



Universidade de Brasília

Instituto de Psicologia

Departamento de Psicologia Social e do Trabalho - PST

III Curso de Especialização em Psicodinâmica do Trabalho

---

## **TRABALHO FINAL DE CURSO**

**Coordenadora: Profa. Dra. Ana Magnólia Bezerra Mendes**

### **ESTUDIO DE LAS VIVENCIAS DE PLACER Y SUFRIMIENTO Y LA ORGANIZACIÓN DE TRABAJO DE LOS DIPLOMÁTICOS**

Apresentado por: Jenny Merino Saldaña

Orientado por: Profa. Dra. Ana Magnólia Bezerra Mendes

Brasília, 2011

## **INTRODUCCIÓN**

El presente trabajo trata de analizar el contexto laboral de algunas embajadas latinoamericanas con la finalidad de ver cuáles son las consecuencias que pueden causar a los trabajadores, en este caso los diplomáticos, el cambio cultural y también cuales son las vivencias de placer y sufrimiento que se pueden presentar en su trabajo.

Básicamente queremos saber si existe algún proceso que causa algunas dolencias en relación al contexto de trabajo, como depresión, stress, fatiga y otros malestares. Si el hecho de vivir en otra ciudad y tener que adaptarse a ella tiene repercusiones en el ámbito laboral, psíquico y físico.

Las personas que entreviste son extranjeros en su totalidad, ellos están viviendo en Brasil, en diferentes periodos, algunos tienen mayor tiempo de estadía en Brasilia otros un poco más. Por lo general los diplomáticos están destinados a otros países por un periodo de cinco años.

En este estudio están involucradas las embajadas de Perú y Ecuador. Estos países hablan español y forman parte de la Cuenca del Pacífico. A pesar que el choque cultural no sea tan grande vamos a poder hacer un análisis de cómo llega a afectar el hecho de adaptarse y trabajar en un país que no es el suyo y específicamente hacer un análisis de su trabajo.

La mayoría de los diplomáticos piensan que cada nuevo destino es un reto, porque tienes todo por conocer y por aprender. Dicen que es la profesión perfecta para personas curiosas a las que les molesta la rutina.

## **OBJETIVOS**

### **GENERAL**

El objetivo de este trabajo es analizar la organización del trabajo e las vivencias de placer y sufrimiento en el trabajo de los diplomáticos.

### **ESPECÍFICOS**

- Describir la organización del trabajo.
- Caracterizar la organización del trabajo de los diplomáticos.
- Identificar vivencias de placer y sufrimiento.
- Verificar las estrategias de enfrentamiento del sufrimiento.
- Analizar los riesgos de dolencias.

## **HIPOTESIS**

El sufrimiento en el trabajo de los diplomáticos tiene relación con el proceso de adaptación de los funcionarios, así como al desempeñar sus funciones con consecuencias para una mala salud física o psíquica.

## **QUADRO TEÓRICO DE REFERENCIA**

### **EL TRABAJO**

El encuentro entre un individuo y una situación de trabajo moviliza la singularidad de los modos de reacción individual, ya que forma parte de un contexto. En otras palabras, el enfrentamiento con la realidad del trabajo mueve el conjunto de la personalidad del individuo y esto da origen a conflictos que surgen a favor del encuentro entre el sujeto, el cual tiene su propia historia, pareceres, percepciones, y las características de su situación de

trabajo, o sea su entorno laboral. Resaltando el componente humano en el trabajo, la psicodinamica del trabajo precisamente aborda a llevar a atribuir al trabajo una definición precisa.

Trabajar significa tener prescripciones, procedimientos, movimiento del material o de las herramientas, la recepción y el cuidado con las personas, pero también se tiene una jerarquía, colegas a los cuales se debe aprender a conocer, ya que se comparte una buena parte del día con ellos, por lo tanto se debe interactuar en equipo para alcanzar los objetivos de la producción.

En otros términos el ejercicio del trabajo viene inevitablemente acompañado de confrontación con la realidad, o sea, a la resistencia al dominio, que lleva al sujeto a pensar y actuar de forma diferente a lo que la organización del trabajo provee. La movilización de la subjetividad como un todo, para compensar la diferencia entre lo que es solicitado y la actividad real, puede ser vista con antecendencia pero es casi siempre reinventada. El conocimiento y las habilidades aprendidas son a veces completamente desenvueltos de forma diferente, incluso durante la actividad del trabajo, revelando la parte subjetiva del trabajo y su carácter vivo.

El trabajo, como sabemos, es una actividad manifestada por hombres y mujeres para realizar lo que todavía no está impuesto por la organización del trabajo, podemos decir que va más allá de eso, es la contribución y la forma como se desenvuelven para combatir la separación entre la organización prescrita y la organización real.

Los trabajos en general están relacionados a como uno se desempeña, y eso conlleva a que existan ciertas movilizaciones o cambios en la inteligencia y en la personalidad para poder interactuar dentro del contexto laboral en un buen clima colectivo.

“(...) atividade humana ontológica finalística por meio do qual os trabalhadores forjam estratégias de mediação individuais e coletivas vis-à-vis num contexto de produção de bens e serviços.” (Ferreira e Mendes, 2003, p. 38)

-“O trabalho é atividade resultante do dispêndio de energia física e mental, direta ou indiretamente voltada à produção de bens e serviços, contribuindo, assim, para a reprodução da vida humano, individual e social.” (Cattani, 1997:269)

El trabajo es una condición natural de la existencia humana. Hace parte del ciclo vital de la especie humana.

Centra al sujeto a la realidad.

Provee de un lugar seguro junto a la comunidad.

Ejerce la función de preservar y justificar a la comunidad.

Ejerce la función de preservar y justificar la existencia en sociedad.

## **ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO**

Los primeros estudios sobre la organización del trabajo fueron desarrollados por Taylor y sistematizados en su obra Principios de Administración Científica. Por lo que entiendo acerca del Taylorismo es que esta corriente sustenta que las tareas están subordinadas a técnicas de racionalización, en divisiones y patrones con el propósito de que se tornen simples y elementales, es decir simplificando el trabajo en un sentido estrictamente mecánico, dejando así de lado al trabajador como la persona implicada en el proceso de la producción. Este proceso sistemático de colocar al trabajador en un segundo plano y solo dar prioridad a la producción por medio de mecanismos se inicio en un primer momento para el área de las fábricas pero después abarco otros campos laborales. Este fundamento teórico se basaba en que supuestamente de que el trabajador tiene una tendencia al ocio y a la lentitud en el trabajo, impidiendo la elevación de la producción y de la prosperidad que beneficiaria a todos. Taylor tenía como idea de acabar con la “flojera” en el trabajo. El pensaba que los ritmos de trabajo que los sujetos realizaban eran a un ritmo menor de lo

que deberían o de lo que podrían aguantar (Vieira, 2005; Mendes, 1999; Dejours, 1992). Obviamente yo no comparto esa postura, pues uno no puede presionar al trabajador al punto de exigirle más allá de lo que es físicamente posible y es necesario que existan pautas dentro del ritmo de trabajo por más que este sea mecánico. Me imagino que para la época era una teoría que pudo haber ganado mucha aprobación, como siempre sabemos las situaciones, épocas y contextos son diferentes.

En base al taylorismo, el modelo fordista, que apareció en el inicio del siglo XX, también fragmento el trabajo siguiendo casi los mismos conceptos, dividiendo el trabajo, descomponiendo las tareas y reduciendo las actividades operarias a un conjunto de actividades repetitivas y monótonas, cuyo ritmo de trabajo, velocidad son establecidos sin tomar en cuenta la opinión del trabajador, y además sobre una fuerte disciplina y vigilancia. Las capacidades que eventualmente podrían ser desarrolladas por el trabajador son perdidas, incluso aquellas destrezas que podían tener anteriormente, el trabajo pasa por un proceso de deshumanización y la personas se rebaja a ser solo una parte de la máquina, un apéndice de las herramientas y por ende a una mayor explotación del hombre. De esta forma el sujeto queda imposibilitado de regular su trabajo y eso amenaza su salud, ya que esta dentro de un contexto donde el no puede desenvolver sus capacidades y solo está sometido a un proceso de automatización más presión lo que conlleva a un malestar general.

Como ya lo había mencionado en líneas anteriores el contenido de la tarea tiende a ser automatizado, repetitivo e monótono, impidiendo al individuo de tener una visión integrada de lo que hace, y esto genera en él la sensación que su trabajo no tiene sentido y significado, ya que no se siente parte de una organización sino solo parte de una máquina, esto quiere decir que pierden el sentido de tener iniciativas, de tener creatividad ya que están vigilados todo el tiempo para realizar un trabajo como si fueran robots, se convierten en seres alejados.

La difusión de estos modelos como era obvio enfrentó la resistencia de los trabajadores, sobretudo en Europa, complicando el hecho de implantar técnicas de gerenciamiento de la producción y del trabajo propuestas- trabajo rutinizado y fragmentado. En el Brasil, así como en los países que se encuentran alrededor, fueron implantados precariamente, dadas las características del desenvolvimiento industrial- exclusión, fuerte concentración de rienda, lo que inviabilizaba la característica principal del modelo: creación de un mercado / consumo de masas (Borges & Yamamoto, 2004; Maria- Guimaraes, 2006)

Con la crisis estructural del capitalismo al final de los años 1960 e inicio de los años 1970, las propuestas tayloristas y fordistas pasan a dar señales de estar acabando. Surge de esta forma un nuevo modelo más flexible, tanto en el aspecto del capital, los productos, los mercados y en el proceso de trabajo. El estilo flexible representado por el toyotismo , tiene como característica la adecuación de los productos a la demanda, el control visual sobre los trabajadores y la producción, los programas de calidad total y los círculos de control de calidad. Se hace una desreglamentación de los derechos sociales y del trabajo, así como la reducción del cuadro de operarios en las fábricas, incremento de la tercerización y subproletariado, estimulación del trabajo precario y parcial y ampliación del desempleo estructural.

El mercado de trabajo pasó por una revolución, es decir varios cambios, con variaciones constantes, aumento de la competencia, reducción del poder adquisitivo del trabajador y se debilitó el poder sindical, que comparada con la mano de obra que había en el mercado formado por los desempleados, subempleados comenzaron a actuar a la defensiva, dividiendo aún más los intereses de la clase trabajadora.

“La organización de trabajo es definida como la división de las tareas y de los hombres” (Dejours, 2008 a) Establece elementos previos que expresan las representaciones sobre la división del trabajo, las normas, el tiempo el control exigido para el desempeño de la tarea, normas que no siempre responden a la realidad. División que organiza subjetivamente al individuo por medio de las

vivencias de placer y de sufrimiento, y que ayuda o impide su movilización subjetiva y su conexión afectivo- emocional con el trabajo.

“Ese compromiso es fortalecido por la dinámica contribución/retribución” (Dejours, 2004<sup>a</sup>). El sujeto contribuye atendiendo demandas, obedeciendo las órdenes y resolviendo problemas, y espera retribución tanto material como simbólica por su dedicación. Espera el reconocimiento por el trabajo que está desempeñando.

### **Psicodinamica del trabajo**

Actualmente la psicodinamica, en su conjunto teórico y metodológico, abarca la inter-relación que existe entre trabajo y salud. Sus conceptos están elaborados en base a varios análisis de cómo funciona el clima laboral en el trabajo, es decir como es el contexto dentro de la organización, que se caracterizan por una dinámica que incluye aspectos objetivos, subjetivos que uno puede percibir a veces y otras no están tan visibles por lo tanto uno debe indagar mas sobre lo que sucede dentro y cuáles son las áreas que se encuentran comprometidas las cuales pueden , mejor dicho no solo pueden, sino de hecho influyen para bien o para mal. En otras palabras pueden deteriorar ese contexto, transformándolo en un ambiente que causa malestar y puede generar dolencias o por el contrario ser un lugar saludable para el desempeño del trabajador.

El objetivo principal de la psicodinamica del trabajo es el estudio de las relaciones dinámicas entre la organización del trabajo y como el trabajador enfrenta las vivencias de placer y sufrimiento que suele ser subjetivo. Como el sujeto acciona los diferentes mecanismos para superar las contradicciones en la organización del trabajo, en la salud y en las dolencias que se pueden generar.

Representada especialmente por los trabajos de Cristophe Dejours, desarrollada desde la década de 1980, se fundamenta en el psicoanálisis, en la ergonomía y en la sociología del trabajo. Sostiene que el sujeto es dividido por conflictos



intrapésicos, pero a la vez esta relacionados. Considera que los juegos de reconocimiento son capaces de transformar el sufrimiento en placer en las actividades de trabajo (Dejours; Moliner, 1989). Entiende el trabajo en su dimensión real y prescrita, como sostiene la ergonomía.

La psicodinámica desenvuelve un análisis socio psíquico del trabajo, teniendo como punto de partida la organización de este último, para entonces poder comprender las vivencias subjetivas, dentro de ellas el placer, o el sufrimiento, el proceso de salud, el proceso de enfermarse, los mecanismos de defensa y como las personas hacen para superar ese sufrimiento. Cuando se realiza un estudio en este campo se hace una intervención, los trabajadores relatan cuáles son sus pareceres y que antes no se percataban.

Resumiendo podemos decir que la psicodinámica del trabajo busca que los trabajadores se den cuenta de sus vivencias intersubjetivas en relación a la organización de trabajo y así, poder desenvolver las estrategias de defensas que les permiten ocultar la realidad del sufrimiento o su relacionamiento dinámico con el trabajo.

### **Vivencias de placer y sufrimiento**

Las vivencias de sufrimiento, actualmente, es caracterizada por la presencia de al menos unos de los siguientes sentimientos: miedo, insatisfacción, inseguridad, desorientación, impotencia frente a las incertezas, alienación, vulnerabilidad, frustración, inquietud, angustia, depresión, tristeza, agresividad, impotencia para poder mudar, desgaste, falta de estímulo, desánimo, desgaste físico, emocional, desvalorización, culpa, tensión y rabia. Entre los sentimientos que se manifiestan en las vivencias de placer tenemos reconocimiento del trabajo, identificación, orgullo por la actividad en sí, realización, satisfacción y libertad.

Tener en el trabajo un buen estado psíquico no significa que no exista sufrimiento, a veces el sufrimiento hace que la persona se moviliza para transformar ese malestar ya que toma consciencia de sus causas y de las situaciones que las pueden generar. (Mendes, 2004)

En este sentido el aspecto ambivalente del trabajo, ya que es simultáneamente fuente de sufrimiento y mediador de salud así como fuente de auto-realización, factor propiciador a la mantención del equilibrio psíquico, y el carácter creativo o patogénico del sufrimiento psíquico pasaron a ser abordados por diferentes investigadores, como, por ejemplo, Dias (2004), que enfatizó el papel de la singularidad del individuo, de su historia de vida, de su proceso de formación, del tiempo de actuación profesional, así como del soporte institucional en relación a los aspectos técnicos, científicos y emocionales como esenciales para determinar la existencia del sufrimiento creativo o del sufrimiento patológico.

### **Estrategias colectivas de defensa**

El mayor descubrimiento de la psicodinámica del trabajo consistió en la identificación de las estrategias colectivas, que se diferencian de los mecanismos de defensa clásicamente identificados por el psicoanálisis y la psicopatología. Los trabajadores construyen e mantienen colectivamente algunas estrategias para protegerse del sufrimiento generado por algunas circunstancias del trabajo, que tiene como objetivo principal el hecho de permitirles continuar trabajando. Las estrategias colectivas son elaboradas para ocultar o atenuar la percepción de lo que está envuelto en el enfrentamiento con la vulnerabilidad (miedo, disgusto, injusticia, vergüenza, entre otros). Las reglas defensivas individuales y colectivas que se establecen para poder continuar con el desempeño de sus actividades representan medios de protección de los individuos para permanecer en la normalidad y alejar el riesgo de dolencia mental o somática.

En la mayoría de los casos estas estrategias son utilizadas, tanto las individuales como las colectivas, como medio utilizado para mantener el equilibrio psíquico y convivir con las situaciones de trabajo capaces de provocar las vivencias de sufrimiento psíquico. Obviamente todo los excesos son malos, y puede en vez de ayudar a superar un malestar, generar exhausto, y abriendo camino para desarrollar algunas dolencias y ajenos a las causas de los propios sufrimientos.

Las estrategias mas comúnmente utilizadas por los trabajadores, investigadores señalan con más frecuencia las de negación de la realidad de trabajo, racionalización, aceleración de los ritmos, uso de bromas durante la realización de las actividades, llegar antes del horario, optar por salir o seguir los scripts, crear expresiones verbales, apoyarse en el grupo de trabajo para evitar errores, caer en el embotamiento afectivo, distanciarse del cliente/usuario, individualismo y pasividad.

Existe una visión particular sobre las estrategias de defensa que lo abordan los autores Souza y Lisboa (2002), sostienen que el empleo de estos puede reforzar los sentimientos de culpa, miedo, desesperación y que no es necesariamente una buena salida para lidiar con los posibles conflictos que se puedan presentar en el trabajo. Otros autores sostienen que el miedo del trabajador a perder el trabajo y el lugar ganado dentro de la organización los lleva a acomodarse con lo que la empresa les exige, y tal situación los lleva a adoptar mecanismos como la intensificación del ritmo del trabajo, sin que exista una crítica por parte de ellos al respecto.

Profundizando en el análisis de las vivencias de placer en el trabajo, estudios exploran la dinámica del funcionamiento de estrategias de movilización subjetiva. Uno de los principales factores para que se de dicha movilización es la cooperación dentro del trabajo, esto hacer referencia al modo en que los trabajadores tienen de actuar para superar el sufrimiento, manteniendo un clima laboral donde se puedan ayudar para superar las contradicciones en el trabajo y transformarlos en fuente de placer, eso es posible mediante la

comunicación, la discusión y obviamente la cooperación entre los colegas. Ferreira y Mendes (2003).

## **METODO**

### **Características de la organización**

En este estudio he abordado las Embajadas de Ecuador y Perú.

En términos generales la embajada es un órgano del estado con carácter representativo, acreditado en otro estado con el fin primordial de dar seguridad a las relaciones permanentes entre ambos, es decir, la embajada es la representación de un gobierno en el exterior.

Entre sus funciones principales tenemos:

- Representación política y diplomática del Estado acreditado frente al Estado receptor.

- Protección en el estado receptor de los intereses del estado acreditado y sus personas.

- Realizar negociaciones con el país receptor, como tratados bilaterales, arreglo de posibles controversias y problemas de cualquier índole.

- Informar al país acreditado sobre la evolución de los acontecimientos con el estado receptor.

- Fomentar las relaciones de amistad y de cooperación económica, cultural y científica.

#### *a) Contexto de la Organización*

Actividades de relaciones internacionales, son 10 funcionarios que trabajan en dichas embajadas.

### *b) Profesión a ser analizada*

La profesión que analice es la del diplomático en este caso mediante entrevista a los funcionarios.

### **Participantes**

Los participantes pertenecen a las embajadas de Perú y Ecuador.

Participaron tres de cada embajada para esta investigación.

Inicie entrevistando a los funcionarios de la Embajada del Perú. Cada uno de ellos con diferentes cargos y funciones.

Dentro de la embajada del Perú mi primera entrevista fue realizada al segundo secretario de dicha embajada, hombre, de 31 años, soltero y la persona que tiene el menor rango dentro de la institución. Esta encargado de los asuntos consulares. Esta persona tiene aquí aproximadamente año y medio.

Posteriormente continué mi entrevista con otro secretario diplomático con mayor antigüedad del que mencione líneas arriba en el mismo rango jerárquico, hombre de 32 años, casado. Esta encargado de las parte económica y comercial de la embajada. Tiene dos años y medio en el Brasil.

Por último en la embajada del Perú entreviste al Consejero de dicha embajada, hombre, de 40 años, casado, con tres hijos. Esta encargado de la política interna y de los temas culturales. Tiene un año y tres meses en Brasilia.

Continuando con los participantes, fui para la Embajada del Ecuador.

Inicie mi entrevista con el Ministro de la embajada del Ecuador, hombre de 51 años, separado, y el segundo dentro de la misión, es decir después del embajador sigue él en términos de jerarquía. Esta encargado de los temas políticos pero además de eso supervisa todos los temas en general. Tiene 9 meses aquí en Brasilia.

Continúe con la segunda secretaria de la embajada, mujer de 34 años soltera, sin hijos. Esta encargada de los temas comerciales, culturales y de relaciones públicas. Tiempo de permanencia en Brasilia tres años y medio.

Finalmente entreviste a la Cónsul del Ecuador en Brasil, mujer de 33 años, soltera, sin hijos. Encargada de todos los temas consulares. Tiene aproximadamente un año de permanencia en Brasil.

### **Instrumentos**

-Esta investigación se realizó a través de entrevistas individuales con un promedio de una hora y media a dos horas para cada una.

### **Procedimientos**

-Primero tuve que entrar en contacto telefónica con cada una de las Embajadas y pedir una cita para poder conversar con los funcionarios.

-Luego fue en el día acordado para explicarles sobre la investigación que estaba haciendo, de que se trataba, como se iba a dar las entrevistas, las cuales fueron grabadas.

-Cuando ya converse con ellos algunos estuvieron de acuerdo y de las 10 personas en total, a las cuales les converse del proyecto, seis aceptaron participar en mi estudio.

-Luego tuve que llamar nuevamente a la embajada para poder hacer una cita del día y la hora en que comencé con las entrevistas.

-Posteriormente ya realizada las entrevistas, hice la transcripción de las mismas para poder realizar el análisis de contenido.

-Este análisis de núcleo de sentido consiste o se caracteriza por la fuerza de los temas que son repetitivos en la entrevistas, mejor dicho en el habla de los participantes, en torno a su respectivo núcleo. Esto quiere decir que comencé a analizar los diferentes aspectos como las vivencias de placer y sufrimiento,

estrategias para enfrentarlas, si existe algunos riesgos para la salud que son generados por su trabajo.

-Luego tuve algunos resultados que los agrupe de la siguiente forma:

Tareas, normas, ritmos de trabajo, plazos, resultado esperado y responsabilidades.

Vivencias de placer y sufrimiento

Estrategias de enfrentamiento del sufrimiento

Riesgos para la salud.

## **RESULTADOS**

### **1.- Tareas, normas, ritmos de trabajo, plazos, resultado esperado y responsabilidades.**

#### *TAREAS*

Cada uno de los funcionarios tiene diversas funciones, como diplomáticos todos tienen en común el hecho de representa a su país y velar por sus intereses aquí en el Brasil. Para ello se desenvuelven en diferentes áreas cada uno de los funcionarios diplomáticos tiene tareas específicas como son las siguientes.

Palabras del segundo secretario de la embajada del Perú: "...Bueno yo en el este momento soy el encargado, perdón el jefe de la sección consular, pero también tengo otras responsabilidades, soy encargado de los temas de medio ambiente, de los temas de prensa, los temas de turismo y las cuestiones relacionadas a la participación de mi país en la Organización de Tratado de Cooperación Amazónica (Otca) soy el representante de mi país ante la comisión de ese organismo internacional por ende responsable del seguimiento en los proyectos que se dan dentro de ese organismo y coordinar a su vez con las autoridades de mi país para la ejecución de los proyectos en el ámbito nacional..."

Encargados de los asuntos consulares :efectuar acciones consulares, lo que involucra legalizaciones, documentos elaborados en el exterior, elaboración de diferentes tipos de documentos privados, elaboración de poderes, escritos públicas, inscripciones de partidas de nacimiento con nacionales en el exterior,.

Encargados de los temas de Medio Ambiente asuntos bilaterales entre Brasil y los países de Ecuador y Perú.

Encargados de los temas de prensa sirven de interlocutores con los medios de comunicación local a efectos de conseguir la mayor difusión de imagen del país



en Brasil y también de servir de locutor a su propio país para poder facilitarles información oportuna sobre los acontecimientos que ocurren en el Brasil.

Encargado de los temas de turismo promoción turística ,promover la oferta turística del país dirigiéndola principalmente a segmentos objetivos del mercado local brasileño, buscan también la consolidación de la imagen de la marca Perú y Ecuador para ello organizan eventos de capacitación a operadores turísticos brasileños, ofreciendo material turístico sobre los países se trabaja también con la prensa para el tema de difusión sobre nuevos destinos turísticos, básicamente eso es lo que se trabajan en el ámbito turístico.

Tareas de la parte comercial buscar medios para incrementar el comercio.

Tareas de la parte económica promoción de comercio, promoción del país, cuando se realizan ferias o eventos también los difunden.

Palabras del segundo secretario de la embajada del Perú: "...La segunda es la parte económica promoción de comercio, promoción del país, cuando se realizan ferias o eventos también difundir los eventos que se tiene. En septiembre la expo alimentaria ,no suena nada, pero la expo alimentaria es básicamente cuando el Perú realiza un gran evento internacional y muestra todos los productos que tiene para colocar en supermercados ,entonces se invitan empresarios de otros países de acá de Brasil estamos invitando a la gente de Carrefour ,a gente de Pao de azúcar, entonces los hacemos venir ,les estamos pagando incluso el pasaje para que vayan, participen en esta feria y claro obviamente ellos van a poner su stand pero es más que nada para que ellos conozcan la oferta exportable de Perú, que productos tenemos que a ellos les pueda interesar, entonces nos está yendo muy bien en el tema de la parte alimentaria con la parte de aceitunas, con la parte de espárragos también queremos meter productos pesqueros, eso es un poco la parte económico comercial que veo acá en la embajada. Cooperación ya te lo mencione..."

Tareas de integración fronteriza. Establecer vínculos de desarrollo entre Brasil y los países a través de carreteras, proyectos, etc.

Representación ante la OTCA (Organización de Tratado Amazónico)

Ejecución de proyectos en el ámbito nacional.

Emisión de documentos de identidad, pasaportes, expedir visas para extranjeros en algunas circunstancias, salvoconductos para los connacionales en situación de emergencia y también velar por las personas que se encuentran en una situación de indigencia o en extrema necesidad a través de un programa de ayuda humanitaria para los casos más extremos.

Tareas de política interna, es decir tiene que hacer un seguimiento de todos los hechos que ocurren en el Brasil.

Tareas para mejorar las relaciones con el congreso de Brasil, la cámara de senadores y de diputados.

Temas culturales, difusión de los países a través de eventos gastronómicos, exposiciones, ferias.

Palabras del consejero de la embajada del Perú: "...El Perú es un país que tiene una trayectoria cultural muy grande entonces tenemos múltiples manifestaciones culturales pues mi trabajo consiste en promover y difundir la cultura peruana. Y los temas protocolares también de la embajada, todos los temas protocolares vinculados a la participación de nuestro embajador que es el representante del presidente en Brasil, todas las actividades en las que participan altas autoridades brasileñas en el Perú. Si viaja la presidenta del Brasil al Perú pues yo tengo que ver la parte protocolar, la parte logística y así mismo cuando vienen autoridades peruanas al Brasil yo tengo que participar..."

"..., normalmente nosotros actuamos además de iniciativa propia como dije en el caso de la cultura, difundiendo manifestaciones culturales peruanas, también trabajamos por instrucciones del ministerio de relaciones exteriores del Perú,

entonces tenemos que ver cuáles son las instrucciones que el ministerio nos ha enviado, lo hace diariamente en relación a determinados temas entonces los temas realmente en general no se concluye en el mismo día salvo que sea un mero trámite. Si por ejemplo hay una reunión a nivel de ministros de cultura de acá a quince días pues hay que hacer un seguimiento diario del tema. Si viene el ministro de cultura del Perú, la parte logística, donde va ser hospedado, que facilidades va recibir de parte del gobierno brasileño, la parte temática, cuales son los temas que se van a ver, ese tipo de cosas, entonces como dije para resumir, ver los temas que han llegado en el día hacer el seguimiento e iniciar nuevos temas, tener permanentemente el internet a la mano para estar revisando los medios a veces ocurre un hecho específico y hay que estar lo más actualizado. Luego retransmitir toda la información al MM.RR.EE, enviar comunicaciones oficiales comentando en qué situación se encuentra determinado tema. Todos los días tengo que hacer coordinaciones con el MM.RR.EE del Brasil con Itamaraty por determinados temas, no es todos los días pero también hay que atender reuniones fuera de la embajada, entrevistas con funcionarios de la cancillería brasileña, eventualmente entrevistas con funcionarios de otros ministerios, luego también hay que atender actividades oficiales, eventualmente si hay el aniversario de algún país amigo también hay que participar. En general eso involucra un día a día en la embajada...”

-Temas políticos

Palabras del ministro de la embajada del Ecuador:“... Bueno en realidad son el segundo de la embajada en este momento entonces básicamente me encargo de temas políticos pero en la práctica superviso todos los temas o sea chequeo los temas económicos , comerciales vayan desarrollándose, todas las cosas que tienen que hacerse , los trámites , los temas administrativos, que la parte financiera también vaya funcionando, que la coordinación con la cancillería en todos los efectos, cooperación técnica , temas diversos vayan fluyendo con toda la normalidad que se requiere .

Como funcionario de la embajada trato de apoyar de una manera importante sobre todo las gestiones del embajador como funcionario que viene a ser el segundo de la embajada puesto que él no se pueda dar a vasto físicamente para hacer toda la gestión que tiene que realizar entonces mi gestión es quizás un poco más hacia dentro, la del embajador es una gestión hacia dentro y hacia fuera entonces ahí hay una diferencia importante...”

### *NORMAS*

En general las embajadas se rigen por la ley orgánica del servicio exterior, es su norma principal.

Palabras del consejero de la embajada del Perú:”... Bueno a nivel del servicio diplomático de la republica del Perú y cuando me refiero a nivel diplomático ,me estoy refiriendo a todos los consulados y embajadas del Perú en el exterior y al MM.RR.EE nos rigen unas normas legales que podría decir de alguna manera que son nuestra constitución, tenemos la ley del servicio diplomático, el reglamento consular , tenemos la ley de base de la carrera administrativa, tenemos el reglamento de administración de las misiones en el exterior, o sea la parte administrativa y financiera.

Las normas son claras y en general en el día a día lo que se tiene que observar primero que nada es respeto. El servicio diplomático es una profesión en la que existen categorías siempre hay una línea de jerarquía entonces tiene que guardarse un respeto, además de la obviamente de trabajar en un ámbito o realidad tiene que haber un respeto, consideración, puntualidad, trabajo en equipo y siempre con el norte y el objetivo de que el Perú este adecuadamente representado...”

También tienen una norma universal que es lo que se contempla en la Convención de Viena.

Palabras de la segunda secretaria de la embajada del Ecuador: "... Para todo lo que es relaciones internacionales dentro de las relaciones bilaterales, multilaterales, las relaciones entre los países , la norma máxima es la convención de Viena y porque cito esto, porque no es solamente como funcionaria que lo que yo haga o diga no tiene repercusión en el sentido de la función sin que yo sea embajador, claro embajador es otro nivel y ahí si cada actividad tiene un peso completamente que va a tener de un secretario pero la Convención de Viena si establece ciertos parámetros generales a nivel de países sobre los cuales se rigen las embajadas, los consulados y eso también se traduce en que los funcionarios tienen que tener un cierto comportamiento digamos esa es la normativa legal, general ,la más amplia y luego va a los reglamentos internos del país, de la cancillería, de los funcionarios públicos, luego de las misiones.

Por ejemplo cito la convención de Viena que dicen que los diplomáticos deben presentar su acreditación al país donde llegan, entonces uno llega y tiene que presentar sus documentos ir a la cancillería brasileña, en el caso de Brasil, para que le asignen un número, una identificación que sepan que uno está aquí, eso le permite estar acreditado, ya está presente oficialmente dentro de la misión y del país al que fue designado, eso es un requerimiento y una norma que no puedo saltar.

Viene la normativa de la cancillería ecuatoriana donde dice que tienes que presentarte a tal jefe, luego el tiene que informar al Ecuador que el funcionario llegó que asumió funciones y eso sirve tanto para que quede formalmente establecido que ya está en el país de forma política y también para créditos económicos, nos tiene que pagar un salario, para eso es una norma que se la cumple administrativa y política.

Si vamos ya en menor escala podría ser un horario por ejemplo que pone el jefe de misión o que ya está establecido, horarios de salida y entrada, con una cierta flexibilidad que también la pone el jefe de misión. Luego algo más simple será dentro de las funciones que cada funcionario tiene, si es un cónsul, si es

encargado de los asuntos comerciales o asuntos políticos deberá atender los requerimientos y las disposiciones del jefe de misión de acuerdo a lo que él dispone porque no puede uno hacer algo fuera de las disposiciones incluso verbales del jefe de misión para atender ciertos temas...”

Aparte de ellos tienen normas específicas con el horario de trabajo, los intervalos.

Se rigen por un código de ética donde se implica que está prohibido cualquier acto de malversación de fondos,

Como todo centro laboral tienen normas tanto en lo que es el ámbito logístico, organizacional, administrativo, el ámbito temático lo que viene a ser el manejo de las cuestiones de fondo del trabajo de día a día.

En el ámbito administrativo definitivamente tienen cuestiones formales, como puede ser el tema de la vestimenta, el tema de los buenos modales, la conducta, la limpieza, la higiene, el orden y temas administrativos como puede ser la puntualidad el horario de llegada, el horario de almuerzo

Palabras del segundo secretario de la embajada del Perú:”... Como vestirnos obviamente de lunes a viernes tenemos que estar con saco y corbata, de lunes a jueves miento, los viernes tenemos un estilo un poco más casual ,tenemos esa libertad de venir un poco más informales, salvo que tengas una reunión ese día. Solo los días viernes si tienes una reunión vienes con saco y corbata, pero normalmente de lunes a jueves tenemos que tener cierta vestimenta, terno, tenemos que tener la apariencia. Lo que te dije un poco al principio reconocer que un poco eres la imagen de tu país, si estas un poco forzado. Bueno uno que en todo trabajo formal como este tienes que mantener las formas, pero también va por el otro tema, no solo ponerte saco y corbata sino también ver que saco y que corbata te pones, tienes que mantener un poco la imagen.

Hay normas de conducta, en todo trabajo tienes que mantener un poco de normas, no beber dentro de la oficina obviamente, ese tipo de cosas (risas)

Tener criterio que estas yendo a una oficina a tu trabajo y que ese trabajo implica que tienes que mantener la imagen de no solo de la embajada sino también de tu país, en cualquier momento puede llegar cualquier persona y decir esa persona cuida o esa persona es tal incluso con los connacionales te ven y te miran ,simplemente guardar mucho las formas y no solo la forma en la apariencia sino también en el trato que das con las personas, con los que recibes tratar de ser tan bueno con las autoridades como con tu propios connacionales, es un poco de equilibrio, ser equilibrado en todas las formas, la forma como hablas ,ese tipo de responsabilidad, en tu apariencia, en lo que dices ,como te portas, como comes, tratar de mantener una buena imagen.

Ahora hay un código de ética obviamente que nos han mandado que nos tenemos que pegar, no lo he leído (risas) pero obviamente va por el tema de malversación de fondos, de actos de corrupción entonces obviamente tratar de ser equilibrado, no hagas nada malo...”

En el ámbito temático pues cada uno es responsable de ciertos temas, cada uno tiene que hacer el seguimiento, interactuar con algunos colegas por algún tema en común se efectúa.

Cada funcionario se hace responsable de los temas que son de su competencia.

### *RITMOS DE TRABAJO*

En general los ritmos de trabajo suelen ser variables, son dinámicos bastantes activos y cambian de acuerdo a las necesidades que se presentan.

Palabras de la segunda secretaria de la embajada de Ecuador: "... Ahora? Yo creo que es un ritmo bastante dinámico, hay una carga de trabajo que creo que el número de funcionarios que tenemos ahora es insuficiente para la carga del trabajo. Esto se debe porque las relaciones bilaterales ahora han generado una cantidad de acercamientos de acuerdos, proyectos, afinidades que antes no se tenía entonces creo que ahora necesitamos más personal porque para el número de personas que tenemos ahora es un trabajo bastante intenso."

El horario de trabajo en la embajada del Perú va de 9:00 a 7:00 pm con un intervalo de dos horas para el almuerzo.

Palabras del consejero de la embajada del Perú: "... Muy activo, dinámico con eso no estoy diciendo que haya demasiado trabajo o poco trabajo, sino que siempre hay temas, como dije la embajada del Perú en Brasil es una misión diplomática importante. Brasil es uno de los países limítrofes y normalmente en las embajadas de países que están limítrofes a Perú pues existe mucha dinámica entonces el nivel de trabajo tiene mucha actividad, es súper interesante todos los días se aprende algo y profesionalmente es un lugar ideal para uno continuar ganando experiencia"

El horario en la embajada del Ecuador va de 8:30 a 3:00 pm jornada único, pero por lo general se quedan más tiempo.

Existen momentos de tensión cuando el ritmo se acelera por la visita de alguna autoridad o la elaboración de proyectos de última hora.

En ocasiones los ritmos suelen ser muy intensos.

Palabras de la cónsul del Ecuador: "... Bueno es intenso considerando que soy sola la que está trabajando aquí pero creo que si contará con un equipo de trabajo más grande, la carga sería liviana, pero es mucho trabajo para una persona, es demasiado para una persona..."



## *PLAZOS*

Todas las embajadas elaboran un plan operativo anual (POA) eso se realiza generalmente a fines de diciembre y se trazan las metas y objetivos así como las fechas para la elaboración de tareas para el siguiente año.

Palabras del segundo secretario de la embajada del Perú: "... Sí, todas las embajadas tienen un plan tienen lo que se llama el POA que es un plan operativo anual que lo fijan generalmente en el mes de diciembre y donde especificas todas las acciones que vas a llevar a cabo de enero a diciembre del año siguiente, eso es el POA. Este plan operativo implica todas las áreas de las embajadas, ya tú sabes más o menos objetivos ya determinados, por ejemplo en febrero realizar un evento, en abril otro evento o tener una misión comercial o preparar una reunión del consejo empresarial o del consejo social, ya hay objetivos determinados entonces el plan operativo nos sirve de guía. Pero que pasa desde diciembre tú no puedes predecir, nadie puede predecir el futuro, y no puedes tener objetivos o sea puedes tener objetivos fijos pero no puedes descartar que a estos objetivos se le van a sumar otros, o sea puede salirte como resultado de una reunión se dan cuenta de que no alcanzamos los objetivos entonces reunámonos la próxima semana, entonces tienes diferentes, o sea tienes objetivos fijos o metas fijas pero también tienes metas flexibles, cosas de corto plazo, te llega por ejemplo un pedido de una empresa o un pedido de un informe de cancillería, oye necesito tal, entonces puedes trabajar con plazos generalmente trabajamos con plazos pero los plazos varían, puede ser de aquí a un mes o puede ser para el mismo día, a veces te llaman simplemente de Lima y te dicen necesitamos de esta cosa pero necesitamos ahorita, tú dices no pero es hora de almuerzo, y nada es ahorita, ahí aumenta un poco el stress.

Trabajamos con metas sí, pero trabajamos con metas fijas que están incluidas dentro de este plan operativo y también metas que puedan surgir, dentro del día a día, pueden ser semanales, metas diarias, metas horarias de un momento para el otro, simplemente pásame lo que tengas ahorita, es muy variable. Y

además también tienes informes , también puede serlo que me gusta mucho es que en los ratos libres tu puedes utilizarlos para hacer informes personales ,no necesariamente, por ejemplo yo puedo tener dentro del plan operativo, todos los meses o cada tres meses digamos evaluas el comercio bilateral Perú- Brasil como está la situación pero también puedes simplemente levantarte y decir pucha maquina me gustaría ver el tema de cómo está la zanahoria peruana a Brasil, ósea cualquier roca, cualquier cosa interesante, puede ser muy interesante porque para ti lo es entonces puedes llegar y te pones a trabajar entonces hay diferentes tipos de metas y diferentes tipos de plazos. Metas establecidas en el POA, metas que surgen en el día a día y metas que también son de tu propia iniciativa ,tú te levantas y quieres comentarle a lima todos los eventos culturales que está haciendo Brasil y preparas tu informe y te pones plazos tu mismo puedes ,si es una cosa más simple puedes decir me va demorar dos horas o puede ser un poco más complicado y este implica reuniones con otros sectores, reuniones con cancillería y como es una iniciativa mía voy a tomarla y quiero que salga bien ,voy a tomarme mi tiempo, entonces puede demorar un mes, dos meses depende ,entonces tienes esos para mi tres tipos de metas y objetivos y los plazos también varían en todas las cuestiones.”

Además del POA existen plazos trimestrales donde cada embajada presenta un informe a su país sobre los temas que está manejando.

Palabras del Ministro de la embajada del Ecuador:”... Bueno eso también es importante , decir que es una reforma más significativas que están introduciendo en la administración pública del ecuador prácticamente todo lo que es la planificación de la gestión anual de una embajada tiene que hacerse de una manera anual entonces cada entidad presenta un plan de trabajo con objetivos ,metas plazos recursos todas las herramientas que se van a utilizar en forma anual , lo cual es analizado por la cancillería y se entregan también los recursos que son necesarios para cumplir con esos objetivos pero a la vez se obtiene los resultados dentro de los plazos que están fijados hay ciertas cosas que en ocasiones no pueden determinarse con precisión dentro de los plazos o cuando se puede conseguir los objetivos pero de todas maneras siempre hay

plazos referenciales para el cumplimiento de esas metas y todas las metas tiene que ser medibles entonces hasta las cosas que aparentemente no pueden cuantificarse tiene una forma de medición, puede medirse en cuanto a calidad de la gestión, no necesariamente se cuantificara algo pero si se puede establecer un porcentaje referencial de avance en cuanto a la calidad de las gestiones que se han podido efectuar, de esa manera se ve si realmente ha habido un desarrollo del tema o un estancamiento.”

También tiene los plazos mensuales para la elaboración de presupuesto.

Y los informes diarios que se presentan en el día a día, los cuales tiene que ser contestados lo más rápido posible,

Palabras del segundo secretario de la embajada del Perú:”... Bueno el tema de informes está en función de los requerimientos de la información, si es un pedido del ministerio de relaciones exteriores que es urgente definitivamente los plazos van a ser más cortos. Ahora si estas requiriendo un informe de más de corte analítico sobre procesos definitivamente eso va significar que vamos a necesitar mayor tiempo para analizar los insumos, los instrumentos de análisis, y enviar un documento que sea lo suficientemente útil y esclarecedor de lo que nos están solicitando, eso del tema de los plazos varían en función de los requerimientos o el tipo de requerimiento que se efectuó.”

### *RESULTADO ESPERADO*

Todos los funcionarios diplomáticos esperan cumplir con sus metas y sus objetivos trazados en el desempeño de sus funciones, a veces eso se les dificulta por diversos motivos pero tratan de superar esos obstáculos.

La mayoría tiene buenas expectativas de ascenso, quieren conseguir ser embajadores, algunos funcionarios que tienen más años en la carrera ven su futuro un poco más incierto.

Palabras del Ministro de la embajada del Ecuador: "... Yo creo que este momento he cambiado un poco de visión las experiencias de vida a uno lo hacen valorar más ciertas cosas del momento de lo que ocurría antes , a eso se suman todos los cambios que se van produciendo que todavía genera incertidumbre no sabemos bien, al menos pienso que yo no estoy muy seguro de donde estoy situado dentro de lo que es la cancillería actual, entonces yo no sé si esta va a ser mi última misión , estoy meditando en lo personal y esperando a ver qué sucede en la institución. De todas maneras pienso que sigue vigente mi interés por desarrollar mi trabajo de una manera muy profesional y luego con todo el entusiasmo que siempre le he dedicado entonces siempre tengo como idea principal de lo que yo pueda hacer acá va a tener digamos una repercusión en algo positivo de la relación bilateral entre el Ecuador y Brasil y eso puede beneficiar a mucha gente en última instancia, entonces me gusta eso, pienso que es importante hacer cosas y no solamente dejar que pase el tiempo creo que es bueno esforzarse porque eso también es un estímulo intelectual y es un estímulo en todo sentido entonces me gusta. Estoy haciendo todavía una cosa que me agrada que me guste, en el momento que deje de sentir eso pues seguramente dejare de hacer esto y buscare alguna otra cosa que me interese más."

En este estudio a través de entrevistas realizadas a los funcionarios se trata de ver cuales eran las actividades en su trabajo, su rutina diaria y si existen vivencias de placer o sufrimiento en su trabajo. De los 6 entrevistas tres de ellos mostraron una actitud bastante positiva en cuanto a su realidad y a su desempeño profesional, los otros tres se mostraron un poco descontentos y manifestaron algunas vivencias d sufrimiento que se da en su trabajo.

Palabras del segundo secretario de la embajada del Perú: "... Yo creo que sí están satisfechas definitivamente también eso va ir sumando va ir cambiando en función a mi evolución dentro de la carrera y a mi evolución también personal. Digamos las expectativas que yo tengo ahora como segundo

secretario no van a ser las mismas cuando sea embajador definitivamente si es que se da esa posibilidad, pero yo creo que en líneas generales han satisfecho con creces la proyección que yo tenía en la carrera, me ha realizado personalmente, profesionalmente en muchas de las cosas de lo que yo tenía la imagen proyectada de lo que significaba la profesión. Me ha permitido sentirme realizado apoyando a mis padres, he tenido la oportunidad de conocer nuevas culturas, nuevas sociedades, me ha dado la posibilidad de poder participar de procesos políticos importantes y ser parte de la historia hasta cierto punto si es que no soy exagerado.”

### *RESPONSABILIDADES*

Básicamente los temas que cada funcionario ve ya sea consular, económico, comercial, cultural, turístico, así como el hecho de realizar un buen papel en la representación de su país en el exterior.

Palabras de la segunda secretaria de la embajada del Ecuador:”... Soy responsable del área económico-comercial, el área cultural y del área de prensa y relaciones públicas, además de asistir siempre en otros tipos de tareas temporalmente asignadas en función de requerimientos que tenga la misión en ese momento como comentaba si hay visitas oficiales cada funcionario tiene una misión temporal para atender ese requerimiento de ese momento.”

En algunos casos los rangos mas jerárquicos tienen la responsabilidad de supervisar las otras aéreas de las embajadas.

Palabras del consejero de la embajada del Ecuador:”... Bueno soy el tercero jerárquicamente hablando siempre hay un jefe de misión un embajador, en este caso estamos en una coyuntura de cambio de gobierno, el embajador partió porque se trataba de un embajador político. La embajada está ahora a cargo del segundo de la misión que es un ministro-consejero, el ahora es el

encargado de negocios en tanto llegue el nuevo embajador y yo soy el tercero en la línea jerárquica entonces en ausencia del primero y el segundo yo soy quien asumo la responsabilidad, esa es mi responsabilidad principal.”

## **2. VIVENCIAS DE PLACER Y SUFRIMIENTO**

La mayoría se siente satisfecho con su desempeño profesional, considero que su trabajo le causa satisfacción.

Por otro lado también se manifestó un sufrimiento en el proceso de adaptación, en ocasiones que a veces no son comprendidos, en que a veces algunos de los entrevistados consideran que tienen mucha carga de trabajo.

También se han manifestado sentimientos de frustración cuando no se han alcanzado las metas fijadas.

Sentimientos de abandono.

Palabras de la cónsul del Ecuador: “... Cuando llegué a Sao Paulo fue peor porque realmente llegue a Sao Paulo sola , y aunque estaba el jefe comercial aquí se marco mucho desde el primer día esa distancia entre una unidad y otra a pesar de ser las dos con un mismo fin de trabajo entonces no tenía quien me reciba aquí, ni en la cancillería de decirles de la persona que trabajaba aquí como agregado comercial, no tuve mayores indicaciones para llegar a la oficina ,había como mucha resistencia para formar parte de un equipo porque siempre estuvo claro que no éramos parte de un equipo, entonces para mí era una cosa súper extraña y más aquí en una ciudad tan grande como Sao Paulo, nunca había estado yo en Sao Paulo pero afortunadamente sabía el idioma entonces en ese sentido no se me dificultaron muchas las cosas, pero si me hubiera sido mucho más útil y menos desgastante el poder contar con alguien para formar el equipo de trabajo. ”

A veces una falta de comprensión por parte de los colegas o superiores y también falta de reconocimiento en algunas ocasiones.

Palabras del funcionario diplomático: "... El reconocimiento del jefe también es importante, si un jefe no valora a cada uno de los funcionarios donde está en el lugar que esta y no lo apoya y no le enseña, porque la labor del jefe también es enseñar, si no hace eso creo que también genera cierto tipos de frustraciones porque uno está haciendo algo y a las finales no sabes si está bien o si está mal. Y eso lo digo por experiencia personal"

## **Vivencias de sufrimiento**

### *-Inseguridad*

Palabras del funcionario diplomático: "... Yo creo que este momento he cambiado un poco de visión las experiencias de vida a uno lo hacen valorar más ciertas cosas del momento de lo que ocurría antes , a eso se suman todos los cambios que se van produciendo que todavía genera incertidumbre no sabemos bien, al menos pienso que yo no estoy muy seguro de donde estoy situado dentro de lo que es la cancillería actual, entonces yo no sé si esta va a ser mi última misión , estoy meditando en lo personal y esperando a ver qué sucede en la institución."

### *-Frustración*

Palabras del funcionario diplomático: "... Hay sentimientos negativos cuando existe de pronto incompreensión y no solamente eso puede ocurrir dentro de lo que es la gestión diplomática ante un país sino que a veces ocurre también con relación a la propia cancillería, a veces la cancillería no comprenden las cosas o no entienden cómo funcionan internamente un país dentro del cual se está haciendo la gestión y eso es algo muy usual y común que nos ocurre a los diplomáticos en todos los países, luego cuando los esfuerzos no se justifican , cuando las gestiones que hacemos se ven estancadas por ejemplo por

circunstancias que nosotros no podemos controlar entonces claro existen sentimientos que son negativos evidentemente de frustración.”

*-Impotencia delante las incertidumbres.*

Palabras del funcionario diplomático:”... Siempre me dejaron claro que Brasilia era la embajada y que ellos no conocían nada sobre el tema administrativo y demás en Sao Paulo. Eso me dejó como fue mi primera impresión tal vez un poco ,yo había ya tenido experiencia laboral en otros lados en empresas grandes, donde tú te sientes parte de algo y estas encadenada a algo tu proceso es el input para el otro, de repente ahí me sentí un poco extraña, porque en la cancillería en Ecuador pues estaba todo vinculado, y cuando llegue acá fue como esa, como que me marcaron el paso ahí, fue como un poco extraño, en realidad era la primera vez que yo salía, no estaba tan segura de cómo funcionaban las cosas, pero como ellos en la embajada con una estructura que ya está mucho tiempo ahí me dieron ciertas líneas en donde consultarles, cuando sí, cuando no, pues fue un poco raro. Eso me generaba muchas incertidumbres.”

*-Angustia.*

Palabras del funcionario diplomático:”...A veces siento que estoy realizando mi trabajo pero tengo algunas dudas y yo tengo a quien consultarle pues tengo que resolverlo yo sola, eso me genera mucha angustia, sería bueno tener un asesoramiento por lo menos...”

*-Desgaste físico.*

Palabras del funcionario diplomático:”... Bueno es intenso considerando que soy sola la que está trabajando aquí pero creo que si contará con un equipo de trabajo más grande, la carga sería liviana, pero es mucho trabajo para una persona, es demasiado para una persona. Termino el día completamente agotada, hay demasiado trabajo...”



### *-Desvalorización.*

Palabras de la segunda secretaria de la embajada del Ecuador: "... Creo que justamente eso cuando se realizan algún tipo de actividades como son tan anónimas, muchas veces la persona que más pudo haber estado trabajando en eso no es reconocida porque es un trabajo muy pequeño que a la final no aparece pero que sin esa persona sin ese tipo de trabajo tampoco hubiera marchado todo lo demás, entonces creo que ese es un poco el sentimiento más negativo. O ser víctima de prejuicios, prejuicios en el sentido de que los diplomáticos no hacen esto, no hacen mucho o cuando hay gente que viene de paso y no reconoce un poco la labor de las personas que estamos fuera o simplemente juzga demasiado al diplomático como funcionario pero no como persona."

### *Ansiedad*

Palabras del funcionario diplomático: "... Un sentimiento negativo podría ser exactamente lo contrario ,no sentir que se va a completar las metas que uno se plantea en el trabajo y por ende uno sentir ansiedad quizás de poder demostrarle a los jefes que uno también puede aportar a la labor de la embajada."

## **Vivencias de Placer**

### *-Reconocimiento*

Palabras del funcionario diplomático: "... Si, sentimientos positivos puede ser cuando de alguna manera veo un progreso un avance en alguna coordinación en alguna gestión que sea responsable, es decir sentir que se van consiguiendo los resultados y eso también de ser reconocido por los superiores o por los colegas, eso definitivamente es una situación positiva, es un sentimiento positivo en cuanto al trabajo."

*-Satisfacción.*

Palabras del funcionario diplomático: "... Primero que nada que me llena de satisfacción , siento que lo hago bien , siento que tengo vocación para mi trabajo, me gusta, disfruto de mi trabajo es parte de mi vida y soy una persona hablando del punto de vista muy particular que creo que no tengo mayor dificultad para el tema de la adaptación, no atravieso grandes periodos de adaptación cuando llego a otro destino, realmente tengo facilidad para ellos porque internamente me coloco un chip en la cabeza que me indica que no voy a estar siempre en un sitio o en otro entonces trato de adaptarme lo más rápido posible a los destinos a los que tengo que ir , entonces disfruto, disfruto eso."

"...He tenido muchas satisfacciones hasta el momento en los 13 años que tengo como diplomático. Estoy agradecido con el sistema no me ha ido mal al contrario me ha ido muy bien."

*-Identificación.*

Palabras del funcionario diplomático: "... desde el punto de vista profesional y personal continuar representando bien a mi país sintiéndome como hasta hoy muy a gusto en el trabajo que hago cada día pudiendo yo también aprovechar de las oportunidades que me ofrece cada una de las siguientes embajadas, consulados o organismo internacionales en los cuales tenga que trabajar y obviamente con la legítima expectativa de continuar avanzando a las promociones , categorías superiores , esas son las expectativas. Me siento muy identificado con mi Embajada y por ende con mi trabajo..."

*-Orgullo por la actividad.*

Palabras del funcionario diplomático: "... Me gusta mucho mi trabajo y me siento muy orgulloso de representar a mi país así como de la actividad que desempeño, creo que es un momento coyuntural muy favorable en realidad ,por el mismo hecho que hay un jefe con un pensamiento muy de grupo ,un

pensamiento muy humano, que en esta carrera yo creo que en una carrera jerárquica hay que saber aprovechar y disfrutar un poco de ese factor porque hay jefes que son recontra verticales, hay jefes que son súper horizontales en este caso tenemos un buen jefe que piensa en grupo, que el trato puede ser generalmente entre peruanos se mantiene esa jerarquía del señor y tal ,en este caso es una cosa de tuteo, si se puede tutear al jefe es una cosa muy rara digamos para el estándar en el trabajo justamente en la parte del sector público y en una carrera tan jerárquica como la diplomacia. Es un jefe que se puede tutear, compañeros que también se puede tutear entonces eso mismo también genera un buen ambiente de trabajo y también el hecho de saber distribuir un poco ,porque está el factor psicológico,osea si estas realmente contento con tu trabajo tienes que también estar,osea no tienes que estar, invierto. Si en tu vida personal estas feliz, está contento también influye un poco en el trabajo entonces pero también buscar siempre el balance. Saber aprovechar tu trabajo tanto como aprovechas el tiempo encasa entonces en esta coyuntura a lo que voy es muy favorable a ambos porque puedo disfrutar de mi familia y también puedes disfrutar de tu trabajo entonces me gusta, me parece digamos dentro las opciones que siempre tuve, creo que si recibo lo que doy.”

*-Libertad.*

Palabras del funcionario diplomático:”... Es una embajada, creo que de alguna manera nos tenemos que sentir contentos porque es una embajada joven, en estos momentos estamos esperando el nombramiento del nuevo embajador pero digamos existe un jefe de cancillería que es el ministro Hugo Flores, esta Carlos García, Juan Pablo Guerrero, Raúl Meneses y yo. Todos estamos básicamente es un poco escalonada la categoría tienes ministro consejero ,consejero, primer secretario y dos segundos secretarios de alguno manera entre el último y el más joven de la embajada y el mayor de la embajada son aproximadamente doce o quince años de diferencia entonces se puede decir que es un , no hay esa diferencia de edades marcadas y empieza por la cabeza por un jefe que tiene una mentalidad horizontal con un trato más humano y eso también sirve y ayuda a estimular lazos de confianza con el jefe pero también

es una cosa 360 ósea tiene no solo es una buena relación directa con el jefe, es una persona que cree mucho en el trabajo en equipo y eso se valora. Ese mismo trabajo en equipo es un poco el pensamiento de trabajo en grupo estimula mucho el fortalecimiento de lazos entre colegas. Hay una cosa, como te dije de edad, somos muy cercanos y por lo mismo que estamos en el mismo grupo cercano con edades pues también hay mucha afinidad entre colegas, es una buena relación, un poco entre colegas un poco también entre amigos manteniendo también las distancias. Es un grupo bueno por lo menos yo tengo total confianza con mi jefe como también tengo total confianza con los compañeros. Es una relación también que se tiene que valorar porque es una carrera también que está acostumbrada a los cambios entonces el diplomático generalmente tiende a ver a las personas o se acostumbra a que las cosas sean pasajeras, así como los destinos también las otras personas pueden ser pasajeras entonces es aprovechar el poco tiempo que se tiene, ósea puedo regresarme a Perú en dos años entonces mi relación ya con los colegas trabajando dentro de esta embajada va durar dos años pero igual por la carrera siempre nos vamos a seguir viendo entonces es bueno establecer lazos con los compañeros, es una buena embajada. Una embajada joven yo creo que tenemos ese lujo de que no hay ningún loco(risas) no hay ningún loco malo, cada uno con nuestros defectos y virtudes pero lo bueno es eso que se busca un trabajo, hay un reconocimiento, hay un favoritismo de trabajar en grupo y hay que saber mantener esos vínculos de amistad dentro de un campo profesional que es difícil, establecer lazos de amistad en un ambiente donde hay competencia, es una carrera que te enseña a estar compitiendo por lo mismo que es una carrera jerárquica, por lo mismo que hay que estar ascendiendo de aquí a cuatro años o tres años te toca el ascenso y compites no solo con la gente de tu promoción sino con toda la gente dentro de la carrera, en un ambiente de competencia es bueno tener colegas con los que se pueda conversar, saludar, salir y distraerte también. Tenemos libertad para desarrollar nuestro trabajo y tener iniciativas.

### **3.-ESTRATEGIAS DE ENFRENTAMIENTO DE SUFRIMIENTO**

*Tratan de mantener un dialogo cuando se da un problema o un mal entendido.*

Palabras del funcionario diplomático: "... Bueno yo básicamente, lo fundamental trato de escuchar siempre, trato de hablar con la persona creo que a través del dialogo se puede conseguir mucho. Me parece que en lo personal intento también armarme de paciencia y de situarme en el lugar de la otra persona para entender mejor la situación pero claro a veces los puntos de vista son muy opuestos en los cuales, lo que cabe es buscar un poco el equilibrio para poder encontrar algún tipo de solución a los problemas que se van presentando. Eso es lo que yo trato de hacer no siempre puedo lograr eso porque depende también de las actitudes de las otras personas. Hay personas con las cuales se puede hacer esto dentro de un plano de cordialidad inclusive, si es que no hay esa cordialidad al menos de respeto pero hay veces en que las personas no plantean las cosas adecuadamente no se esfuerzan por llevar las cosas dentro de un marco de respeto entonces ahí es más difícil porque de alguna manera hay posiciones de fuerza o de debilidad y esa es la realidad en todo caso toca asumir una posición."

*Algunos dejan pasar de lado y simplemente lo ignoran.*

Palabras del funcionario diplomático: "...No, no puedes hacer eso de enfrentar es mejor lo, irías contra la esencia misma de ser diplomático el hecho de enfrentar cosas, de enfrentar problemas. Es conocer el problema que estar enfrentando y ver hasta qué punto puedes convivir con él y hasta qué punto no, una vez que reconoces hasta que punto no se puede ser entonces tener la capacidad suficiente de entender que estos son los límites con tal persona o con tal problema, estos son los límites y hasta acá nada más se puede llegar. Obviamente te exigiría un poco de saber conversar, saber manipular las cosas pero saber manipular las cosas, no , no saber manipular las cosas, pero controlar el estado en el que vives implica también conocer tu realidad , saber

conocer la realidad implica observar que es lo que tienes, que es lo que hay y dentro de eso simplemente desarrollarte y desarrollar si puedes simplemente si puedes superar las cosas, o sea si vas y pinchas algo sabes que va a ver una respuesta mala que va perjudicar las cosas simplemente tratas de evitarlo..."

*Otros van detrás del problema y buscan soluciones, es decir encaran las cosas cuando se produce alguna situación incómoda.*

Palabras de la funcionaria diplomática: "... Creo que he tratado en la medida de lo posible de exponerlas depende la persona, de la otra parte de cómo lo toma pero si en la medida de lo posible he tratado de hablarle, de decirle de poder a veces cometer errores al no decirlo y pensar que es una cosa personal cuando no lo es, es esa falta de exponer de comunicarse que puede llevar a malos entendidos peores. En la medida de lo posible he tratado de preguntar si algo lo estoy entendiendo de una manera que no es la correcta, es mejor preguntarlo, exponerlo no sé si podría decir quejarse pero creo que era preferible quejarse a no hacer nada."

*Algunos hacen deporte para liberar el stress.*

*Y también procuran hacer su trabajo más dinámico para no caer en la rutina. Acelerar los ritmos.*

*Negación de la actividad del trabajo.*

*Uso de bromas durante la realización de la actividad.*

*Pasividad*

*Trabajo en equipo, cooperación.*

Palabras del funcionario de la embajada: "... De mucha cordialidad, todos los días debemos cultivar eso porque el trabajo de una embajada no es un trabajo individual, es un trabajo en equipo. Lo principal es cultivar un ambiente de cordialidad de camaradería y con mucha comunicación entre nosotros"

"Bueno lo primero como dije en una pregunta anterior hay que cultivar mucho el aspecto del trabajo en equipo eso pasa por tener una comunicación fluido y sincera con todos los miembros que componen el equipo de trabajo, eso lo hay acá esta es una embajada importante trabajamos muy a gusto. "

#### **4.-RIESGOS PARA LA SALUD**

*Principalmente el stress, tensión*

Palabras del funcionario diplomático: "... si existe un grado de tensión ,digamos en algún momento a raíz del stress a raíz de la demanda de la trabajo puede ser algunas situaciones, algunos pequeños cortos circuitos, no tengo una forma de describir eso, pero es generalmente a raíz del exceso de trabajo quizás podría ser una explicación, lo cual hace que de repente en algunas personas que se encuentran bajo mucho stress ,bajo mucha presión y pudieran eventualmente llegar a esas situaciones de conflicto, no de conflicto, de tensión podríamos mencionar, con sus pares con sus jefes pero no es una situación frecuente porque como le digo es que el nivel de intensidad del trabajo va variando, entonces tampoco es que esas situaciones se den de manera muy frecuente."

### *Ansiedad*

Palabras del funcionario diplomático: "Pero bueno definitivamente a veces uno por la propia ansiedad o exigencia como lo mencionaba de poder superar las expectativas o de hacer el trabajo de la mejor manera posible a veces termina pues este elevando los niveles de tensión para resolver los asuntos los problemas y eso definitivamente puede repercutir en la tensión arterial, el nivel de colesterol, los triglicéridos, en fin es toda una cadena que genera no solo también tensión nerviosa sino ansiedad por comer ,beber, en fin. Eso puede también suceder es una posibilidad en algún momento por niveles de stress, uno a veces siente más voluntad de comer comidas no tan saludables por el hecho del stress es natural que pueda afectar."

### *Gastritis*

Palabras del funcionario diplomático: "... Sin embargo el tema no tener una vida normal por ejemplo para almorzar pienso que eso a la larga es muy contraproducente, es algo muy negativo y claro yo estoy decidiendo a evitar que eso siga prolongándose espero que eso ocurra, que no se siga produciendo. Porque estoy sintiendo que me está generando un problema de gastritis."

### *Problemas musculares, especialmente en la zona de la columna*

Palabras del funcionario diplomático: "... Si, el hecho mismo de ser un trabajo de escritorio a veces pues uno se queda mucho tiempo sentado y eso de una manera puede influir en la espalda, el tema de la postura."

### *Lumbargia*

Palabras de la funcionaria diplomática: "... Sí, tuve una lumbagia hace unos meses atrás, creo que porque el trabajo era muy sedentario además de la tensión una trata de cumplir con todo y a veces el cronograma es muy apretado. Creo que es el síntoma o la enfermedad de todos los estresados (risas)."



### *Problemas de visión.*

Palabras del funcionario diplomático: "... Hay una serie de casos que son leves digamos dentro de los problemas de salud tienes diferentes grados, puede ser que pases mucho tiempo dentro de la computadora entonces obviamente estas mal de la vista y tiene dólares de cabeza ,como es mi caso. Puede ser la gente que tiene el túnel carpiano que esta todo el tiempo con el mouse y tiene dolores de la muñeca esas son cosas que se tiene que hacer, se tiene que pasar por el hecho de estar sentado"

### *Dolores de cabeza.*

Palabras de la funcionaria diplomática: " Hay días en que tengo muchos dolores de cabeza por el exceso de trabajo, el stress, tener que estar sola para tomar las decisiones, no ha sido fácil"

## **DISCUSIÓN**

### *Organización del trabajo*

A.-El trabajo de las personas que trabajan en construcción civil consiste en el levantamiento de paredes, para lo cual necesitan mucha fuerza. La jornada de trabajo inicia las 7:00 sin hora fija de finalización, con un intervalo de una hora para el almuerzo. Ellos se sienten presionados cuanto a la productividad, a los plazos, a la calidad del servicio y a la agilidad. Reciben apenas por el servicio aprobado siendo cualquier justificativa por error desconsiderada. Tratan de hacer un buen servicio, rápido y sin error, porque tienen que producir lo mínimo necesario para pagar por lo menos la alimentación. Reconocen que a pesar de que trabajo es pesado y corrido, es compensado por la flexibilidad de horario y la remuneración. A pesar de ser un trabajo con un poco de riesgo no ocurren accidentes graves. La empresa no se responsabiliza por los accidentes que pudieran tener, y no solo eso sino que además en el caso de que se dieran

pues podría ocurrir el despido del trabajador (Prazer e sofrimento de los trabalhadores tercerizados da construção civil do DF, pág. 108)

B.-El trabajo es impredecible tanto en el volumen, o sea la cantidad de trabajo, como el ritmo y la complejidad de las tareas. Existe gratificación por el trabajo. Esta presente el reconocimiento por la actividad ejercida. Existe exigencia por la satisfacción de los pacientes. Se trata de una organización de trabajo democrática donde los entrevistados tienen claro cuál es su tarea. La carga horaria de estos profesionales es diferente de los demás hospitales, trabajan 6 horas por día, 6 veces a la semana con un día de descanso. Por más que el ritmo intenso de trabajo aparezca repetidas veces en la semana, este es menos arduo que los demás hospitales donde se trabaja 12 horas y se descansa 36. (Organização de trabalho e vivencias de prazer e sofrimento em profissionais de enfermagem de unidade de terapia intensiva, pág. 98)

C.-La organización de trabajo de los bancarios se caracteriza por la presión de alcanzar las metas, sobrecarga de trabajo, ritmo de trabajo excesivo, separación de los funcionarios, extrapolación de la jornada de trabajo y cumplimiento de las normas y legislación de acuerdo con las conveniencias. También existe rigidez, reducción del personal de trabajo y sobrecarga laboral. (Trabalho , sofrimento e patologías sociales. Pág. 122)

D.- Organización de trabajo de los periodistas. El trabajo consiste en dar noticias de los eventos de la institución y atender las necesidades periodistas de los medios de comunicación externa. La organización del trabajo es marcada por la autorregulación y por la baja control del tiempo, ritmo y presión por producción. Las coberturas político-administrativas son las que tienen mayor prioridad, que en la mayoría consiste en las actividades de los parlamentarios. El lenguaje debe ser corta, objetivo e imparcial. (Trabalho prescrito, real e mediação do sofrimento: O caso de jornalistas de um órgão público pág. 77)

### *Vivencias de Placer y sufrimiento*

A. En el caso de los trabajadores de construcción civil se presenta desgaste físico, angustia por alcanzar las metas y cierta ansiedad, esto como parte de sufrimiento.

Como parte de placer están presentes los sentimientos de utilidad, seguridad y satisfacción.

B.-En el caso de los trabajadores del área de enfermería como vivencias de sufrimiento está presente el desgaste físico, perciben sentimientos de injusticia.

Como parte de las vivencias de placer está presente el orgullo por la actividad, identificación, reconocimiento, seguridad y satisfacción.

C.-En el caso de los bancarios como vivencias de sufrimiento tenemos falta de reconocimiento, injusticia, desvalorización, inseguridad, angustia y desgaste físico.

D.-En el caso de los periodistas como vivencias de sufrimiento presentan incerteza, angustia.

Como parte de las vivencias de placer esta el reconocimiento, satisfacción y orgullo por la actividad que desempeñan.

Estas cuatro profesiones mencionadas anteriormente tienen el común con los diplomáticos las vivencias de sufrimiento como: inseguridad, angustia, desgaste físico y desvalorización.

En cuanto a las vivencias de placer tienen similitud con: reconocimiento, satisfacción, identificación y orgullo por la actividad.

### *Estrategias de enfrentamiento de sufrimiento*

La similitud que tienen los trabajadores de construcción civil y los diplomáticos para enfrentar el sufrimiento es hacer su trabajo más dinámico, es decir acelerar los ritmos, sucede lo mismo en el caso de los trabajadores del área de enfermería.

Con los bancarios tienen similitud en la negación de la actividad del trabajo así como la pasividad.

### *Riesgos para la salud*

Las cuatro profesiones anteriormente mencionadas y el trabajo de los diplomáticos tienen como principal problema el stress. Y eso conlleva a muchas manifestaciones en su vida psíquica, física y emocional.

Además del stress también tienen ansiedad, al igual que los bancarios, dolores musculares principalmente en la zona de la columna, lumbargias, no tan fuertes como se presenta en el caso de los trabajadores de construcción civil, pero existe.

## **CONCLUSIÓN**

El presente estudio cumplió con los objetivos propuestos. El objetivo general fue analizar la organización de trabajo así como las vivencias de placer y sufrimiento del trabajo de los diplomáticos, en este caso de dos países latinoamericanos.

Dentro de las contribuciones tenemos las vivencias de placer y sufrimiento de los diplomáticos, la forma como ellos se expresan en general se puede decir que se sienten satisfechos con su desempeño laboral, la mayoría tiene muchas expectativas en cuanto a su carrera, tienen orgullo al desempeñar su trabajo. Tratan de superar ciertos contextos incómodos cuando estos se presentan, pero en líneas generales tienen satisfacción al desempeñar su trabajo.

Es obvio que no puedo generalizar, puesto que se hizo este trabajo basado en solo 6 entrevistas, probablemente si hubiera existido más cantidad de participantes y de diferentes embajadas, el resultado sería más amplio.

Tomemos en cuenta que algunos de ellos no hablaban mucho de las cosas que les incomodaba en verdad, porque el entrevistador, en este caso yo, era conocido. Por otro lado había otros que se sentían bastante cómodos y con mucha apertura para hablar de lo que les sucedía.

En todos los casos considero que cada uno de los profesionales abarca demasiados temas, lo que les genera stress, que es una manifestación común en todos. Como recomendación sería más saludable si cada uno de ellos tuviera temas específicos, es decir, es bueno dominar diferentes temas o tener un conocimiento general, pero sería más adecuado que existieran periodos para encargarse de cada área específica y no de hacer todo en un mismo tiempo.

Finalmente puedo decir que fue interesante realizar este trabajo, a través de las entrevistas y tener un acercamiento de la realidad de los diplomáticos que muchas veces la mayoría de personas tiene la idea que se trata de un trabajo donde no se presentan problemas, que todo marcha bien, que viven en un mundo "cono de fresa" cuando podemos ver que también enfrentan

insatisfacciones, sufrimientos, desconciertos y desgaste físico sobre todo al inicio de la carrera y tratan de mantener una actitud positiva porque el sufrir también es una forma de crecer, madurar y aprender.

## **REFERENCIAS**

- Mendes, A.M; Merlo, A.R. C; Morrone, C. F. & Facas. E.P (orgs.) (2010)  
Psicodinâmica e Clínica Do trabalho – Temas, Interfaces e Casos Brasileiros.  
Curitiba; Juruá.
- Bensassoli, Pedro F. & Soboll, Lis Andréa (orgs.) (2011). Clínicas do trabalho.  
São Paulo: Atlas.
- Facas, E. P. (2011). Pesquisa em Psicodinâmica do Trabalho. Notas de aula.  
Mimeografado.
- Gonçalves, Leda (2010). Pesquisa em Psicodinâmica do trabalho. Notas de  
Aula.
- Martins, Soraya Rodrigues (2009), Clínica do Trabalho, São Paulo. Casa do  
Psicólogo.
- Barros Rego, Victor. Dissertação do Mestrado. Organização de trabalho e  
vivências de prazer e sofrimento em profissionais de Enfermagem de Unidade  
de Terapia Intensiva: Estudo comparativo entre Hospitais com e sem certificado  
de qualidade.(2009)
- Castro Da Rochas Barros, Paloma. Dissertação do Mestrado. Prazer e  
Sofrimento de os trabalhadores terceirizados da Construção civil do distrito  
federal. (2005)
- Batista Ferreira, João. Dissertação do Mestrado. Trabalho, Sofrimento e  
Patologias Sociais. Estudo com trabalhadores bancários e anistiados políticos de  
uma empresa pública. (2007)
- Burle Dos Anjos, Felipe. Dissertação do Mestrado. Trabalho Prescrito, Real e  
Mediação do Sofrimento: O caso dos jornalistas de um Órgão Público.(2009).