita la construcción de sí mismo como sujeto, entre otras (p.15).

Atendiendo esa función psicosocial que el trabajo ejerce en la vida de las personas, se podrían atribuir ciertas virtudes al trabajo del analista de selección de personal. Mediante su labor, el analista puede aportar valor a su cargo contribuyendo al logro misional de su organización a la vez que construye para sí mismo una identidad y un lugar de reconocimiento dentro de su comunidad. Las personas empleadas suelen experimentar una notable satisfacción por el hecho de trabajar (Blanch, 2006, p.20).

Método

Tipo de estudio

El presente trabajo constituye un estudio de orden descriptivo dado el interés de medir las propiedades de los conceptos incluidos en el objetivo principal de esta investigación, como lo son el placer y el sufrimiento en el trabajo. Este trabajo es de tipo transversal, ya que la información fue recolectada en un momento único. También, dada la forma de recolección y análisis de los datos recolectados, el presente estudio cuenta con un enfoque cualitativo.

Participantes

Para el presente estudio se contará con nueve participantes, adscritos a empresas de intermediación laboral en el cargo de analistas de selección de personal. Se establece como criterio, que los participantes tengan mínimo un año de vinculación a la empresa.

Instrumentos

La información será recolectada mediante entrevistas semiestructuradas, cuyas preguntas se elaborarán en el marco de las siguientes categorías de análisis de información: Vivencias de placer y sufrimiento en el trabajo de analistas de selección de personal de empresas de intermediación laboral, causas del malestar en el trabajo de analistas de selección de personal de empresas de intermediación laboral, síntomas manifestados por analistas de selección de personal de empresas de intermediación laboral y estrategias de defensa utilizadas para reducir el sufrimiento en el trabajo de analistas de selección de personal de empresas de intermediación laboral. Igualmente, se recopilarán otros datos, tales como, información sociodemográfica y socioeconómica, datos personales y otros datos generales relacionados con el trabajo de los participantes.

Objetivos específicos	Categorías de análisis
Describir las vivencias de placer y sufrimiento en el trabajo de analistas de selección de personas de empresas de intermediación laboral	Vivencias de placer y sufrimiento en el trabajo de analistas de selección de personal de empresas de intermediación laboral
Describir las causas del malestar en el trabajo de analistas de selección de personal de empresas de intermediación laboral	Causas del malestar en el trabajo de analistas de selección de personal de empresas de intermediación laboral
Describir los síntomas manifestados por los analistas de selección de personal de empresas de intermediación laboral	Síntomas manifestados por analistas de selección de personal de empresas de intermediación laboral
Identificar las estrategias de defensa utilizadas para reducir el sufrimiento en el trabajo de analistas de selección de personal	Estrategias de afrontamiento empleadas por los analistas de selección de personal de empresas de intermediación laboral

Procedimiento

El presente estudio se realizará en tres etapas. La primera corresponde a la revisión bibliográfica con el fin de definir los referentes teóricos para el desarrollo de la investigación, donde se evidencia la ausencia de estudios sobre el placer y el sufrimiento en analistas de selección de personal. La segunda etapa del proceso se destinará a la construcción de un instrumento soportado en las categorías de análisis definidas anteriormente. Este instrumento, consistente en una entrevista semiestructurada, a la cual se le realizará una prueba piloto y posteriormente será aplicado al grupo de analistas de selección de personal previamente contactados. La tercera etapa del estudio se destinará a la organización, el análisis y discusión de resultados. Las entrevistas serán grabadas ajustándose a los lineamientos éticos que implica el proceso de investigación (firma de un consentimiento informado), luego serán transcritas y se sintetizará la información obtenida mediante matrices. El análisis se realizará con base en el análisis de contenido.

Resultados

En el presente segmento se mostrarán los resultados obtenidos en las entrevistas realizadas a nueve analistas de selección de personal vinculados a empresas de intermediación laboral con mínimo un año de vinculación a la organización. Los resultados serán clasificados de acuerdo a las categorías de análisis definidas: vivencias, causas, síntomas y estrategias de afrontamiento. Esta información será mostrada según la relevancia y tendencia adoptadas por los datos analizados y sustentada con fragmentos de los testimonios de los participantes. Por último, se seleccionó la información a partir de la teoría mencionada teniendo en cuenta los desarrollos e investigaciones revisadas. Con esta organización de la información se busca identificar las vivencias de placer y sufrimiento en el trabajo de analistas de selección de personal de empresas de intermediación laboral.

Caracterización de los participantes

Tabla 1. Caracterización de los participantes

	Edad	Estado civil	Sexo	Cargo	Antigüedad en el cargo	Nivel educativo	Profesión
Sujeto 1	29	Soltera	F	Analista de selección	1,5 años	Posgrado	Psicóloga
Sujeto 2	24	Soltera	F	Analista de selección	4 años	Profesional	Psicóloga
Sujeto 3	31	Soltera	F	Analista de selección	2 años	Profesional	Psicóloga
Sujeto 4	23	Soltero	M	Analista de selección	1 año	Profesional	Psicólogo
Sujeto 5	28	Soltera	F	Analista de selección	3 años	Profesional	Psicóloga
Sujeto 6	28	Unión libre	F	Analista de selección	6 años	Profesional	Psicóloga
Sujeto 7	37	Casado	M	Analista de selección	6 años	Posgrado	Psicólogo
Sujeto 8	31	Unión libre	F	Analista de selección	6,5 años	Profesional	Psicóloga
Sujeto 9	23	Soltera	F	Analista de selección	1 año	Profesional	Psicóloga

Vivencias de placer y sufrimiento

En relación a las ***vivencias de placer***, se encontró que la mayoría de los analistas experimentan placer en la oportunidad que tienen de *interactuar con otras organizaciones* por lo que les representa una posibilidad de aprendizaje en razón a estas interacciones. Así lo manifestaron algunos entrevistados:

Sujeto 1:

Lo que más me gusta es que uno está en contacto con diferentes sectores, con diferentes áreas, entonces te toca como saber de todo un poco, puede llegar un perfil comercial, un perfil operativo, un perfil administrativo, es como esa variedad, esa dinámica que está como en constante movimiento.

El sujeto 3 también manifestó que:

En mi puesto también tengo que hacer negociaciones con personas de otras empresas para el tema de salarios y perfiles. Eso me ha permitido ampliar el conocimiento frente a los diferentes tipos de empresas que existen, a los diferentes perfiles, esa relación con directivos o con todo el tipo de personal. Eso es lo que más me gusta de mi trabajo.

Otra situación de placer identificada en gran parte de los sujetos es *el reconocimiento* que les hacen las demás personas a partir de su trabajo. El analista se considera reconocido como un actor en el proceso de negociación, cuyo criterio es tenido en cuenta por la contraparte, el cliente, concediéndole una posibilidad de plena realización. Tal como lo menciona el sujeto 6, “La gente es supremamente agradecida: ‘muchas gracias, doctora, ‘No sabe cuánto necesitaba el trabajo. Usted es la mejor’. Es gratificante que las personas te digan eso, se siente muy bonito y uno como

que quiere repetirlo”. Y el sujeto 5, “Creo que elegí estar aquí porque así puedo apoyar a la gente a través de la empleabilidad. Ver esa gratitud de muchas personas tan emocionadas por encontrar trabajo. Cuando te dicen ‘¡por fin tengo trabajo! ¡Muchísimas gracias!’”

Se obtuvo que dos analistas disfrutaban las ocasiones en que perciben y ratifican el *sentido de su labor como analistas de selección*, como un medio para aportar al desarrollo de otras personas mediante el empleo como también al aporte que les hacen a las empresas a las cuales llegarán estas personas, este último aspecto constituye la razón de ser de las empresas de intermediación laboral a las que se adscriben los analistas de selección. De acuerdo con lo narrado por el sujeto 8, “Yo creo que la idea de que estamos ayudando a personas a tener una oportunidad de empleo, es eso. Esas son las ganancias profesionales”.

Y por el sujeto 7:

Me gusta ser parte de ese cambio, de traer lo humano a la organización para que esa organización se transforme y se fortalezca. Porque más que un candidato, es una persona que le están mandando a esa empresa. Y pues, para eso nos pagan, pero va más allá de eso. Mi trabajo es ser puente, el camino para que talento humano y empresa se conecte y que entre sí se complementen.

Por lo anterior, se concluye que el grupo de analistas experimentan placer en situaciones en las que el acercamiento desde sus cargos a los clientes les representa una oportunidad de interacción con personas de otras organizaciones, en otros cargos y en diferentes actividades comerciales, constituyendo esto una ocasión que favorece aumentar sus conocimientos de otras organizaciones, su cultura, sus dinámicas, su gente y sus procesos, lo que le podría aportar en el enriquecimiento de su capital intelectual requerido para el desarrollo de su labor. También, por ser reconocidos por

su desempeño en el trabajo y por la posibilidad de darle un sentido a su profesión aportando tanto al desarrollo de las personas que seleccionan como a las organizaciones como actores en el proceso de selección de personal idóneo

En cuanto a las *experiencias de malestar*, la totalidad de psicólogos expuso su molestia por tener que *trabajar bajo excesiva presión* por parte de sus jefes. Consideran que están bajo continua exigencia de sus superiores para que alcancen las metas de cumplimiento que la organización les ha impuesto en un tiempo reducido, dada la urgencia por cumplir las solicitudes de los clientes. A esto se refirieron los siguientes sujetos:

El Sujeto 4:

Lo que menos me gusta de la selección es esa parte de tanta presión. Te llaman y te dicen ‘bueno, tienes un candidato y lo necesito no para hoy ni para mañana, lo necesito para ayer’. O sea que para ya es tarde, desde que te lo enviaron ya es tarde y tienes que conseguirlo. Y la presión es constante. Llega un nivel de presión que no sólo es fuerte, que hay que cumplir, te pueden echar.

El Sujeto 5:

Llega a ser aburridor estar trabajando constantemente bajo presión, nosotros tenemos una cantidad de bloques grandes de empresas para las que trabajamos. No es como para trabajar para una sola empresa, sino que es tener una labor como para 14 o 20 empresas totalmente diferentes. Y todo tiene que ser para ya mismo porque al cliente le urge tener su personal, pero es que nosotros somos personas y nos muchas veces nos ven como máquinas. Todo el

tiempo es esa carrera contra el tiempo, porque también de eso dependen las ganancias de la empresa.

Así mismo, un grupo de cinco analistas expresó inconformismo por *no poder desarrollar plenamente su labor como psicólogos* debido al poco tiempo disponible para adelantar cada proceso de selección. Los sujetos amplían con su testimonio:

Sujeto 6:

Somos como un asesor comercial que tiene que cumplir indicadores más que tener que hacer bien su trabajo. A veces ni siquiera has evaluado a los aspirantes cuando ya te los están pidiendo, entonces vos decís ‘hay que mandarlo porque o cumplo, por un lado, se queda bien ante la empresa, pero por otro lado no estoy haciendo mi trabajo’ y se supone que hay que cumplir y, pues no se hacen bien los procesos en realidad y es ahí donde tú dices bueno, ¿dónde estoy ejerciendo con calidad mi profesión?

Igualmente, el sujeto 9:

Con todo este tema de esa presión, de la necesidad que hay de hacerlo todo rápido, el trabajo de uno como psicólogo se va quedando como relegado porque, o sea, no hay como el espacio para mostrar todo ese potencial que pueda aportar desde tu profesión entonces termina casi siempre como volviéndose el proceso como algo muy plano, o sea, el mero proceso y ya, algo así como una máquina.

Por su parte, la mayoría de entrevistados se refiere a que *se desdibuja el oficio del profesional en psicología* cuyo trabajo se torna más instrumentalizado en razón a las funciones que le son

asignadas y que tienden a desviar su enfoque profesional. Tal como lo manifestaron los siguientes sujetos:

Sujeto 2:

En una temporal se da uno cuenta que uno se limita muchísimo a realizar parte administrativa de la labor. Dejas de lado hacer un informe de pruebas, de una selección, porque tienes que organizarles los documentos para la vinculación porque a al cliente hay que mandarles a las personas ya con todos los papeles listos.

Sujeto 3:

En Medellín somos cinco personas encargadas de la oficina y eso de tener la obligación de manejar las llaves y cerrar y abrir, también tenemos que hacer envíos por Servientrega, esas son labores que se asignan externas, eso no tiene nada que ver con la parte de la psicología.

También se contó con el testimonio de cuatro sujetos que expresan tener que *priorizar intereses de los clientes por encima de sus valores éticos*, viéndose obligados a direccionar su trabajo en función de los intereses de terceros, y teniendo que seguir conductas contrarias a su código deontológico para cumplir con el compromiso que su organización contrae con los clientes. Aquí algunos de los testimonios:

Sujeto 4:

Llegan esas exigencias absurdas donde te dicen ‘la candidata es buena, pero tiene un tatuaje, entonces usted me la va a rechazar’ o ‘la candidata me gusta, pero tiene el pelo muy largo y así no me sirve’ o ‘es muy fea entonces no me va a atraer los clientes’ y uno sabes

que es una excelente candidata. Uno sabe que eso no es correcto, que no está bien, pero es la orden que tenemos.

Sujeto 2:

En la mayoría de las empresas siempre habrá algo por debajo y que las personas del exterior no pueden saber. En algún momento a uno le toca saltarse la ética para poder satisfacer las necesidades de la empresa. Eso me parece terrible porque de verdad, uno encuentra gente que es bien capaz, con mucha experiencia y con muchas ganas de trabajar, pero si el cliente dice que no, ni modo y lo peor es que nos toca a nosotros los analistas, decirles ‘mira, tu vacante fue cancelada y la empresa ya no va a vincular’. Eso sí de verdad, que le parte el corazón a uno.

Finalmente, dos participantes manifestaron que dentro de la empresa *no hay posibilidades de ascenso*, debido a la rigidez organizacional de sus empresas, lo que impide ese crecimiento profesional. En estas empresas, los cargos medios y superiores son reducidos y por lo general tienden a ser ocupados por profesionales en otras áreas diferentes a la psicología. Tal como lo narraron los participantes:

Sujeto 5:

En estas empresas como psicólogos nosotros no tenemos mucha posibilidad de crecimiento, no puedes esperar un ascenso. Y ascender ¿para dónde? si el cargo que viene es el de coordinadora y en las temporales ese puesto se lo dan a administradores de empresas o una profesión parecida. Los psicólogos son solo para seleccionar.

Mientras que el sujeto 8 dijo:

Yo ya me puse en la tarea de buscar trabajo en otra parte. Aquí no lo valoran a uno por lo que puede aportar desde la profesión, porque en estas empresas siempre están enfocados en los números, producir ganancias todo el tiempo, entonces en los otros cargos contratan ingenieros industriales o administradores. Buscan gente que maneje números, que se enfoque en producir y producir, porque como estas empresas ganan plata según los procesos que tengan entonces necesitan perfiles más comerciales y pues ahí sí, los psicólogos, a nosotros no nos consideran para eso.

Se puede concluir el trabajo de los analistas de selección se ve perjudicado por las políticas de la organización afectando negativamente así la percepción que tienen sobre su trabajo y los criterios subjetivos que han elaborado para el óptimo desempeño profesional.

Causas del malestar

La mayoría de los participantes reportaron como principal **causa interna** que en el desarrollo de su labor se hace *difícil conseguir candidatos* con los perfiles enviados por los clientes, dado que estos son muy exigentes y los candidatos no siempre logran cumplirlos, y el tiempo disponible para analizar cada perfil es muy limitado complicando más la labor. En relación a este aspecto. Según lo expresaron algunos entrevistados:

Sujeto 5:

Hay veces que algunos clientes tienen ciertas preferencias en los perfiles y exigen muchísimo y como lo quieren para ya mismo, entonces es ahí donde uno empieza a padecer. Mira, yo reconozco que no tengo la mayor calidad en mi trabajo porque de todas maneras

es muy difícil tu conocer medianamente una persona en una entrevista que tiene que durar solo 15 minutos porque es el tiempo máximo, porque no te puedes demorar más y como ‘el cliente es el que manda’ entonces al analista le toca hacer todas las maromas posibles para poder cumplir.

En ese mismo sentido, el Sujeto 7 dijo:

El comercial se compromete con el cliente con pedidos imposibles y somos nosotros los que nos toca correr para poder cumplir esos imposibles. Al cliente le dicen ‘no hay problema, nosotros se los conseguimos’. Y pues, ya nosotros hacemos de todo para poder alcanzar eso porque además debe ser en tiempo record porque así se lo prometieron al cliente. Si eso se negociara mejor, la tarea de todos fuera más amable.

Otro aspecto que genera inconformidad mayoritaria entre los analistas consultados es *tener que trabajar tiempo adicional a su horario laboral sin que este tiempo extra sea remunerado*, dada la necesidad que crea la organización de atender todas las solicitudes de los clientes, la carga laboral se incrementa en gran medida para los psicólogos. En razón a esto, los analistas manifestaron:

Sujeto 8:

Tenemos un horario de 7:30 de la mañana a las 5:30 de la tarde, pero muchas veces ese horario se desborda y obvio, esas horitas de más no las pagan. Con todo lo que hay por hacer es imposible salir puntual porque se tienen procesos tan pesados que exigen mucho más. Aunque a nosotros la empresa no nos exige que nos tengamos que quedar más tiempo del indicado, pero sí, los jefes siempre están haciendo énfasis en la necesidad de cumplir los plazos que requieren los clientes, que no se pueden dejar pasar los procesos, y pues ahí

uno sabe que va oculto el mensaje de que toca cumplir como sea, así sea quedándose más tiempo para poder alcanzar.

En el mismo sentido, el Sujeto 2 expresó:

Pues el horario, lo manejamos de 7:30 a 5:30 o de 8:00 a 6:00, pero el trabajo nunca se termina en ese momento. Y siempre se extiende la carga laboral y no te van a pagar horas extras. Y otras es que, desde el principio, el acuerdo es de lunes a viernes, pero a veces estás trabajando un sábado o hasta un domingo. Y lo que más me aburre es que si de pronto tengo que hacer una vuelta personal, es un problema que le den un permiso a uno. No sé, pero, a mí me parece tan injusto.

Se recibió la información de cinco analistas que informan que su condición salarial no es buena teniendo en cuenta la alta carga laboral que le asignan y las condiciones de presión que rodean el desarrollo del trabajo. En relación a esto, algunos de estos analistas informaron:

Sujeto 3:

Acá nos tienen como un básico y un adicional, es como un auxilio, pero sobre eso no pagan prestaciones sociales, ni prima, ni cesantía, ni nada. Y para uno es malo porque si sales a vacaciones o te pagan la prima es sólo sobre el básico y no realmente sobre lo que tú te ganas. Lo mismo es para cotizar. Entonces es cuando uno dice ¿Bueno, por qué no pueden pagarle a uno todo normal si uno trabaja completo, todo día y hasta más?

Entre tanto, el Sujeto 7 complementa diciendo:

Este trabajo en organizacional ya está muy desvalorizado. Uno mira las ofertas laborales y ofrecen un sueldo aceptable y llega uno a trabajar y encuentras que esa platica hay que sudársela muchísimo. Y pues, uno invierte en formación, uno estudia, se prepara, pues para poder aportar más a la empresa con lo que uno sabe, pero no. Eso no lo valoran las empresas de este gremio.

Por último, otra causa interna manifestada por dos psicólogos analistas hace referencia al *ritmo monótono y rutinario en el que se torna el trabajo del analista* en empresas de intermediación. Los procesos que aquí se realizan ya están predeterminados tanto por las políticas de la organización, como por las condiciones que rodean el desarrollo de la actividad, reduciéndose a tener que seguir un procedimiento preestablecido y que no permite un mayor margen de desempeño dentro de las habilidades propias de su profesión. Con base en lo expuesto por algunos de los analistas:

Sujeto 2:

No me gusta la monotonía, siempre lo mismo. No avanzar, no hacer otras cosas diferentes porque siento que todo es tan mecánico. Incluso hay una plataforma donde las pruebas, la gente las hace online y casi que te sale todo y lo que tú puedes analizar, la verdad es muy poco. Ya solo haces un informe relacionado con eso y ya ¡ah! y no te puedes demorar mucho en eso porque tienes una docena de procesos que terminar durante el día. Entonces pienso que eso me frustra porque todos los días lo mismo, lo mismo, lo mismo. Y vas perdiendo esas habilidades que aprendiste en la universidad o que de pronto, la experiencia te ha dado.

Aquí se concluye que el trabajo de los analistas les genera malestar a partir de situaciones propias de su labor y que responden a la organización disposición del trabajo y las condiciones que la empresa les ha impuesto para llevar a cabo los procesos como parte de sus tareas.

Alrededor de las *causas externas* al trabajo que generan malestar en los psicólogos entrevistados, todos reportaron que *no disponen de suficiente tiempo libre*. Y esto a partir de que muchas veces deben trabajar tiempo adicional a la jornada laboral afectando su espacio personal y sus relaciones sociales, limitando el tiempo para compartir con sus familiares y amigos y reduciéndose el tiempo dedicado a la recuperación física y mental luego de una exigente jornada de trabajo y que a su vez afecta el ámbito relacional. La situación se ilustra con algunos:

Sujeto 4:

En cuanto a las relaciones personales, pues no me queda mucho tiempo para visitar a mi mamá. Los fines de semana se está tan cansado que no sólo se deterioran tus relaciones con tus amigos porque no los ves, porque no les hablas, porque no quieres hablar con nadie. Tu relación de pareja también. Las parejas quieren salir, pasar tiempo juntas, pero tú estás tan agotado que sólo quieres descansar.

Al igual que lo manifestado por el Sujeto 3:

La vida social también cambió porque todo es entorno al trabajo. Es viernes y quiero salir, pero estoy tan cansada que yo quiero es dormir, descansar. Y ya el fin de semana es para encargarme de mi hijo y colaborarle a mi mamá en con las cosas de la casa. Y ahí se me va el fin de semana, entonces no es que quede como mucho tiempo para descansar.

Igualmente, la mayoría de los psicólogos reportaron su insatisfacción por *la demora en trasladarse desde su casa hacia el lugar de trabajo* y viceversa. Factores como las largas filas en el tráfico, la calidad del transporte público, la inseguridad en las calles y la distancia de sus casas al lugar de trabajo configuran vivencias de malestar, en tanto que les reduce las posibilidades de disfrute del tiempo libre. Esto, según anotan los entrevistados:

Sujeto 6:

Vivo bastante retirada de mi lugar de trabajo y me gasto más de una hora de trayecto. Y en el recorrido te expones a que te atraquen, un accidente o un choque, cosas así que no me gustan. Hay días en que yo sé que hay más trancón entonces me toca madrugar más y claro, eso es menos descanso.

El Sujeto 8 también da cuenta de este malestar:

Yo tengo una niña de 3 años y a mi esposo. Y cuando salgo del trabajo, hay veces que llegar a la casa también se hace más demorado, pues en esta ciudad las horas pico, los trancones y el tráfico se vuelven infernales. Entonces ese tiempo en la calle es menos tiempo con mi familia, menos tiempo para mí y ¿quién me retribuye eso?

Se observa que existen causales externas de malestar y aunque son sólo dos, afectan a buena parte de participantes. Aunque se consideran de carácter externo al trabajo, sí pueden afectar negativamente el desempeño de su labor.

Los síntomas de malestar

El malestar en el trabajo puede ser percibido por el sujeto en tres dimensiones: física, psicológica y relacional.

En cuanto a los *síntomas en el plano físico*, hubo predominancia en el grupo de analistas de reporte de *dolor de cabeza* y lo atribuyen a la exposición a situaciones de estrés generadas en la dinámica laboral. Según lo expresado por el sujeto 2, “Yo nunca he sufrido de nada, pero en esos momentos de más estrés o de tensión, así cuando el cliente está ahí encima azarando ¡uf! se me dispara un dolor de cabeza horrible”.

Entre tanto, algunos analistas reportaron *dolores de carácter músculo-esquelético*, lo cual podría deberse a las largas jornadas de trabajo en las que permanecen sentado y sin hacer pausas activas. Con base en lo mencionado por el sujeto 8: “Pues sí, el dolor de espalda es intenso. Y es que, con tanto por hacer, la verdad a mí se me olvida esa pausa activa. En este mes estoy en terapia neural y pues, tratando que mejore”. También lo expresó el sujeto 1, “Hace unos meses me dio tendinitis en la mano derecha. La ‘fisio’ dice que es por tanto trabajar en el computador, que tengo que parar y hacer estiramiento. Y ahora tengo que usar esta férula”.

Se concluye que los analistas de selección están expuestos a síntomas de orden físico en razón a la jornada de trabajo continua sin espacios de tiempo para la realización de pausas activas dada la necesidad de evacuar la carga de trabajo asignada.

En la dimensión de los *síntomas psicológicos*, el síntoma más reportado por la mayoría de entrevistados fue la *ansiedad* que experimentan los psicólogos en razón a la presión ejercida por la organización para cumplir con sus metas y no tener suficiente tiempo para lograrlo en una forma

eficaz. Según lo narra el Sujeto 1, “Cuando tuve la crisis de ansiedad. Ahí es donde siento que no puedo más y colapso. En esa semana se me cayó un proceso y es esa desesperación y solo hago llorar y llorar, quiero irme corriendo sin parar”.

Aparte, se tuvo el testimonio de cuatro analistas que han experimentado *cambios bruscos en el estado de ánimo* cuando son amonestados por sus jefes en razón al no cumplimiento de los objetivos. Algunos de los participantes expresaron que:

Sujeto 5:

Hay veces que obvio, me enoja porque las cosas no salen como uno quiere. Estoy brava conmigo misma y con todo el mundo, no quiero ver a nadie, que nadie se me acerque. Si alguien me dice algo de una a llorar. Pero luego necesito a mis compañeras, que vengan, que me acompañen. Ahí me siento tan sensible, pero también me doy cuenta que no tengo por qué estar así, yo soy capaz, yo soy buena en lo que hago. Por la noche en la casa, vuelve otra vez el enojo, a llorar hasta que logro quedarme dormida. ¡ah! Es una sensación horrible, en serio.

Sujeto 3:

Es ver que se va a acabar el día y no he podido vincularlos a todos. Se trata de eso, empiezo a perderle el sentido a esto, no quiero estar ahí, quiero irme a un rincón y llorar. Veo que los demás pueden hacer su trabajo y yo no. Pero bueno, en el fondo sé que yo sí puedo, que soy capaz.

Como también, el sujeto 4 anotó, “Se empieza a pensar en esa desesperanza, que las cosas no mejoran, nada cambia, todos los días haciendo lo mismo y aguantando lo mismo, todos los días estresado, todos los días aguantando”.

Se observa en esta dimensión que los analistas de selección consultados perciben síntomas que afectan aspectos muy subjetivos, de su individualidad, derivado esto de la necesidad de responder a la alta demanda de trabajo impuesta por la organización.

En el plano de las *relaciones personales*, llama la atención que solo dos analistas manifestaron síntomas en éste ámbito, tales como *altercados con compañeros de la oficina* como producto del estrés y la presión por el trabajo. Según la narración de una de las personas entrevistadas:

Sujeto 2:

En esos momentos como que uno pelea más de lo normal con la gente. Es cuando más tenemos que correr. Trabajo con una reclutadora y a veces por tener que hacer las cosas tan rápido ella se equivoca y por eso me hace equivocarme a mí. Y pues claro, yo me enojo por eso y terminamos agarradas. Pues tampoco es la súper pelea, pero, son situaciones muy incómodas y que a las dos nos hacen sentir muy mal.

En este contexto también están presentes situaciones de *malos tratos de los jefes hacia los trabajadores* en razón al cumplimiento de sus funciones. Así lo expresa el Sujeto 4, “A veces se cometen errores, te regañan a ti o a tu compañero, pero no es un regaño constructivo del cual tu aprendas y corrijas los errores, no. Te gritan, te insultan”.

Los demás analistas manifestaron no haber experimentado síntomas en el plano relacional derivados del trabajo. En este aspecto, se puede mencionar lo expuesto por el Sujeto 7, quien

manifestó que “Siempre procuramos tener buenas relaciones aquí con todos los del trabajo”, y los Sujeto 1 y 9, cuando coinciden en afirmar que “Por lo general procuro no tomarme las cosas de modo personal”.

Se puede concluir que el grupo de psicólogos analistas perciben de forma muy baja síntomas que afecten sus relaciones sociales en el trabajo. Si bien se presentan algunas situaciones de generan conflicto, son gestionadas por los sujetos de forma asertiva.

Estrategias de defensa

Dentro de las entrevistas a los psicólogos analistas se les consultó sobre las estrategias de defensa impartidas en el *ámbito individual*, la mayoría de ellos reportó que procuran *ajustar el ritmo de trabajo al horario laboral establecido* con el fin de ampliar el margen de tiempo libre y así disfrutar del período de descanso. De acuerdo con lo manifestado por uno de los participantes:

Sujeto 6:

Mira, ya cuando van siendo las 6 de la tarde, ya empiezo a cerrar, a organizar lo que queda pendiente para el día siguiente y toca también aprender a decir que no a los jefes. Eso de ‘espera un ratico más que necesito un dato’, pues no. Ese ratico se va hasta una hora más y es menos tiempo con la familia, menos tiempo para mí. Y yo sí me merezco un pleno descanso.

Para reducir molestias del orden músculo-esquelético, algunos analistas procuran *preservar los espacios para pausas activas* dentro de la jornada laboral cuando les es posible. Una analista expresó que *realiza ejercicio físico* antes de salir al trabajo ya que durante la jornada de trabajo no realiza pausas activas.

Para la mitigación de síntomas psicológicos, un analista informó que se esfuerza por *afianzar sus redes de apoyo*, como es el caso del Sujeto 1, quien expresó que:

Siempre trato de mantenerme en comunicación con mis papás, por lo general hablamos por video llamada. Con mi mamá es con quien hago catarsis, frecuentemente, le estoy contando si me pasó esto y esto otro. Igual hago con mis amigas, siempre procuro reunirme con ellas.

Dos analistas han optado por *organizar en orden de prioridades las tareas asignadas*, de esta forma pueden llevar más control sobre los procesos que requiere atención más inmediata. Esta estrategia es implementada por los Sujetos 8 y 9:

Sujeto 8:

Yo he aprendido que no todo se debe hacer en el momento en que te lo digan. Hay cosas que son prioritarias y hay otras que son urgentes. Toca mirar a que es lo que le debo dar respuesta y a eso apuntarle. Sí, porque todo el mundo quiere todo para enseguida, pero claramente eso no se puede hacer así.

Y el sujeto 9:

Yo sé que debo gestionar esa ansiedad y pues, creo que una buena estrategia es organizar más todo lo que tengo que hacer. Llevo registros de cada vacante y así veo en qué estado va y qué es lo más urgente de todo

Se concluye que los analistas de selección logran crear de forma individual estrategias conducentes a la reducción de los malestares que el quehacer laboral les produce, en su mayoría los que tienen que ver con ajustes para el óptimo tiempo libre.

Finalmente, al indagar entre los psicólogos sobre las estrategias de defensa implementadas en el *ámbito colectivo*, tres analistas reportaron que en sus organizaciones se establecen *agrupaciones en el marco de la fraternidad y el compañerismo* y conocer sus experiencias en el trabajo, las necesidades que todos tienen y las posibilidades de cooperación mutua. Se identificaron cuatro analistas que participan de estos espacios dentro de su jornada laboral. Según lo manifiestan dos de ellos:

Sujeto 1:

Una de las compañeras tomó la iniciativa de preguntarnos ‘Vengan, ustedes cómo están haciendo porque yo siento que voy a colapsar con todo esto’ y ahí fue donde le fuimos contando y organizó la reunión. Vimos que todos estábamos iguales, igual de llevados. Como en esta empresa no nos casamos con un mismo cliente, vemos la forma de colaborarle al compañero. Si necesitan algo les ayudo o ellos me ayudan a mí y así.

El sujeto 2 también dijo que:

Le pedimos a la jefa un espacio, lo tenemos cada dos semanas. Ahí conversamos para saber cómo vamos, cómo nos sentimos. Se abre el espacio si tenemos que llorar, lloramos. Todos aprovechamos estos momentos porque tenemos los mismos males, las mismas angustias. Problema es común y vemos también que a todos nos beneficia.

En el mismo sentido, un analista expresó que junto con sus compañeros concurren a estos *espacios de integración en un contexto lúdico fuera de la empresa y del horario laboral*. Aquí, al igual que los psicólogos mencionados anteriormente, comparten sus experiencias, sentimientos y expectativas frente a sus trabajos. Tal como lo refiere el Sujeto 2:

No recuerdo de quién fue la idea. Ese grupo era como un sindicato chiquito, no todos los compañeros participaron. Pero era más que todo para conversar y que de alguna forma pudiéramos alzar la voz frente a nuestra situación. Eso sí, toca hacerlo fuera del horario laboral, obviamente. Eso sirvió para que nos conociéramos más y pues, ya nos pasamos candidatos cuando alguien necesita o nos ayudamos con las vinculaciones, pero no siempre, sólo cuando se puede.

Los otros analistas expresaron que no desarrollan ninguna estrategia del orden colectivo conducente a mitigar el malestar. Esto debido a la organización del trabajo y políticas de las empresas. Tal como complementa el Sujeto 7: “La verdad, nosotros no tenemos, así como acciones de defensa, no. Este trabajo es muy individual y también pues todos tenemos nuestros mismos afanes y las mismas necesidades. Cada quien se cuida a sí mismo”.

Aquí se puede concluir solo algunos de los psicólogos de selección consultados participa de en estas agrupaciones que han surgido de forma espontánea, basadas en el compañerismo conducentes a la mitigación de aquellos síntomas que puedan afectar el desempeño laboral tanto del analista de selección como de su grupo de trabajo. Estas movilizaciones implican el compromiso de sus participantes y que la organización del trabajo aporte algo de flexibilización para la creación de estos espacios.

Conclusiones

En relación a las *vivencias de placer y sufrimiento*, se encontró que los analistas de selección de personal vinculados a empresas de intermediación laboral, perciben el placer en su trabajo a partir de la socialización y el aprendizaje con otras organizaciones, en las situaciones en las que los demás le otorgan reconocimiento a la labor que desempeña el analista, lo que se convierte a la vez

en una forma de retribución, en función a la premisa de Dejours de que “trabajar es más que ganarse un salario”, y como lo menciona uno de los sujetos “esas son ganancias profesionales”. Y, por último, las situaciones donde se reafirma el sentido de su trabajo, la razón de ser de su labor como analista de selección. En el desarrollo de esos procesos, se ponen en juego esas dinámicas subjetivas con la que el analista de selección enfrenta, pues también se genera placer a partir de la integración entre el contenido de la tarea y el deseo del trabajador, y que se manifiesta en la satisfacción, la libertad, el reconocimiento y el aprecio por el trabajo (Dejours, 2012). En cuanto a las experiencias de sufrimiento, se identificaron situaciones desfavorables, en relación con las condiciones laborales y la organización del trabajo, tales como: trabajar bajo excesiva presión en razón a una alta carga laboral, y cuando a pesar de sus capacidades, el trabajador es incapaz de afrontar la tarea, (Dejours, 2012); se desdibuja el oficio del profesional en psicología y no se desarrolla plenamente su labor como psicólogo, considerado desde la psicodinámica como forzado a trabajar mal. También se debe priorizar intereses de los clientes por encima de sus valores morales, generándose en el trabajador un sufrimiento ético, y finalmente que no hay posibilidades de ascenso dentro de la organización, y que según Dejours (Citado por Orejuela, 2019) representa una alteración entre el contenido del trabajo, el contenido de la tarea y las características subjetivas del trabajador.

En relación a las *causas del malestar*, entre las causas internas se identificaron situaciones tales como dificultad en la consecución de candidatos, denotando una posible imposibilidad de cumplir con los objetivos de la tarea; el trabajo rutinario y monótono y tener que trabajar tiempo extra sin remuneración económica, revelando una forma de insatisfacción. Se presenta el sufrimiento en razón al choque subjetivo gestado a partir del desfasaje irreductible entre la organización prescripta del trabajo y la organización real del trabajo (Dejours, 2006). También se reconocieron dos

situaciones externas como causales de malestar: poco tiempo libre, que puede representar menos descanso para el trabajador, y los inconvenientes durante el desplazamiento desde y hacia el trabajo. Aunque son de tipo externo, estas causas podrían estar generándose por situaciones inherentes a situaciones laborales, ya que según Orejuela (2019), el mundo del trabajo invade los demás mundos de vida de las personas.

En relación con los *síntomas de malestar*, los síntomas físicos reconocidos corresponden jaquecas y dolores músculo-esquelético (dolor de espalda, dolor en la cintura, dolor en las piernas y tendinitis), éstos, producto de situaciones tensionantes y desgastantes. Los síntomas psicológicos que se identificaron fueron: ansiedad y cambios bruscos del estado de ánimo, como resultado de rutinas de desgaste emocional a las que han estado expuestos los analistas de selección en función de las situaciones del trabajo. Finalmente, los síntomas relacionales identificados entre los analistas de selección fueron los conflictos entre compañeros de la oficina y malos tratos de los jefes hacia los subalternos. También, producidos por situaciones estresantes o por manejo poco asertivo de procesos comunicacionales.

En cuanto a las *estrategias de defensa* empleadas por los analistas de selección, fueron reportadas en el plano individual los siguientes: ajustar el ritmo de trabajo al horario laboral, preservar los espacios de pausas activas, realizar ejercicio físico regularmente, afianzar redes de apoyo con familiares y amigos y organizar en orden de prioridades las tareas asignadas. Una parte de los analistas de selección consultados también manifestaron estrategias de tipo colectivo, consistentes en agrupaciones en el marco del compañerismo y la cooperación y la creación de espacios espacios de integración en un contexto lúdico fuera de la empresa y del horario laboral, contribuyendo de modo decisivo a la cohesión del colectivo de trabajo, pues trabajar no es sólo tener una actividad (Dejours, 2006).

En relación con el problema de investigación que orientó el presente trabajo, se puede decir que se evidencia un conjunto de experiencias que generan placer en la actividad laboral de los analistas de selección y que tienen que ver con situaciones de reconocimiento, sentido del trabajo y socialización y que se relacionan directamente con la subjetividad de cada trabajador, lo que denota en ellos una predisposición hacia el placer. No obstante, hay una alta tendencia de experiencias de malestar, que en su mayoría derivan de políticas de las empresas y de la organización del trabajo. Si bien, las empresas de intermediación laboral captan sus ingresos con base en los procesos que contratan con sus clientes, se percibe una atmósfera capitalista con la que se promueve entre los analistas situaciones muy exigentes en el marco del desarrollo de su tarea.

Con la delimitación de los síntomas de malestar se percibe que hay mayor tendencia en la percepción de síntomas físicos y psicológicos, sobre los relacionales, no siendo esos menos importantes. Se observa que hay analistas de selección vinculados desde hace varios años en este tipo de cargos, donde ha aprendido a gestionar las estrategias de mitigación de síntomas, sobre todo en las del orden individual.

En relación a las limitaciones del estudio, cabe informar sobre las dificultades para acceder a la participación de los psicólogos analistas en la realización de las entrevistas. A su vez, algunos participantes dentro de las entrevistas no se mostraron muy abiertos para entregar información y responder a las preguntas que se les formularon.

Se recomienda promover el estudio de la temática placer y sufrimiento en el trabajo, aplicado a otros sectores laborales, en aras de una aproximación diagnóstica que permita identificar estos aspectos, en razón a la función etho-política que tiene la psicodinámica del trabajo.

El valor práctico del este trabajo de investigación se identificó en la oportunidad que tuvieron los participantes de materializar a través del discurso los sentimientos generados en el ejercicio de la actividad laboral derivados de situaciones de placer y malestar que, si bien pudieron ser reconocidos subjetivamente, a través de las entrevistas pudieron representarse simbólicamente. A partir de esto, se puede pensar en planes de intervención de los elementos generadores de sufrimiento en el trabajo, al igual que estrategias que fortalezcan aspectos productores de placer, en aras del afianzamiento del bienestar de los trabajadores.

Referencias

- Andrade, V. (2013). Creando subjetividades laborales. Implicaciones del discurso psicológico en el mundo del trabajo y las organizaciones. *Psicologia & Sociedade*, 25(1), 185-192
- Augusto, M., Gonçalves, L. & Mendes, A. (2014). Experiencias de placer y sufrimiento en el trabajo de profesionales de una fundación pública de investigación. *Psychology in Review*, 20 (1), 34-55. <https://dx.doi.org/DOI-10.5752/P.1678-9523.2014v20n1p34>
- Bendasolli, P. & Soboll, L. (2011). Clínicas do trabalho. Novas perspectivas para compreensão do trabalho na atualidade. Editora Atlas S.A, São Paulo
- Blanch, J. (2006). El trabajo como valor en las sociedades humanas. En: *Sociopsicología del trabajo*. Barcelona: UOC

- Blanch, J., Sahagún, M. & Cervantes, G. (2010). Estructura factorial del cuestionario de condiciones de trabajo. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones* 26(3), 175-189. http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622010000300002
- Blasco, R. (2004). Reclutamiento y selección de personal: viejo y nuevo rol del psicólogo. *Revista Psicologia Organizações e Trabalho*, 4 (1), 91-122. Obtenido de http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1984-66572004000100005&lng=en&tlng=en.
- Cardoso, G. (2010). Contribuição da Psicodinâmica do Trabalho para o debate: “o mundo contemporâneo do trabalho e a saúde mental do trabalhador”. *Revista brasileira de saúde ocupacional*. 35(122), 249-259. <https://doi.org/10.1590/S0303-76572010000200007>
- Dejours, C. (2004). Subjetividade, trabalho e ação. *Produção*, 14 (3), 27-34. <https://doi.org/10.1590/S0103-65132004000300004>
- Dejours, C. (2006). La banalización de la injusticia social. Topía Editorial. Buenos Aires
- Dejours, C. (2010). Clínica do trabalho e psiquiatria: roteiro interdisciplinar. En: Mendes, A., Merlo, A., Morrone, C. y Facas, E. *Psicodinâmica e Clínica do Trabalho*. Curitiba: Juruá Editora.
- Dejours, C. (2012). Psicodinâmica do trabalho e teoria da sedução. *Psicologia em estudo*, 17(3), 367-371

Dejours, C. (2014). Work and Self-Development: The Point of View of the Psychodynamics of Work. *Critical Horizons*, 15(2), 115-130.

<https://doi.org/10.1179/1440991714Z.000000000027>

Dejours, C. & Gernert, I. (2014). Psicopatología del trabajo. Miño y Dávila.

Gálvez, A. (2014). Teletrabajo y producción de subjetividad: una encrucijada de resistencias. *Revista Polis e psique*, 4(1), 189-216

Garcia, A. & Soares, E. (2018). Clínica psicodinâmica do trabalho: sentidos do trabalho para agentes comunitários de saúde. *Revista Trabalho (En)Cena*, 3(3), 18-33

Gómez, M. (2014). Sobre la flexibilización laboral en Colombia y la precarización del empleo. *Diversitas*. 10(1), 103-116

González, F. (2012). La subjetividad y su significación para el estudio de los procesos políticos: sujeto, sociedad y política. En: *Subjetividades políticas: desafíos y debates latinoamericanos*. Bogotá, Universidad Francisco José de Caldas

Mendes, A. & Sousa, F. (2015). Da escravidão voluntaria: perspectivas para a clínica psicodinâmica do trabalho no Brasil. *Revista de estudos organizacionais e sociedade*, 2(3), 72-134

Nascimento, M., & Livramento, E. (2018). Entre a obrigação e o prazer de criar: uma análise psicodinâmica do prazer-sofrimento no trabalho artístico. *REAd. Revista Eletrônica de Administração*, 24(2), 135-166.

- Orejuela, J. (2019). *Clínica del trabajo. El malestar subjetivo derivado de la fragmentación laboral*. San Pablo-Editorial Eafit
- Orejuela, J., Pérez, M. & Vásquez, A. (2019). Trabajo, subjetividad y clínicas del trabajo: una aproximación al estado de su cuestión en el caso colombiano. *Laboreal*, 15(2), 1-24
- Orejuela, J., Malvezzi, S., Mendes, A. M. & Vásquez, A. (2020). The Clinics of Work: An Alternative Vision of Occupational Health. *International Journal of Psychological Research*, 13(2), 109–117. <https://doi.org/10.21500/20112084.4737>
- Ortiz, G., Guerra, P., Barragán, J., & Villalpando, P. (2018).
- Ramminger, T. & Nardi, H. (2008). Subjetividade e trabalho: algumas contribuições conceituais de Michel Foucault. *Interface. Comunicação, saúde, educação*, 12(25), 339-346. <https://www.scielo.br/pdf/icse/v12n25/a09v1225.pdf>
- Sanchis, E. (2004). Concepciones del trabajo: de las ambigüedades medievales a las paradojas actuales. *Cuaderno de relaciones laborales*, 22(1), 37-65