



**UNIVERSIDAD DE  
MANIZALES**

**EN EL MARCO DEL MACROPROYECTO DE INVESTIGACIÓN:  
TRABAJAR EN SERVICIOS HUMANOS BAJO LA NUEVA GESTIÓN PÚBLICA:  
SIGNIFICADOS, RIESGOS Y RESULTADOS EN LA PROFESION DOCENTE Y DE LA  
SALUD DE ALGUNAS INSTITUCIONES DE COLOMBIA  
WONPUM-GTH-COLOMBIA**

**LA DESPERSONALIZACIÓN. UN SIGNIFICADO EMERGENTE DEL TRABAJO, BAJO  
LA NUEVA GESTIÓN PÚBLICA.**

**ADOLFO BUSTOS VILLARRUEL**

**UNIVERSIDAD DE MANIZALES**

**ESPECIALIZACION EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO**

**2015**

**Anteproyecto presentado para optar al título de Especialista en Gerencia del Talento Humano**

**ASESORES DE LA INVESTIGACIÓN:**

**Dr. GERMAN GUARIN JURADO**

**Mg. HECTOR MAURICIO SERNA**

**UNIVERSIDAD DE MANIZALES**

**ESPECIALIZACION EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO**

**2015**

Nota de aceptación

---

---

---

---

Firma del jurado

---

Firma del jurado

---

Firma del jurado

Manizales, Abril de 2015

## TABLA DE CONTENIDO

1. RESUMEN.....	6
2. INTRODUCCION .....	8
3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	11
4. FORMULACION DE PREGUNTAS.....	15
4.1. PREGUNTA GENERAL.....	15
4.2. PREGUNTA ESPECÍFICA .....	15
5. FORMULACION DE OBJETIVOS.....	15
5.1. OBJETIVO GENERAL .....	15
5.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	15
6. JUSTIFICACIÓN.....	16
7. ANTECEDENTES.....	19
8. MARCO TEÓRICO.....	23
8.1. Trabajo como oficio manual .....	25
8.2. Tiempo de vida laboral.....	26
8.3. Metamorfosis de la centralidad del trabajo moderno .....	29
8.4. Empleo socialización del trabajo remunerado .....	30
8.5. Apreciaciones de la Gestión (management) y la PG (management público).....	31
8.6. Descripción de Gestión Pública NGP .....	32
8.7. La Nueva Gestión Pública (NGP).....	33
8.8. Transformación del trabajo ante la Nueva Gestión Pública.....	33
8.9. Concepto básico de educación .....	34

8.10.	Reformas del modelo educativo .....	35
8.11.	Tabla 1 Comparativo Estatuto Docente 2277 & 2278 en Colombia .....	36
8.12.	Cambios normativos del Ejercicio de la profesión docente y la Profesionalización Docente .....	37
8.13.	Concepción de la calidad en la educación en la Gestión de la Calidad Total (GCT) .....	38
8.14.	Precedentes generales de DP (Despersonalización) .....	39
8.15.	Tabla 2.....	39
	Primeros Conceptos de DP desde la Psicología de las facultades o Psicología funcional .....	39
	Teorías Psicodinamica de la DP.....	43
8.16.	Principios de patogénesis y habitud en la despersonalización .....	43
8.17.	Morbilidad e impacto de la despersonalización .....	44
8.18.	Tabla MECANISMOS PSICOFISIOLOGICOS DE LA DP.....	46
8.19.	La despersonalización como trastorno disociativo.....	46
8.20.	La despersonalización en el trabajo .....	47
8.21.	La despersonalización en el sector educativo estatal .....	49
8.22.	La despersonalización como factor categorial del Burnout .....	50
8.23.	Figura 1 Modelo de procesos de SQT. Leiter, 1993 .....	51
9.	CRITERIO METODOLOGICO.....	52
9.1.	Tipo de estudio .....	52
9.2.	Método .....	53
9.3.	Instrumento.....	54
9.4.	Población Muestra.....	54
9.5.	Fases de la investigación .....	55
9.6.	Cronograma.....	55
10.	BIBLIOGRAFÍA .....	56
11.	Anexo.....	64

## 1. RESUMEN

El nuevo contexto de la calidad de vida laboral en las organizaciones de servicios humanos, viene sufriendo un declive en sus estándares laborales, producto de las políticas neoliberales imposición de las potencias económicas y capitalistas del mundo, con el nuevo modelo de gestión pública, que pretenden una mejor y mayor eficacia y eficiencia de los recursos económicos y humanos en las instituciones públicas, a un menor coste, modelo organizacional y capitalista del sector privado.

Los cambios sobre las condiciones laborales de los educadores, impactó fuertemente sobre su misión, visión y acción sobre su área de trabajo, produciendo unos cambios significativos a nivel psicológico y físicos como ser humano y docente, consecuencia de los ajustes del estatuto docente 2277 de 1979 al de profesionalización docente 1278 del 2002.

En nuestro país, este panorama poco atractivo conmocionó al sector educativo, llevándolo a la pérdida en las condiciones de calidad de vida laboral, transformados en sentimientos de desapego, desilusión, vacío y, pérdida del sentido de su profesión, arrastrándolo a la despersonalización laboral, elevando el riesgo Psicosocial de los docentes del sector público en Colombia.

A través de esta investigación como parte del estudio internacional sobre Calidad de Vida Laboral en Organizaciones de Servicios Humanos, se pretende identificar, interpretar y describir las formas de afrontamiento de los educadores en los contextos laborales contemporáneos, causados por el incremento del riesgo psicosocial laboral, resultado emergente de los cambios en las condiciones laborales en los profesionales de la educación pública, por la nueva gestión pública en Colombia.

Los docentes no solo deben cargar con las exigencias del nuevo modelo organizacional, sino con el peso social que vive actualmente el país, involucrándose emocionalmente para realizar su profesión, fenómeno evidenciado especialmente en los prestadores de servicios de atención o relación directa de público, reflejados en el deterioro en su calidad de vida laboral, manifestados en los niveles de riesgo psicosocial del educador.

Estos factores han incidido en la calidad de vida laboral de los docentes del sector público, somatizándose no solo físicamente, sino manifestándose a nivel psicológico y emocional de despersonalización, como capacidad de afrontamiento ante los diferentes ajustes en su nuevo entorno de trabajo, se ven manifestaciones de estrés y de Burnout, en respuesta al deterioro de su escenario laboral.

Esta investigación utilizará como instrumento el cuestionario Estudio Internacional sobre Calidad de Vida Laboral en Organizaciones de Servicios Humanos, aplicado a educadores del sector público en Colombia, metodología mixta con análisis cuantitativo y cualitativo, la cual tiene un

enfoque hermenéutico; la autobiografía como elemento fundamental para formulación de interrogantes propios, en los nuevos contextos organizacionales.

## 2. INTRODUCCION

La realidad frente a las nuevas formas de trabajo, como producto de la imposición de políticas económicas internacionales, las que naturalmente ya están aceptadas en el marco de la globalización por el mundo contemporáneo, “han transformado el sentido del trabajo como fuente de realización y plenitud” Olivera (2007).

La adaptación a este nuevo modelo económico, ha impactado a las distintas generaciones de diferentes formas, debido a que las generaciones anteriores provienen de un modelo más estable, casi laboralmente vitalicio, más manual o físico; ciclo laboralmente productivo prácticamente ya cumplido, estos ven con terror la pérdida de la solidez laboral y de la adulterada centralidad del trabajo en la sociedad, frente a las nuevas estructuras del trabajo.

Las generaciones adultas productivas actuales, sienten que las nuevas reglas de juego no benefician mucho sus proyectos de vida profesional y personal, pues son la generación transicional entre el modelo anterior y el nuevo mundo del trabajo, adaptándose a los nuevos contextos laborales para seguir vigente en el medio, pasando de un trabajo físico presencial y casi estático, ensamblándose a la polivalencia, exigencia eficiencia y eficacia laboral, como pretensión del nuevo modelo de gestión pública (NGP) y, al manejo de las TIC y toda su gama de posibilidades en el nuevo mundo laboral, con el supuesto de una mejor calidad en las condiciones laborales.

La percepción de las nuevas generaciones, es la fácil adaptabilidad a las actuales formas de contratación laboral; la globalización, el proceso de reestructuración productiva, la competitividad, los cambios en los contratos de empleo, entre otros fenómenos, se han reflejado en la categoría trabajo. “Sentidos y significados del trabajo: un análisis con base en diferentes perspectivas teórico-epistemológicas en Psicología” (Tolfo, Coutinho, Baasch, Soares 2010).

la fácil adaptabilidad a las actuales formas de contratación laboral; la globalización, el proceso de reestructuración productiva, la competitividad, los cambios en los contratos de empleo, entre otros fenómenos, y del cual hace parte la despersonalización, definidos por la Psicología científica como aquel “Síndrome de Agotamiento Emocional, despersonalización y baja Realización Personal que se puede presentar en individuos que realizan algún tipo de trabajo con la gente”. Barbosa, Muñoz, Rueda, Karen, Suárez (2009)

La despersonalización laboral puede tomarse como una implicación del trastorno disociativo presente en el síndrome del Burnout, consecuencia de la nueva realidad del trabajo moderno, mutación ante las exigencias del modelo económico actual, según diferentes estudios en áreas laborales en especial las de la salud y educación, estas no son ajenas ante dicho fenómeno, por el contrario, se evidencia un alto porcentaje de funcionarios afectados por estas necesidades laborales en la NGP.

Estos cambios no solo han sido económicos sino; también sociales donde el trabajador se siente más vulnerable en su aspecto físico y psicológico, llevándolo a la desequilibrios psicológicos y emocionales manifestados en síntomas de despersonalización

Un fenómeno subjetivo de la experiencia de uno mismo y del entorno; la experiencia es de cambio y se caracteriza por el sentimiento de extrañeza y de irrealidad; la experiencia es

displacentera; la experiencia se acompaña de otras alteraciones de las funciones mentales y siempre con la preservación del insight. (Mellor 1984, pág. 130)

Cuando se habla de despersonalización en los actuales contextos laborales de la gestión pública, se puede presentar situaciones caracterizadas por “cosificación de las personas” (Domènec.2010, pag. 2) tal y como ocurre actualmente con desempeño en el sector educativo, debido a la transformación del estatuto docente 2277 de 1979. “Por el cual se adoptan normas sobre el ejercicio de la profesión docente al 1278 de 2002 Por el cual se expide el Estatuto de Profesionalización Docente” MEN

Los educadores ha tenido que apropiarse de la mejor manera posible el nuevo entorno laboral, las condiciones profesionales sufrieron grandes transformaciones en su forma de ingreso a la carrera, ascensos, retiros, remuneraciones y evaluación del desempeño, perjudicando su calidad de vida laboral según el gremio de profesores de educación pública en Colombia.

La presente investigación pretende interpretar los fenómenos de los significados del trabajo moderno, puntualmente la despersonalización del trabajo en el área docente pública, como consecuencia del impacto que la nueva gestión pública y las repercusiones que el mundo laboral moderno tiene sobre la realidad social, humana, familiar y personal, en los docentes del sector estatal Colombiano.

Identificar la influencia que ha tenido el cambio del modelo organizacional de la NGP en el gremio de los docentes públicos en Colombia, sobre el nivel del riesgo psicosocial en los nuevos contextos laborales de los profesores estatales.

### **3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Con el nuevo híbrido de gestión pública, incorporado arquetipos del sector privado a lo público en el modelo de la NGP, el detrimento notable sobre las condiciones del trabajo, la visión negativa que la NGP ha generado sobre las expectativas de calidad de vida laboral en el sector educativo, por la pérdida de garantías para ejercer la profesión docente en las actuales condiciones, manifestadas en alteraciones en la salud mental y física, convirtiéndose en un alto nivel de riesgo psicosocial para su desempeño laboral, consecuencia de los ajuste en modelo organizacional docente.

Al observar el panorama actual de los trabajadores del sector público, la pérdida de calidad y garantías laborales en el sistema educativo público en Colombia, se percibe un deterioro en la salud mental y física, como consecuencia de las exigencias de los nuevos ambientes organizacionales, implementada como exigencia del modelo económico internacional de la globalización económica, reconocido como uno de los planteamientos neoliberales de la sociedad moderna.

Estas afectaciones han conducido a los colaboradores a un vacío existencial y de despersonalización de su identidad en la parte personal y laboral, generando un desapego por las organizaciones e instituciones, como consecuencia de una dinámica de mercado global. “La despersonalización está estrechamente relacionada con la masificación; en ésta desaparecen las características personales o individuales de quienes forman parte de un grupo social. Se habla, no ya de las personas, sino del “colectivo” (Domènec.2010, pag. 2).

La mercantilización de la educación, ha cambiado la visión social de la formación académica y humana del estudiante por la de cliente, el docente por la de vendedor y la educación por la de producto de consumo, al caer en este juego comercial se ha transformado el objetivo social de la educación, factor que inciden directamente en las condiciones psicosociales del docente.

La educación es un producto de la interacción directa de dos o más sujetos, que están altamente influenciados por la parte emocional de quien brinda el servicio, es ahí donde se somatizan directamente los sentimientos del educador hacia los alumnos, causando despersonalización en el desempeño profesional, por el peso social en el que actualmente se ejerce la docencia y, las condiciones de flexibilización, pérdida de calidad laboral, afectan directamente la calidad de la educación.

Cuando lo que se realiza no tiene sentido y solo se encuentra un vacío, donde se agota o es nula esa fuerza interior que invita a hacer lo que causa gusto o placer “experiencias persistentes o recurrentes de distanciamiento o de ser un observador externo de los propios procesos mentales o del cuerpo”. (Kaplan y Sadoca 1999, pág.758) aparece la despersonalización como síntoma de lo que se es como persona, y se hace como profesional, ante las nuevas condiciones de calidad de vida laboral manifestándose como riesgo Psicosocial.

El resultado de factores externos que influyen en el contexto laboral, han afectado individualmente y colectivamente al trabajador del sector educativo, transfiriéndose al núcleo familiar en deterioro del tejido social; efectos contrarios a lo que el trabajo ha generado a través de

la historia en el desarrollo de la sociedad, como eje central del desarrollo personal del ser en sociedad.

Las expectativas creadas en el imaginario y a lo que hemos denominado proyecto de vida, apostando las mejores cartas, transformaciones por las cuales el trabajo ya no tiene esa plenitud, perdiendo la esencia del ser, sin importancia ni valor agregado, convirtiéndose muchas veces en una obligación por remuneración económica y sin nexo natural del contrato psicológico y emocional, como consecuencia de los nuevos sentidos y significados del trabajo moderno, ante las planteamientos de la NGP.

Como experiencia particular se ha buscado constantemente las posibles respuestas ante la despersonalización, el vacío existencial, la obligación, la insatisfacción, la sumisión, el desapego e incertidumbre, en diferentes situaciones como sentido y significado en el desempeño profesional, identificando en la huella vital “**vacio por obligación**”.

A través de la presente investigación, se buscan las herramientas para comprender todos estos fenómenos vivenciados, sus afectaciones a nivel personal, familiar y profesional, dando el soporte para saber enfocar estas experiencias de forma positiva, a nivel personal y profesional, para superar estos espectros causados por los actuales contextos laborales (afrentamientos).

De esta manera esta investigación es relevante para comprender estas sensaciones, o significados en el trabajo moderno, fruto de las transformaciones presentadas actualmente en el mundo laboral, no solo en el contexto personal y profesional, sino institucional en el sector Educativo estatal, ante la implantación de la NGP en las Instituciones educativas Públicas colombianas, por el impacto generado ante estos nuevos ambientes laborales.

## **4. FORMULACION DE PREGUNTAS**

### **4.1. PREGUNTA GENERAL**

¿Cuáles son los sentidos del trabajo en Instituciones de Educación del Estado bajo los nuevos procesos de Gestión Pública?

### **4.2. PREGUNTA ESPECÍFICA**

¿La despersonalización un significado emergente de las exigencias de la nueva gestión pública de los servicios humanos, especialmente en el sector educativo?

## **5. FORMULACION DE OBJETIVOS**

### **5.1. OBJETIVO GENERAL**

Caracterizar los sentidos del trabajo, bajo la nueva gestión pública en las instituciones educativas.

### **5.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS**

Reconocer la despersonalización del trabajo como consecuencia de las nuevas condiciones laborales de los educadores en las instituciones educativas públicas.

Delimitar conceptualmente la despersonalización del ser desde los nuevos ambientes laborales en el sistema educativo estatal.

## 6. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación pretende abordar en el contexto actual laboral y organizacional de la educación estatal desde la Nueva Gestión Pública, los sentidos y significados del trabajo moderno, en las actuales estructuras organizacionales en el sector educativo en Colombia. Los fenómenos de la flexibilización, la globalización y el deterioro del trabajo, han generando nuevas interpretaciones de las condiciones del trabajo moderno, por parte de los empleados y la sociedad “*Frente a los cambios en el mundo del trabajo contemporáneo, cuestiones como globalización, desreglamentación, (des)empleo, precarización, entre otras, hacen parte de las preocupaciones de investigadores y profesionales*” Tolfo, Chalfin, Baasch, Soares (2010).

Un sin número de exigencias han ampliado los significados del valor del trabajo en la sociedad, perdiendo su función como eje de desarrollo social. El sitio de trabajo pasa de un segundo hogar para el empleado, a simplemente convertirse en solo un sitio donde se desempeñan diferentes funciones generando aspectos negativos en el clima organizacional de la institución, cumpliendo horario, esperando una remuneración sin sentido y vinculo alguno en su contrato emocional, sin disfrutar realmente lo que se hace y las formas de interacción que se presentan en estos escenarios interpersonales.

La educación no es ajena a estos nuevos ajustes en el Nuevo sistema de Gestión Pública, generando cambios no solo a nivel institucional, sino afectando aspectos individuales, sociales, económicos, físicos y psicológicos, como consecuencia de las exigencias de adaptación a estos nuevos escenarios, para cumplir unos objetivos económicos “*el último eslabón de la cadena de la*

*administración educativa reciben el peso social, pedagógico y económico de sacar adelante la educación”* palabras de Escudero (citado por Guerra & Flores, 2006).

El cambio del sentido de la educación como derecho para la adaptación al libre mercado como bien o servicio;

“En todos los casos anteriores la evaluación ha sido utilizada para enfatizar los valores de la competitividad y el utilitarismo, los principios de la empresa privada –bono de calidad, salario de acuerdo a “rendimiento”, contratos con límites de tiempo para los docentes–, y la exaltación del prestigio de las escuelas privadas, a las que los estudiantes migran ante la depauperación de las públicas” López Guerra, S. y Flores, M. (2006). Las reformas educativas neoliberales en Latinoamérica. Revista Electrónica de Investigación Educativa, 8 (1). Consultado el 13 de Enero de 2015 en <http://redie.uabc.mx/vol8no1/contenido-flores.html>.

es el pretexto para incorporarla dentro de los fines de la política neoliberal, pretendiendo ajustarla para una mayor eficiencia económica, desdibujando la esencia de este arte, pues la educación tiene sus fundamentos en la formación del hombre como ser humano y en su desarrollo social.

La injerencia de estos cambios han repercutido en la calidad de vida laboral de los docentes en el sector público, los cuales venían de un modelo pensado desde lo social, llegando al actual modelo de producción capitalista, lo que ha generado la pérdida del valor vocacional de su profesión, conduciéndolos a manifestaciones de altos niveles de estrés como el Burnout, enfatizado en el trastorno disociativo conocido como despersonalización, *“la despersonalización es la pérdida del*

*sentimiento de realidad de uno mismo, donde un importante componente de la identidad se encuentra perdido”* Molina Castillo Juan José (2008).

Las manifestaciones como la despersonalización, el vacío, la obligación, la insatisfacción, la sumisión, el desapego, incertidumbre y la pérdida del control sobre el trabajo moderno, son una clara expresión de las formas de afrontamiento por parte de los trabajadores en las diferentes organizaciones o empresas, ante estos nuevos ambientes o condiciones de trabajo “ las estrategias de afrontamiento, son consideradas como conjunto de recursos y esfuerzos tanto cognitivos como comportamentales orientados a resolver el problema, a reducir o eliminar la respuesta emocional o a modificar la evaluación inicial de la situación” (Lazarus & Folkman, 1984, 1986; Fernández-Abascal & Palmero, 1999).

Paris & Omar (2009) proponen que para enfrentar el estrés las personas recurren a respuestas cognitivas y comportamentales (proceso conocido como afrontamiento) que mediatizan las relaciones entre la percepción del estrés y la consiguiente adaptación somática y psicológica.

El presente trabajo pretende aportar nuevas herramientas que ayuden a profundizar en otras investigaciones, el análisis de las afectaciones y significados, que viene vivenciando el personal docente del sector público, ante las nuevas reformas y modelos educativos, no solo como despersonalización desde el punto de vista psicológico, sino como despersonalización en el mundo del trabajo; el impacto generado por la NGP para el desempeño del rol docente en los actuales contextos sociales, económicos y laborales en el sector público en Colombia.

## 7. ANTECEDENTES

Para interpretar la despersonalización como fenómeno en el nuevo contexto laboral del sector público educativo, bajo la NGP, como sentido del trabajo; se parte del concepto de este elemento como trastorno disociativo, el cual es el resultado de dos fenómenos simultáneos en una sensación de distanciamiento de los procesos mentales y del propio cuerpo, junto a la conservación del sentido de realidad *“La despersonalización presenta una estructura sindrómica, en donde el paciente mantiene la conciencia sobre lo anormal de su estado, lo cual se aprecia en el uso del “como si” para describir estas experiencias”* Radovic F, Radovic S (2009).

La despersonalización puede quedar disfrazada o cubierta, por toda esa gama de precipitaciones en la dinámica social contemporánea; ya que esta demostración existencial no se presenta palpable, sino implícita en las diferentes acciones, individuales y sociales, como afrontamiento que se refugia en el ritmo social actual, para automitigar la pasión y emoción pérdida a causa del momento socioeconómico que vive actualmente el mundo contemporáneo.

La incidencia de los diferentes modelos organizacionales y las múltiples manifestaciones que el trabajo ha tenido a lo largo de la historia, con la implementación de técnicas, maquinaria, y tecnología, han influenciado para que el ser humano experimente la despersonalización laboral, exteriorizándose como un síntoma del burnout ante las condiciones de calidad de vida laboral, expresadas como una pérdida de sentido, desrealización, frustración y agotamiento frente a la actividad laboral, medio para la satisfacción de necesidades de unos y otros o como un objetivo vocacional dentro del proyecto de vida.

La frustración actual del hombre es más intrínseca, va mas allá de lo material traspasa su yo interior, lo lleva a cuestionarse ¿Quién es?, ¿Para qué? y ¿Por qué? Tratando de resolver estas inquietudes queda un sin sabor de su conexión con lo que realiza, con su propia existencia y con la interacción con los demás; alejando la posibilidad de trascendencia y de autorrealización, que le brinden una plena satisfacción llenando su vacío existencial. "Disfunción de su voluntad de sentido". Linares Psiquiatra 23/02/14 <http://weblog.mendoza.edu.ar/salud/archives/029006.html>.

Enfocados en el contexto y los cambios en el sistema educativo en Colombia, iniciados en 1982 con el PREAL (Programa de Promoción de la Reforma Educativa en América Latina y el Caribe) y en la década de los 90, con la implementación de los PEI (Proyecto Educativo Institucional) para la descentralización de la educación pública, dando inicio a una autonomía Institucional, económica y administrativa, principio organizacional meramente privado de exigencias externas, como modelo para brindar una mejor educación pública, optimizando el recurso humano y económico del sector público, en este caso el área educativa estatal.

Lo anterior es una proposición del neoliberalismo para reorganizar el consumismo y, lo social a nivel mundial. Imputadas por las grandes potencias económicas y capitalistas del mundo hacia los países o regiones en vía de desarrollo, "El actual modelo económico, sociopolítico y cultural de la globalización responde a una política de renovada concentración del capital en las elites mundiales" López Guerra, S. y Flores, M. (2006). Las reformas educativas neoliberales en Latinoamérica. Revista Electrónica de Investigación Educativa, 8 (1). Consultado el 16 de Enero de 2015 en <http://redie.uabc.mx/vol8no1/contenido-flores.html>.

Estos modelos han contribuido a la pérdida de la calidad de vida laboral del docente, dentro y fuera del aula, cambiando principios de calidad por cantidad, luchando con la fuerza del mercado y las leyes de oferta y demanda, mayor producción a menor coste, adaptando la educación pública a modelos gerenciales competitivos, que se han aplicado en las organizaciones privadas educativas, las cuales están constituidas para generar ganancia, polo totalmente opuesto a la educación pública que debe estar enfocada en el resultado social.

Aspectos que han afectado la calidad no solo desde el aspecto educativo, sino desde la vida laboral de los docentes. El sistema educativo no es ajeno a la pérdida del sentido del trabajo, como vocación y proyecto de vida, *"La Vocación es la disposición particular de cada individuo para elegir la profesión u oficio que desee estudiar y ejercer, de acuerdo con sus aptitudes, características Psicológicas y físicas, motivaciones y marcos de referencia socio-económicos y cultural"*. (De Egremy, 1982).

Finalmente con el cambio del estatuto docente en Colombia 2277 de 1979 al 1278 de 2002, los educadores han tenido que adaptarse al cambio y asimilar de la mejor manera el nuevo entorno laboral, sus garantías sufren grandes transformaciones en diferentes formas: ingreso a la carrera, ascensos, retiros, remuneraciones y evaluación del desempeño, esto a generando repercusiones sociales y psicológicas en el nivel de vida laboral de los docentes en el nuevo modelo educativo. (Despersonalización inmerso en el síndrome de burnout, acoso laboral, sobre carga laboral, estrés laboral, bullying laboral, identificado como el Mobbing).

Con el surgimiento de las nuevas tendencias laborales y ante las nuevas dinámicas de mercado, el educador del sector público, se ve obligado a desarrollar su rol profesional bajo un contexto de

zozobra laboral, económica, física, mental y social, como consecuencia de la visión mercantilista por parte del estado y aplicada a través de la NGP.

La NGP pretende asegurar altos niveles de cobertura y eficiencia, para dar cumplimiento a indicadores impuestos por lineamientos internacionales; resultado subjetivo frente a la realidad y calidad de la educación pública en Colombia, trasladando al docente de las instituciones públicas a un abismo en su ser, despersonalizando, llevándolo a un replanteamiento en su vocación, ya que el medio no está permitiendo su desarrollo dentro de la esfera humana y profesional.

El objetivo de la NGP es mayor eficiencia y eficacia sobre las dos grandes variables en la educación que habla de cobertura y calidad, plantea diversas estrategias para entregar los recursos necesarios para alcanzar estas metas a través del Sistema General de Participaciones (SGP), CONPES, basándose en criterios de ETC y NBI por el MEN, siendo ajustadas y reajustadas, al no generarse el impacto planteado. Estos ajustes llevan a que no se obtengan los resultados esperados y un camino claro para lograrlo.

Es claro que este modelo económico apunta al desmantelamiento del mejo estatal de los recursos y autoridad, ya denominado como gobernanza por la NGP, pasando a manos del sector privado para darle un manejo capitalista a los recursos públicos, generando grandes dividendos, pero afectando la condición, la calidad humana y social del hombre en esta nueva lógica de globalización.

## 8. MARCO TEÓRICO

Es importante comprender que el trabajo es pieza clave ante el nuevo modelo socioeconómico, cultural y político, aplicado por las potencias económicas mundiales hacia el resto del mundo, como herramienta para una mayor rentabilidad y sostenibilidad, sometiendo a los países más pobres o en vía de desarrollo a imposiciones de mercado y producción, “La premisa fundamental del neoliberalismo para reorganizar la vida económica, social y cultural en el ámbito mundial es el libre mercado. El juego de la competencia entre la oferta y la demanda sin restricción alguna”. López y Flores (2006)

Este nuevo modelo económico ha tenido influencia franca sobre el trabajo, repercusiones evidentes en el ser humano sobre su calidad de vida personal y profesional, somatizándose física, mental y socialmente sobre el trabajador moderno, en este caso en particular los del sector educativo estatal colombiano en la NGP, dentro de los parámetros establecidos por el nuevo orden económico global.

Retomando conceptualmente el trabajo, este se ha definido como la actividad para suplir las necesidades básicas del hombre, tareas que han permitido su evolución, al principio de forma muy rudimentaria el hombre realizaba actividades de caza, pesca, recolección de frutos, entre otros, hasta llegar a un nivel de mayor organización. “El trabajo es concebido como un elemento fundamental en la vida de las personas y constitutivo de la identidad, ya que pone a prueba los límites y capacidades del hacer “uso de sí mismo” (Antúnez, 2000; Borges, 1999; Maar, 2006; Marx, 2003; Oliveira, 2007; Tolfo y Piccinini, 2007).

La esclavitud fue una de las formas predominantes del trabajo, cuya mano de obra era reclutada en la época antigua, como fruto de la disputa y conquista de reinos, Mesopotamia y antiguo Egipto, dándoles un estatus social de deploración existencial, ya que en estas culturas el trabajo físico era un castigo o forma sometimiento y supremacía sobre el enemigo.

Etimológicamente, en la Edad Media el significado de la palabra trabajo estaba asociado a una restricción, pues proviene del latín tripalium, denominación de un yugo que se colocaba a los animales de labor; término que se extendió luego a un instrumento de tortura. Neffa, J. C. (1999)

Los imperios Greco-romanos basaron su desarrollo y sustento económico, en la conquista de reinos y sometimiento de estos como fuerza laboral, en la edad media, esta fuerza laboral aportó su mano de obra como esclavos después del descubrimiento de América, primero con las indígenas y luego con la importada de personas esclavizadas de África, ya esta cambia por los diferentes procesos económicos y políticos a servidumbre en el florecimiento de la revolución feudal, disminuyendo y desapareciendo a mediados del siglo XIX, sustituida al trabajo asalariado y las formas posmodernas, modernas y contemporáneas de este.

La transición desde el fordismo keynesiano hacia el nuevo capitalismo posmoderno, de la mano de la globalización económica neoliberal, la innovación tecnológica y la reorganización flexible del trabajo, han transformando intensa y aceleradamente, no solo los modos de producir, intercambiar y consumir; sino también los de pensar, sentir, actuar, comunicarse y relacionarse en el

trabajo. Es la sociedad del riesgo, que solo proporciona “la certidumbre de la incertidumbre y la seguridad de la inseguridad”. (Beck, 2002)

Esto significa que necesariamente el trabajo requiere también una movilización subjetiva, es decir mental y psíquica del trabajador, para compensar las fallas de la concepción y del trabajo prescripto y hacer frente a los problemas aleatorios encontrados en la realidad. Esta movilización subjetiva sólo se opera plenamente cuando el trabajador espera obtener, en contrapartida de su actividad, su realización personal y un reconocimiento social de su identidad. Neffa, J. C. (1999)

### **8.1. Trabajo como oficio manual**

El trabajo como oficio manual inicia cuando los monos antropomorfos, que según Darwin fueron nuestros antepasados por sus características físicas cubiertos totalmente de pelo, tenían barba, orejas puntiagudas y su hábitat en manada, Federico Engels (2001) “El papel del trabajo en la transformación del mono en hombre”. (pag.07) Los monos terminan prescindiendo del uso directo de las manos y pies al mismo tiempo para trepar a los árboles, estos empezaron a caminar por el suelo y adoptaron una posición erecta por sus actividades, utilizando las manos para recoger y sostener los alimentos.

Según las teorías de la evolución, el paso del mono al hombre, se evidencia en las primeras muestras de oficio manual utilizado en las nacientes tareas de supervivencia del hombre primitivo, como coger frutos de los árboles para comer. Las manos son utilizadas por los primates para construir nidos en los árboles, tejadillos para cubrirse de las inclemencias del tiempo, también para empuñar garrotes o lanzar frutos y piedras para defenderse de los enemigos.

El esqueleto de los antropoides es muy parecido al de los hombres, el número de dientes es igual, y su forma muy similar; el cerebro, aunque más pequeño, se asemeja al cerebro humano en su forma y en sus complicadas circunvoluciones. Con excepción del lenguaje, las facultades de los antropomorfos, no se diferencian mucho de la locución del hombre, su sangre es comparable y por lo tanto son muy sensibles a casi los mismos padecimientos.

Las actividades que se han llevado a cabo en toda la historia de la humanidad como lo fueron inicialmente: la recolección de frutos, la caza, la pesca, la protección de la especie, entre otras, han requerido unos elementos especiales, los cuales fueron desarrollados por el hombre primitivo, iniciando de esta manera el trabajo u oficio manual. Como lo plasma Federico Engels “Pero la mano primitiva no ha construido un cuchillo de piedra, por tosco que fuese” (2001). La mano no sólo es una herramienta de trabajo, sino también la mutación del hombre para adaptarse a nuevas funciones en constante evolución.

Posteriormente fueron apareciendo nuevas formas de trabajo: ganadería, agricultura, el hilado y tejido, prácticas que se fueron sumando a la evolución no sólo de la mano de obra, sino en el desarrollo del lenguaje y la inteligencia, dando paso al trabajo colectivo para realizar mejor las labores. “El trabajo implica una actividad biológica que no podrá nunca ser totalmente eliminable, a pesar del avance de la automatización, y que no está exenta de fallas y fracasos propios de la condición humana”. Neffa, J. C. (1999)

## **8.2. Tiempo de vida laboral**

Con la disminución de las horas de trabajo en las pasadas décadas y el avance tecnológico que llevo a ello, y con la aparición de las TIC en la sociedad contemporánea, se pensó que estas herramientas y la nuevas estructuras de trabajo flexible, facilitarían y fortalecerían al individuo temporoespacial y socialmente, pero como lo expone Frédéric Coninck, “mientras que el trabajo está más integrado al nivel de las empresas, los trabajadores mismos están a la merced de multitud de situaciones diferentes en espacio y en tiempo, que conduce a una desintegración societal”.

El trabajo como primer agonista de esta sociedad fracturada (Coninck 1995). Donde el tiempo como antagonista “el tiempo de trabajo remunerado estructura el tiempo social” (Castells 1995). Son elementos de afectación directa sobre la sociedad. El tiempo y los horarios de trabajo parecen estar aumentando en su diversificación, en paralelo a la desagregación del trabajo. (Castells 1995).

El significado del símbolo tiempo y su incidencia sobre las diferentes actividades que el hombre ha desarrollado a través de la historia, en este caso el trabajo, ha tenido implicación sobre lo que se determina tiempo productivo de cada individuo, según

Hannah Arendt, afirma en su tesis central que la vida activa de los seres humanos comporta tres dimensiones: el trabajo, la obra y la acción. Pero agrega que es el trabajo el que ha ocupado recientemente todo el campo de la vida activa. Y esto sería una mutilación, un rebajamiento del hombre. (27)

Convirtiéndolo en un factor causante de manifestaciones de estrés, reflejadas en la despersonalización en el medio laboral, cada vez más exigente y competitivo, no ajeno al contexto educativo, ya que no solo es el tiempo que están en la institución o en el aula de clases, sino el extramural; el que deben invertir en sus casas y de su vida personal.

Las nuevas exigencias en el medio laboral, con la famosa flexibilización del trabajo. Una exigencia primordial de la sociedad global del conocimiento en el mundo laboral, “La presión de hoy día es dismantelar los hábitos del trabajo permanente, fijo, regular y estable; ¿qué otra cosa puede significar el eslogan de “trabajo flexible?”. (Bauman 1997, pag. 112)

Han llevado a que el educador esté sufriendo cambios en su actividad laboral, donde las condiciones de su entorno se han transformado constantemente, desarrollando la capacidad de adaptarse a las diferentes mutaciones, que la organización lo requiera o que su rol de trabajo lo exija, ya no por vocación; sino como una exigencia de los lineamientos neoliberales de la NGP.

Estas mutaciones laborales o adaptaciones de rol, como exigencias de cambio llevan a que los educadores estén dispuestos a mutarse en la necesidad de la organización, que los trabajos no sean más esos hábitos estables de espacios rutinarios y de tiempo completo, donde el trabajador proyectaba su vida personal y social, ya que su entorno era cotidianamente en compañía del mismo círculo de gente, y en el mismo punto.

Estas transformaciones no solo afectaron al sector educativo, sino todo lo correlacionado de él y su entorno, uno de estos la familia, la cual se ve seriamente transgredida por este fenómeno de la flexibilización, ya que los espacios y tiempos laborales son más altos por parte de las organizaciones, para cumplir unos estándares con indicadores laborales mucho más elevados y exigentes. Pasando a un segundo plano las familias y todo lo que estas implican en el tiempo y el espacio.

### **8.3. Metamorfosis de la centralidad del trabajo moderno**

La flexibilidad, autonomía, adaptabilidad e independencia, cómo atractivo del nuevo modelo de trabajo, discurso de la gran panacea del trabajo moderno que se escucho a mitad y finales del siglo XX del cambio socioeconómico, tecnológico y organizacional del trabajo moderno y contemporáneo, solo fueron distractores sociales para la transformación global que se tenía proyectada por las grandes poderes económicos a nivel mundial sobre los países más pobres o en vía de desarrollo.

Ahora bien, los cambios tecnológicos derivados de la automatización microelectrónica producen efectos variados: una descalificación de ciertos puestos de trabajo y por otra parte el requerimiento de nuevas calificaciones y competencias a los jóvenes ingresantes, o la reconversión de los trabajadores de mayor edad mediante la formación permanente y el aprendizaje mediante la experiencia; pero también la movilización de la inteligencia y la creatividad humanas de todo el colectivo, la capacidad para tener una visión integrada del proceso productivo y su funcionamiento a fin de prever y anticipar los acontecimientos, el acceso a la polivalencia, un mayor grado de involucramiento, de autonomía y de iniciativa personal, y una actitud favorable hacia la comunicación y la cooperación dentro del colectivo de trabajo. Neffa, J. C. (1999)

Ya los alocuciones del valor de trabajo como eje central del desarrollo humano y de la sociedad, están distantes, la percepción ha cambiado como fruto de la pérdida del sentido social del trabajo; por la hipervaloración del capital y no de las personas en el trabajo, sometiéndolo a perturbaciones sociales, físicas y psicológicas, para adaptarse a las nuevas necesidades o demandas de mercado,

“Las nuevas políticas de liberalización económica provocaron, a grandes rasgos, la internalización de los mercados y el predominio de las empresas transnacionales, lo que desató el desarrollo de nuevos parámetros de competitividad”. Lisdero, Quattrini (2013)

J Habermas trabajo ya no es la categoría dominante de la sociedad, si por trabajo se entiende, por una parte, la praxis particular que consiste para el hombre en oponerse a la naturaleza y transformarla, transformándose a sí mismo, tal como se deduciría del pensamiento de Hegel y de Marx, y teniendo en cuenta, por otra parte, la evolución de las fuerzas productivas desde hace un siglo, que provocaron la emergencia de las funciones sociales del Estado. (26)

#### **8.4. Empleo socialización del trabajo remunerado**

El empleo como la actividad que se mercantiliza por unos honorarios fijados particularmente; garantizando aspectos jurídicos y amparo social. Facultados por reglas catalogadas en los reglamentos profesionales o en las avenencias colectivas de trabajo, pero que actualmente han sufrido modificaciones como consecuencia de las nuevas políticas neoliberales y de globalización.

Correlación laboral que subsiste en el transcurso del tiempo de carácter económico. Se define como actividad generadora de cambios en la naturaleza, reciprocidad de beneficios, para el individuo en la satisfacción de necesidades primarias y, en la organización como generadora de ganancia monetaria, por la ejecución de trabajo físico o mental desde una mirada mercantilista, “Los animales también producen -agrega Marx- pero solamente aquello de lo cual tienen necesidad inmediata para sí o para sus crías; producen de una manera unilateral, pero el hombre produce de manera universal”

Está sujeto a las necesidades y contextos laborales de rendimiento “el empleo es el resultado del cociente entre la producción y la productividad; ahora bien, si varían la productividad o el nivel de la producción, cambia por consiguiente el volumen de empleo” Neffa, J. C. (1999)

### **8.5. Apreciaciones de la Gestión (management) y la PG (management público)**

La gestión es relacionada con naturalidad como administración, situación negativa para la gestión pública, ya que esta a la luz de la acción es igual, reflejando la inoperancia estatal frente a la solución de las necesidades sociales, percepción generalizada de las comunidades u otras organizaciones. “La gestión pública proviene de la palabra latina gestio-onem, por lo que el gestor es un procesador, un hacedor de acciones”. (Sánchez González 2002pág. 47)

Se debe precisar en que es administrar y gestionar, existe correlación entre ambas, pero se presenta ambigüedad sobre su significado e interpretación,

“sostiene que debe diferenciarse a la gestión y al control, ya que se utilizan como sinónimos.

Una diferencia clave es que administrar no es controlar. Cuando se necesitan respuestas no rutinarias es cuando el control resulta inoperante y entran en el juego las características de la gestión: ingenio, creatividad, riesgo y resolución de conflictos.” (Metcalfé 1999 pág. 49)

Por eso es importante tener claro el significado de cada una, la discrepancia y complementariedad existente entre estos dos términos, así conceptualizar claramente lo concerniente a la NGP como modelo de eficiencia por el estado moderno.

Entendiendo la gestión (management) como la capacidad de persuasión sobre otros individuos para desarrollar, ejecutar o realizar acciones con un fin, la gestión pública (management publico) es la capacidad de aprehensión del individuo sobre las organizaciones para desarrollar, ejecutar o realizar intervenciones con un fin social y estatal (políticas públicas); ambas proporcionan herramientas o complementan estrategias, ante situaciones emergentes o complicaciones de procesos individuales o institucionales. “La gestión es una categoría intermedia. Supone la aceptación de la responsabilidad de dirigir un sistema cuando no es posible el control, y cuando los procesos ecológicos espontáneos producen resultados poco satisfactorios” (Sánchez González 2002, pág. 49).

## **8.6. Descripción de Gestión Pública NGP**

La gestión pública desde una mirada estratégica sirve para viabilizar acciones dinamizadoras ante las diferentes necesidades sociales (políticas públicas) y como herramienta de celeridad para el beneficio y mejoramiento de la calidad de vida de las personas, con pautas de intereses y recursos públicos dentro del marco legal. La gestión pública pretende una mayor eficiencia y eficacia de gobernanza a través de la producción de servicios bajo características estatales, trazadas en las políticas públicas.

La gestión pública no es el fin sino el medio que permite materializar todas las propuestas proyectadas en las políticas públicas “el término gestión pública para referirnos a la acción o práctica social desempeñada por profesionales en posiciones de responsabilidad con relación a la toma de decisiones en organizaciones públicas.” (Sánchez González, 2002, pág. 49).

## **8.7. La Nueva Gestión Pública (NGP)**

La NGP como fenómeno mundial se debe entender que este suena global, pero que tiene o adquiere unas características especiales o diferentes desde el contexto en el que se ha desarrollado, por lo cual no se puede esperar los mismos resultados en los países desarrollados como en los en vía de desarrollo “La gestión pública es un enfoque disciplinario surgido en el contexto estadounidense” (Barry Bozeman, 1993).

Estos modelos de gestión son impuestos o adaptados por las grandes potencias económicas a las más pobres para contribuir a su desarrollo, a qué precio y costo socioeconómico, es la disyuntiva al someterlos a estas política externas.

## **8.8. Transformación del trabajo ante la Nueva Gestión Pública.**

Partiendo de la NGP, aplicó a los grupos receptores del servicio el estatus de clientes o consumidores, del ejercicio profesional a una mera relación comercial, de la organización prestadora del servicio a una empresa mercantil, con esencial eficiencia y eficacia a menores costos, para una mayor ganancia.

Toda relación de servicio se transforma en una performance de compraventa en la que cada profesional oferta sus competencias a su cartera de clientes, que a su vez forma parte de una masa consumidora demandante de servicios buenos, bonitos y baratos, generando una ganancia en la organización.

Las actuales condiciones laborales y sus exigentes tendencias de servicio han provocado que los trabajadores, estén realizando su desempeño laboral, mas como exigencia del medio y no como vocación o realización personal llevándolo a niveles de alto estrés manifestados en la despersonalización laboral, afectando su calidad de vida laboral.

### **8.9. Concepto básico de educación**

Es la transferencia de conocimientos mediante procesos de formación académica, a través de acciones humanas teóricas y prácticas, conformada por áreas éticas, religiosas, científicas, “la educación se convierten en herramientas de política que pueden reducir los niveles de pobreza de un país y aumentar la movilidad social de sus individuos” Barrera, Maldonado, Rodríguez (2012).

El éxito de tal emprendimiento [construir otros comportamientos, otros hábitos] significa nada menos que la constatación del papel regulador de la escuela y a través de ella del Estado, sobre los comportamientos grupales e individuales, de manera que por la “inculcación” de los nuevos valores el sujeto inscribe “en su cuerpo” lo que le impone el Estado. (Carranza, 2003: 87)

Con los nuevos modelos de gestión pública aplicados a la educación pública, se ve más reducida la posibilidad que las clases menos favorecidas accedan a niveles educativos de calidad, ya que las condiciones se están dando para un monopolio privado, que solo busca su sostenibilidad, ofertando educación de acuerdo al nivel socio económico del cliente (alumno). Posteriormente a priori heredarles todo el poder conseguido a su círculo socioeconómico.

Esta consolidación se asocia no sólo a la universalización del ideal de progreso y ascenso social vinculado al estudio y el conocimiento, sino además a la capacidad de “la escuela” de formatear las disposicionalidades corporales necesarias para garantizar ciertas relaciones entre “la producción de lo social y lo social de la producción”. Lisdero, Quattrini (2013)

Generaciones atrás no se puede desconocer a la educación como el camino para llegar a prosperar socialmente, con la pérdida del objetivo real de la educación, a su nuevo valor monetario, convirtiéndola solo en elemento de preparación para realizar tareas de producción del que hacer, perdiendo el rumbo del saber, con un sentido crítico y constructivo a simples escuelas de trabajo, perdiendo el enfoque del desarrollo humano de las nuevas comunidades, preparándolos como productos de producción y consumo, objetivo coercitivo de las nuevas políticas económicas.

#### **8.10. Reformas del modelo educativo**

Como solución a las deficiencias en el sector educativo para América latina, según estas organizaciones externas, nuestro país ha sido participe de múltiples cambios en los modelos educativos, bajo el argumento de una mayor eficiencia y eficacia de los recursos tanto económicos como humanos, y así disminuir el peso de la carga burocrática y la responsabilidad gubernamental, implementado diversos modelos en este sector.

Así, para la región Latinoamericana, han surgido numerosos estudios que han analizado la implicancia de las reformas educativas neoliberales en el desfinanciamiento público al sistema de educación, de cara a propuestas modernizadoras asociadas a la lógica del intercambio y del libre mercado (Hernández y Amaya 2013)

Con la implementación de los modelos del PREAL 1982, del PEI en los 90 y el cambio del estatuto docente en Colombia 2277 de 1979 al 1278 de 2002, este sector ha venido sufriendo significativos cambios en su contexto laboral, con repercusiones en su calidad de de vida laboral, afectando el sentido ético y profesional del educador.

La pérdida significativa de beneficios como la estabilidad, remuneraciones, escalafón, ascenso e ingreso por concurso, y el cambio a unas nuevas condiciones y el desmantelamiento de otras ventajas laborales, han repercutido sustancialmente en el sector educativo, resultado de la consumación de la NGP en la búsqueda de mejores niveles de educación.

Los efectos no son solo en su ámbito organizacional, las repercusiones de salubridad ante el deterioro psicológico, emocional y físico del docente, han tenido unos costos bastante altos, por su condición vocacional a la transformación mercantil ante las exigencias laborales de la NGP, la esencia de ser en el hacer, por el tener que hacer en el ser, son el reflejo de la hostilidad mercantil en el sector educativo y sus repercusiones negativas en el ser social.

### 8.11. Tabla 1 Comparativo Estatuto Docente 2277 & 2278 en Colombia

CONDICIONES	ESTATUTO 2277 DE 1979, Por el cual se adoptan normas sobre el ejercicio de la <b>Profesión Docente</b> .	ESTATUTO 1278 DE 2002, Por el cual se expide el Estatuto de <b>Profesionalización Docente</b> .
INGRESO.	Art, 5 y 6. Profesión vinculada a la educación (bachiller pedagógico, perito o tecnólogo en educación, licenciado)	Art, 7 y 8 servicio educativo estatal se requiere poseer título de licenciado o profesional expedido por una institución de educación superior debidamente reconocida por el Estado o título de normalista superior y, en ambos casos, Superar el concurso de méritos que se cite para tal fin y, <b>Aprobación concurso docente</b> .

Divergencias

ASCENSO Y REMUNERACIÓN	Art11, 12,13 Por tiempo ejercido cada tres años, participación en capacitaciones internas.	
PERMANENCIA	Art 28 y 35 Ningún educador podrá ser aplazado, suspendido o excluido del escalafón sino por ineficiencia profesional o mala conducta comprobadas. El educador tiene derecho a permanecer en el servicio mientras no haya sido excluido del escalafón o no haya alcanzado la edad de sesenta y cinco (65) años para su retiro forzoso (art35)	Art 26. Evaluación. El ejercicio de la carrera docente estará ligado a la evaluación permanente. Los profesionales de la educación son personalmente responsables de su desempeño en la labor correspondiente, y en tal virtud deberán someterse a los procesos de evaluación de su labor. <b>Evaluación y aprobación</b>
REMUNERACIÓN	Regulados por el escalafón docente	
EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	No contempla aplicación de evaluación de desempeño.	
ESTRUCTURA DEL ESCALAFÓN	Art 10, Escalfona hasta el #14, para ascender de escalafón no hay evaluación docente, y permanencia de 3 años,	Reemplazados por 3 grados, cada uno de ellos con 4 niveles, para ascender se debe permanecer tres años, presentar <b>Evaluación y aprobar (art 26)</b>

## 8.12. Cambios normativos del Ejercicio de la profesión docente y la Profesionalización Docente

La transformación del estatuto de la Profesión Docente al estatuto Profesionalización Docente, se intuye como la pérdida de garantías para ejercer la profesión docente en el sector público, ajustes realizados con el fin de mejorar el sistema educativo, propuesta de la NGP para hacerla más eficiente y eficaz, “El mercado no sólo compra conocimientos sino experiencia vivida y disposición a sacrificar la vida privada, el ocio... la esfera económica se hace arbitro final de nuestra vida personal y social (...) (Paiva, 2006:5) garantizando el nuevo modelo de crecimiento económico impuesto por el CEPAL a América latina o dentro del nuevo sentido de gobernanza impuesto por la globalización.

La profesión unas décadas atrás se veía como una de las mejores con condiciones en la calidad de vida laboral, estabilidad y remuneración económica, realidad que ha sufrido grandes cambios, afectando de forma individual y gremial la profesión docente en Colombia; actualmente los docentes experimentan altos niveles de riesgo Psicosocial laboral, por las realidades organizacionales de estos profesionales en las que se viene desarrollando su carrera.

### **8.13. Concepción de la calidad en la educación en la Gestión de la Calidad Total (GCT)**

La actual concepción de la calidad en la educación se fundamenta en la gestión de la calidad total (GCT), paradigma altamente exitoso en las empresas privadas. Desde este enfoque se han analizado las causas de la “ineficiencia” de las empresas públicas y se han propuesto soluciones a las mismas. “La idea es para mejorar la calidad de los servicios y productos, se debe impactar a los centros públicos con la lógica del libre mercado”, López Guerra, S. y Flores, M. (2006). Las reformas educativas neoliberales en Latinoamérica. Revista Electrónica de Investigación Educativa, 8 (1). Consultado el 22 de Enero de 2015 en <http://redie.uabc.mx/vol8no1/contenido-flores.html>.

Desde la parte privada estas organizaciones se han creado como empresas de servicios para generar ganancia, polo totalmente opuesto a las organizaciones estatales que tiene una lógica social, estructuras creadas con un objetivo social, gracias a los cambios geoeconómicos el estado ha hecho unos ajustes sistemáticos, para cumplir ante las exigencias de las políticas internacionales y la concepción de la GCT en la educación pública.

Esta perspectiva de la GCT ha generado gran contraste frente al desarrollo del objetivo de la educación pública y sus políticas, afectando la calidad de la misma frente a indicadores de cobertura vs calidad.

La educación de los ciudadanos se orientaba a crear las condiciones para que las personas fueran aptas para gozar de ese ocio, actividad que era mucho más noble que el trabajo concreto, pues éste se orientaba a producir sólo valores de uso

#### 8.14. Precedentes generales de DP (Despersonalización)

Con el nacimiento de la psiquiatría a fines del siglo XVII y principios del XIX, como especialidad médica en Europa, aparecen los primeros postulados de DP por Reil y Esquirol, como antecedentes investigativos de despersonalización, posteriormente se reactivaron las investigaciones de la DP por Taine, Krishaber y Ribot en el siglo XIX.

#### 8.15. Tabla 2

##### Primeros Conceptos de DP desde la Psicología de las facultades o Psicología funcional

Autor (es)	Proposición
<b>Krishaber (1)</b>	La «isquemia funcional de los centros nerviosos» origina una disminución de las facultades de la memoria y del juicio que lleva al sujeto a una incapacidad para reconocer la realidad de los objetos e incluso su propia identidad.
<b>Ribot (42)</b>	Se establece a partir de la percepción de los mensajes internos provenientes del propio cuerpo, es decir, de la cenestesia mediante la cual el alma es informada del estado de su cuerpo.
<b>Séglas (43)</b>	Atribuía la DP a un trastorno de la síntesis mental o memoria visual, consistente en la incapacidad para recordar Voluntariamente las imágenes, que impide la relación de las imágenes con otros recuerdos o sensaciones corporales y conduce a un estado de DP.
<b>Taine y Pick (cit. por Ackner) (17)</b>	Elaboraron las primeras teorías sobre la DP la consideraban consecuencia de un trastorno de la percepción.

---

<b>Janet (45)</b>	También mantenía que la fatiga y el cansancio provocan una disminución en la síntesis mental y en la complejidad mental de los elementos psíquicos, esto es, en la sistematización y unificación de las diversas sensaciones, imágenes y emociones que forman la conciencia y, que al producir un sentimiento de irrealidad y automatismo lleva a la DP (sentimiento de incompletud).
<b>Oesterrich (46) y Löewy (47)</b>	Pensaban que el trastorno primario era emocional: Oesterreich lo explicaba como una pérdida del sentimiento de la que derivan el resto de los síntomas, y Löewy como «una pérdida de los sentimientos específicos que acompañan a la acción». Es decir, la actividad del sujeto no se encuentra alterada, pero el trastorno emocional hace que los actos parezcan mecánicos y automáticos.
<b>Schilder (6)</b>	Al resaltar la excesiva observación de sí mismos, tanto de la imagen física como de los objetos mentales, de estos pacientes. La autoobservación continua lleva al sujeto a vivir todas las experiencias en relación con su propia persona y no con el objeto de la observación, provocando estados de DP e ideas de negación corporales.
<b>Jaspers (48)</b>	En la DP se ha perdido el sentido de la conciencia del yo, es decir, la unidad psicológica del individuo, que acompaña toda actividad consciente, la conciencia del yo tiene cuatro caracteres formales: a) conciencia de la actividad; b) conciencia de la unidad; c) conciencia de la identidad; y d) conciencia del yo en oposición a lo externo. El cuerpo también desempeña un papel importante en la conciencia de identidad del sujeto.
<b>Kräupl Taylor</b>	La DP debe designar un «cambio subjetivo» de la personalidad, es decir, el sujeto es consciente de la modificación en las experiencias que padece. Puesto que las experiencias conscientes son «intencionales», es decir, están dirigidas a un objeto externo o interno, el sujeto es consciente tanto de sí mismo como de su propia actividad mental (de su yo activo mentalmente). En la DP, esta actividad del yo psíquico ha adquirido su propia autonomía, ajena al sujeto. Los síntomas de la DP pueden clasificarse, por tanto, en virtud de las actividades mentales afectadas: 1) exteroceptivas (conducen a la desrealización); 2) interoceptivas (llevan a la desomatización; y 3) introspectivas (tienen como consecuencia la des-ideación, des-emotividad, o la automatización, según estén afectadas las actividades cognitivas, afectivas o motivacionales respectivamente).

---

En 1873 surge el concepto de neurosis cerebrocardiaca (síntomas de ansiedad, fatiga y depresión), como fruto del estudio clínico realizado por el doctor Maure Krishaber a 38 pacientes y que expuso en la monografía neuropatía cerebro-cardiaca “aquejados de ansiedad, depresión y, en la mayoría de los casos, una extraña y desagradable alteración de sí mismos y del mundo externo”. Luque, Villagrán, Valls, Díez, conservándose este como el referente de las actuales crisis de angustia, un tercio de estos afectados manifestaban trastornos apáticos de la percepción de ellos

mismos, y del hábitat con la impresión de estar coexistiendo en una quimera consciente de su realidad.

En 1898 Dugas acuñó el término de despersonalización. A pesar del interés que prestaban algunos clínicos por las vivencias de despersonalización, no fue hasta después de la primera guerra mundial empezaron a prestarle atención (Burón, Ortega, Díaz 2004). Así hasta la segunda guerra mundial a un no se le contempló como un síntoma específico.

En la actualidad la despersonalización ha obtenido un reconocimiento por parte de la taxonomía psiquiátrica americana y europea.

El DSM-III-R (Manual Diagnóstico de los Trastornos Mentales) reconoce la despersonalización como un trastorno disociativo en sus dos versiones revisadas. “El DSM-IV-TR incluye la DP dentro de los trastornos disociativos, en especial al de la desrealización” según la Clasificación Internacional de Enfermedades el CIE-10, lo recoge en una única categoría el síndrome de Despersonalización y Desrealización D-D” (Burón, Ortega, Díaz 2004)

Desde el concepto nosológico de la medicina, la clasificación de la despersonalización como síndrome o síntoma no es muy rico, ya que la despersonalización es uno de los aspectos disociativos menos investigados desde el punto de vista médico, Psiquiátrico y Psicológico, en consecuencia son pocos los estudios que se han realizado y profundizado en el contexto laboral, existen algunos acercamientos referente a este tema, uno de los más reconocidos es en el síndrome de Burnout y del cual forma parte de sus áreas, inmerso en la escala de medición del MBL constituyendo la segunda de sus tres dimensiones.

El cuestionario Maslach se realiza en 10 a 15 minutos y mide los 3 aspectos del síndrome: Cansancio emocional, despersonalización, realización personal. Con respecto a las puntuaciones se consideran bajas las por debajo de 34, altas puntuaciones en las dos primeras subescalas y bajas en la tercera permiten diagnosticar el trastorno.

1. Subescalas de agotamiento emocional. Consta de 9 preguntas. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54
2. Subescalas de despersonalización. Está formada por 5 ítems. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Puntuación máxima 30
3. Subescalas de realización personal. Se compone de 8 ítems. Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. Puntuación máxima 48. (Miravalles)

Según teorías y estudios realizados no existe un consenso en la definición de la despersonalización como síndrome o síntoma, para algunos autores “la Despersonalización no es un trastorno sino un síntoma que está directamente ligado a otros síntomas El DSM-IV-TR incluye la DP dentro de los trastornos disociativos, en especial al de la desrealización” según la Clasificación Internacional de Enfermedades el CIE-10, lo recoge en una única categoría el síndrome de Despersonalización y Desrealización D-D (Burón, ortega, Díaz 2004).

El psicoanálisis también expuso sus hipótesis sobre la DP, basándose en represiones o deseos sexuales que se manifestaban en libido del ser humano, como lo expuso el padre del Psicoanálisis Freud en el caso del «hombre de los lobos» (54). Para Freud, este síntoma tenía como función evitar el acceso a la conciencia de deseos, provocadores de ansiedad, de regresar al útero materno. Freud también se refirió, de forma breve, a una experiencia propia de desrealización en su trabajo de 1936 Un trastorno de la memoria en la Acrópolis (55), para Freud los fenómenos de DP y desrealización son

«disfunciones, estructuras anormales» que, como los sueños, «nos sirven como modelos de los trastornos psíquicos». Las dos características generales de estos fenómenos son la finalidad de la defensa y su «dependencia del pasado (...), de vivencias penosas pretéritas» (pp. 3.332-3.333).

### **Teorías Psicodinamica de la DP**

Nunberg (49)	En 1924, pensaba que era consecuencia de una herida narcisista y de una retirada de la libido del objeto.
Federn (16)	Creía que esta última es el factor esencial en la etiología de la DP. Otros autores, sin embargo, mantuvieron teorías opuestas.
Sadger (50)	Pensaba que es un intento de escapar a la castración física,
Searl (51)	Representa un intento de conseguir esta castración para, de esta forma, poseer la inmunidad de un objeto inanimado.

### **8.16. Principios de patogénesis y habitud en la despersonalización**

Notablemente por fuerzas de la naturaleza (habitud) todos los comportamientos y síntomas están influenciados inconscientemente, En tanto en la infancia los sucesos o hechos traumáticos especialmente el abuso emocional, marcan un papel trascendental en la patogénesis de la despersonalización y el curso de esta durante la vida del individuo.

Los factores causales de DP son múltiples y bastante complejos, desde la esfera Psicodinamica la DP se reconoce como un elemento de defensa primitivo, en este caso ante circunstancias traumáticas que amenazan la integridad física y mental de la persona, ante estados de ánimo depresivos y de ansiedad.

Los nuevos hábitat laborales hacen que transfiera un cambio en su versatilidad personal y profesional como los describe Calderón,

Esto brinda indicios sobre un “nuevo criterio de uso” de las energías corporales de la fuerza de trabajo, en que los empleados son considerados por sus “habilidades personales y sociales” y el trabajador (sobre todo el empleado del sector servicio) es demandado como un “productor de unidades de actitud”, es decir, un sujeto capaz de controlar y movilizar sus sentimientos para obtener una mayor productividad y una mayor calidad según las pautas de cada sector productivo (Calderón 2005:96).

Como lo hace la NGP, más exigente en los nuevos escenarios laborales del sector público educativo, al transformar el hábitat del educador público del modelo burocrático al privado, con las mismas pretensiones; pero sin las mismas garantías organizacionales. Sometiéndolo al cumplimiento de metas e indicadores, ajustes inmediatistas sin una verdadera lógica educativa del sector público, que interprete las necesidades reales de cambio que el sector educativo estatal necesita.

### **8.17. Morbilidad e impacto de la despersonalización**

En la Psiquiatría la despersonalización se considera que es la tercera sintomatología consultada en regularidad tras angustia y depresión, se estima que unos dos tercios de las personas sometidas a peligro presentan fenómenos de despersonalización transitorios, “En numerosas series de pacientes psiquiátricos hospitalizados, Brauer et al. Hallaron que un 80% tenían experiencias de despersonalización, y un 12% las tenían severas y persistentes no habiendo sido nunca detectadas” (Burón, Ortega, Díaz 2004).

La despersonalización es conexamente habitual y no imperiosamente enfermiza, determinados estudios dan indicios que se pueden presentar en un 70% del colectivo corriente, sin hallarse diferencia entre hombres y mujeres, el inicio de la DP como trastorno acontece en niños y adolescentes o la edad adulta, escasamente se presenta después de los 40 años, el origen puede ser perspicaz o engañoso y en la trayectoria predispone a ser arraigado uniformemente permanente, en respuesta a acontecimientos afines con factores estresantes (Shock emocional, situaciones de riesgo vital), estados de fatiga física o mental.

La despersonalización no siempre es efecto de una reacción de protección física, fisiológica o psicológica, ciertos cuadros de despersonalización se dan por voluntad propia o son provocados por habilidades de control mental como la hipnosis, desdoblamientos astrales, meditación y, la relajación, en otros casos por el consumo voluntario o uso de sustancias tóxicas, fármacos, bebidas alcohólicas entre otros.

Med. En psiquiatría, trastorno mental que consiste en la sensación persistente y recurrente de distanciamiento de los procesos mentales y del propio cuerpo con preservación del sentido de la realidad. Comentario: En psiquiatría, la despersonalización no es la acción y efecto de despersonalizar, sino la acción y efecto de despersonalizarse, Panace@. Vol. XIII, n.o 35. Primer semestre, 2012- 17/02/2015

La Despersonalización aparece patológicamente coligada desde el punto de vista Psiquiátrico y psicológico, a los fenómenos conductuales, de estrés postraumáticos, esquizofrenia, depresión, coexistentes como una comorbilidad con otras psicopatologías, trastorno de ansiedad (fobia social, trastorno de pánico, trastorno de ansiedad generalizada, y trastorno obsesivo compulsivo), y estado

de ánimo (depresión mayor y distimia). “Alteración psicopatológica de la percepción o de la experiencia de sí mismo a resultas de la cual el enfermo se siente separado de sus propios procesos mentales o de su cuerpo, como si fuese un observador externo a los mismos. Trastorno de ~: 1. m.”.

Panace@. Vol. XIII, n.o 35. Primer semestre, 2012- 17/02/2015

### 8.18. Tabla MECANISMOS PSICOFISIOLOGICOS DE LA DP

<b>MECANISMOS PSICOFISIOLOGICOS DE LA DESPERSONALIZACION</b>	Modelo Neurobiológico
	Estudios de Neuroimagen
	Estudios Neurofisiológicos
	Estudios Neuroendocrinos
	Estudios Cognoscitivos
	Estudios de Neuroquímica

### 8.19. La despersonalización como trastorno disociativo

“El DSM-IV-TR incluye la DP dentro de los trastornos disociativos”. Despersonalización del trastorno al síntoma (Burón, ortega, Díaz, 2004). Desde el concepto científico un trastorno disociativo se define como un cambio imprevisto de la conducta, transitorio en la naturalidad de la conciencia, identidad y el comportamiento motor. “La despersonalización es un síntoma frecuente en la práctica clínica, que se presenta en diferentes patologías neuropsiquiátricas y, en menor medida, como entidad única” (Shorvon HJ, 1942)

Así, la despersonalización es un cambio en el comportamiento, por motivos extrínsecos, que afectan intrínsecamente al ser humano, por situaciones que sobre pasan los umbrales de su capacidad

de soporte a situaciones emocionales, descontextualizando su realidad “la despersonalización es la pérdida del sentimiento de realidad de uno mismo, donde un importante componente de la identidad se encuentra perdido” (Molina, 2008).

En algunas teorías como en la psicología basada en las facultades habla de la despersonalización como acciones conscientes realizadas dentro de un sueño o “deja vu”, “insistió en la relación entre despersonalización y las experiencias de déjà vu, y propuso que ambas eran debidas a un proceso de desdoblamiento de la personalidad y de falsa memoria”

La despersonalización está ligada a la pérdida del control y la voluntad del individuo con su realidad y el entorno

Se considera que la despersonalización es un estado en el cual el individuo se siente totalmente cambiado con relación a su estado anterior. Este cambio se extiende tanto al sí mismo como al mundo exterior, y hace que el individuo ya no se reconozca como sujeto. Sus acciones le parecen automáticas. Observa su comportamiento como si fuera un espectador. El mundo exterior le parece extraño y desprovisto de su carácter de realidad. (Schilder, 1935)

## **8.20. La despersonalización en el trabajo**

La pérdida emocional por el trabajo como actividad generadora de satisfacción, causada por las nuevas exigencias de eficiencia, eficacia en el trabajo; DP.

Janet (45) también mantenía que la fatiga y el cansancio provocan una disminución en la síntesis mental y en la complejidad mental de los elementos psíquicos, esto es, en la sistematización y unificación de las diversas sensaciones, imágenes y emociones que forman la conciencia, y que

al producir un sentimiento de irrealidad y automatismo lleva a la DP (sentimiento de incomplitud). Lisdero, Quattrini 2013

En la actualidad se presenta como un fenómeno ocasionado por los altos niveles de estrés laboral, donde el trabajador no se identifica con lo que realiza dentro de la organización, siente la pérdida del valor como ser humano, ejecutando las labores casi mecánicas o automatizadas en un estado de conciencia pero de irrealización personal y profesional, afectando su desarrollo personal y poniendo en riesgo su integridad Psicofísica.

Históricamente y de acuerdo a los modelos de organización del trabajo, la despersonalización ha tenido ciertos niveles como riesgo psicosocial, aumentando progresivamente de acuerdo con el nivel de exigencia física o mental de los modelos empresariales de cada época.

Se puede pensar que con la aparición de las máquinas o tecnificación del trabajo, la revolución industrial la organización científica del trabajo “taylorismo”, y el trabajo en cadena “fordismo”, la mecanización industrial o automatización, y las TIC, brindarían estados de bienestar y beneficio para el trabajador, y una mayor eficiencia y eficacia de producción para las organizaciones.

La inserción de estos modelos se crearon con el objetivo de una mejor y mayor producción del trabajo a un menor costo, pero finalmente han tenido efectos colaterales en el trabajador y en su desarrollo humano “La relacionalidad es elemento esencial de lo humano<sup>14</sup> y la despersonalización – en palabras del Papa Pío XII – es “un atentado a la esencia de las relaciones naturales del hombre con sus propios semejantes, con su trabajo y con la sociedad.”<sup>15</sup> (Domènec, 2010).

## 8.21. La despersonalización en el sector educativo estatal

Las transformaciones en el nivel educativo público, desde el orden normativo, económico y en especial el social, ha tenido repercusiones bastante significativas en la calidad de vida laboral de los docentes, que solo se hace evidente desde las repercusiones personales o individuales de los profesores, por los perjuicios económicos y de status que estos sufren ante los nuevos cambios de la NGP, retomando estos tres aspectos:

- El cambio del ESTATUTO 2277 DE 1979, Por el cual se adoptan normas sobre el ejercicio de la **Profesión Docente**, por el ESTATUTO 1278 DE 2002, Por el cual se expide el Estatuto de **Profesionalización Docente**. MEN
- El económico desde el sector educativo ante “La lógica de la mercantilización colonizando el “mundo de la educación” que diversos autores observaron como una de las consecuencias del avance “neoliberal” desplegado durante la década de noventas en Latinoamérica”. Lisdero, Quattrini 2013
- la educación es manipulada para enmendar la parte social. “los docentes se enfrentan a demandas sociales más de orden asistencial que pedagógicas como producto de la precariedad en la que vive la mayoría de la población que concurre a circuitos educativos públicos. Estas escuelas se han convertido en comedores escolares y sitios de atención sanitaria y alimentación básica” (López y Flores, 2006)

Son aspectos que han tenido un gran impacto sobre la calidad de vida laboral de los docentes públicos en Colombia, factores altamente incidentes en los riesgos psicosociales de los profesores, que hacen que se presenten manifestaciones o síntomas de DP laboral en los docentes.

## **8.22. La despersonalización como factor categorial del Burnout**

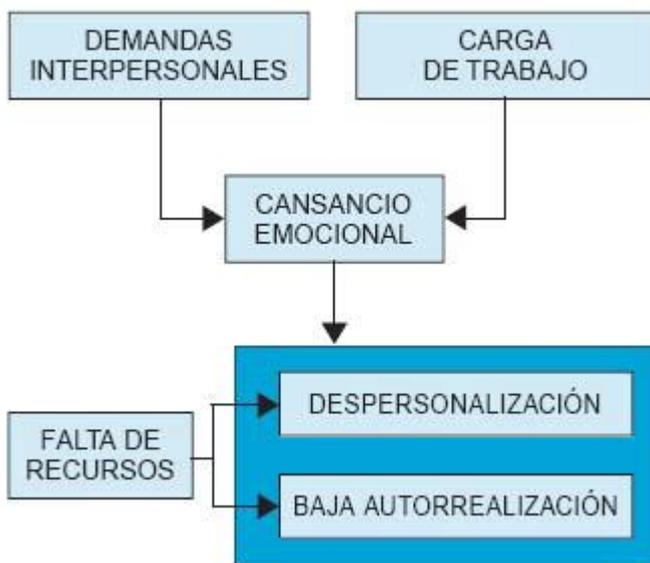
El deterioro de la calidad de vida laboral en las personas de organizaciones de voluntariado, servicios sociales, educativas, y de salud; manifestadas en agotamiento emocional, despersonalización, y realización personal, por situaciones de altos niveles de estrés laboral, y como estrategia de afrontamiento en el trabajo se les “acuño el término Burnout o quemarse por el trabajo” (Freudenberger 1974). Compuesto por “la sintomatología física, emocional y conductual, que se manifiesta en quienes padecen de este síndrome y las características organizacionales que pueden propiciarlo” (Quiceno y Vinaccia, 2007)

Son varios los instrumentos que se han planteado para medir el síndrome de Burnout, “SBS-HP” Staff Burnout Scale for Health Professionals Jones (1980), el “BM” Burnout Measure Pines y Arosón, (1988), siendo uno de los más utilizados el “MBI” Maslach Burnout Inventory, por su acercamiento a los fenómenos estudiados.

Diferentes investigaciones realizadas sobre calidad de vida laboral en organizaciones médicas y educativas estatales y privadas, se han parametrizado desde el síndrome del Burnout o como se le conoce en nuestro idioma Síndrome de Quemarse en el trabajo (SQT) o quemado, el cual emerge como uno de los tres factores, la despersonalización en el “MBI” Maslach Burnout Inventory Nuria “este cuestionario consta de veintidós ítems repartidos en tres escalas, cada de una de las cuales se identifica con las tres dimensiones establecidas como definatorias del síndrome de Burnout” (Nuria Aris Redo 2009).

En algunos estudios esta dimensión se muestra menos marcada que otros “El nivel del síndrome es bajo para las categorías de cansancio emocional y despersonalización, y medio para realización personal” (Barbosa, Muñoz, Rueda Villamizar, Suárez 2009).

### 8.23. Figura 1 Modelo de procesos de SQT. Leiter, 1993



## 9. CRITERIO METODOLOGICO

### 9.1. Tipo de estudio

El presente estudio es Mixto, ya que es la combinación y recopilación de datos cuantitativos y la interpretación de datos cualitativos. “Esta estrategia de investigación es la denominada “multimétodos”, “métodos mixtos”, o “triangulación metodológica”, cualquiera sea su nombre ella apunta a la combinación de la metodología cualitativa y la cuantitativa” Hernández, Fernández y Baptista (2003) (p. 71)

El presente proyecto se centra en los sentidos del trabajo en Instituciones Educativas Públicas, que pretenden entender las condiciones laborales bajo la NGP. A partir de una postura descriptiva – exploratoria, la cual intenta identificar los elementos principales del trabajo, reconociendo nuevos significados del trabajo, sentido profesional en servicios humanos, bienestar y riesgo Psicosocial laboral.

La presente investigación parte de un estudio de caso, la cual tiene como objetivo determinar y percibir la estructura, las dimensiones y modalidades de la experiencia de unas determinadas condiciones laborales por parte de los profesionales que las vivencian, se benefician y las sufren en el nuevo contexto laboral.

Según las características de la investigación mixta, este estudio permitirá la recolección y análisis de información, que ayudara a esclarecer la pregunta de investigación, interpretando la

fenomenología del trabajo moderno en la NGP y los diferentes sentidos y significados que se están dando por parte de los docentes en el nuevo contexto laboral educativo en Colombia.

## **9.2. Método**

La combinación del método cualitativo y cuantitativo, permite hallar la pregunta de investigación, al igual que la sinopsis de información concreta sobre la realidad del objeto de estudio, lo que posibilita tener en cuenta reflexiones, descripciones y hasta observaciones para efectuar un respectivo estudio entre los interrogantes encontrados y el avance teórico del proceso.

Tomando la autobiografía como punto de partida para la interpretación de los significados y sentidos del trabajo en la vida moderna, “la construcción de significados es un proceso subjetivo que comprende tanto la historia del individuo, como su inserción social” (Borges 1998). Y los afrontamientos como ser humano a los nuevos escenarios del trabajo, parte como un trabajo empírico al contextualizar y comparar las vivencias personales, por medio de mi autobiografía.

“la comprensión de la realidad se construye sobre la base del sentido común, y es con fundamento en esos conocimientos prácticos como las personas constituyen sus significados (Spink, 2004).lo que determina la huella vital en este caso, y las diferentes formas de afrontamiento ante las nuevas estructuras laborales, interpretando los diferentes cambios que se presentan por esta nueva

formas de trabajo, en la lógica cuantitativa y la lógica cualitativa, con un enfoque descriptivo comprensivo en el Macroproyecto Estudio internacional sobre calidad de vida laboral en organizaciones de servicios humanos (WONPUM).

Se garantiza la reserva total de las respuestas, por el modelo del instrumento dando la posibilidad del anonimato, o de dejar los datos para contactarlo posteriormente, los resultados posteriormente serán transmitidos a la institución.

### **9.3. Instrumento**

Como instrumentos se emplearán la autobiografía como elemento fenomenológico, bajo la mirada de la realidad y la interpretación de los nuevos contextos laborales y, los definidos en el Macroproyecto WONPUM “Trabajar en servicios humanos bajo la Nueva Gestión Pública: Significados, Riesgos y Resultados”, en el cual se inserta esta investigación.

Para efectos de esta investigación se utilizará una encuesta semi-estructurada diseñada por Blanch, Sahagún, Cantera y Cervantes (2010), denominada “Cuestionario Internacional de Calidad de Vida Laboral en Organizaciones de Servicios Humanos”, la cual se encuentra dividida en dos partes, la primera parte es de carácter cuantitativo y la otra de carácter cualitativo. (Véase en el Anexo 1).

### **9.4. Población Muestra**

Se tomara como población muestra 704 docentes de 10 instituciones educativas públicas, que estén en nombramiento, que lleven más de 2 años en el cargo y un rango máximo de edad de los 55 años hombre y 50 mujeres, solo es personal docente que realice labores pedagógicas y académicas directamente con alumnos.

### 9.5. Fases de la investigación

Esta investigación se desarrolla en tres fases:

-Formulación del proyecto de investigación

-Construcción del marco teórico

-Trabajo de campo: aplicación de encuestas, análisis de resultados y generación de producción académica.

### 9.6. Cronograma

ACTIVIDADES	Fecha Inicial	Fecha Final	Año
Construcción de marco teórico	Agosto	Diciembre	2013
Desarrollo metodológico	Enero	Marzo	2014
Recolección de Información	Marzo	Mayo	
Análisis de la información	Junio	Julio	
Construcción de discusión de resultados	Agosto	Noviembre	
Conclusiones	Noviembre	Diciembre	
Informe final	Enero	febrero	2015
socialización	Marzo		

Realizado  
Pendiente



## 10. BIBLIOGRAFÍA

Aguirre Martínez Nora Hilda, Vázquez Galindo Laura, Medellín Moreno Juana, Gutiérrez Sánchez Gustavo. Síndrome de quemarse por el trabajo y su relación con el puesto de trabajo en empleados de la industria maquiladora. Consultado el 04/04/2015 [www.factorpsicosociales.com/tercerforo](http://www.factorpsicosociales.com/tercerforo)

Álvarez Hernández Josué, Amaya Cadavid Marlon Andrés. Estrategias de afrontamiento del problema cognitivo bajo la nueva gestión pública en los profesionales del sector educativo y de salud de las instituciones públicas de Colombia 2013.

Cavas Faustino, globalización y relaciones laborales, revista de las ciencias sociales y jurídicas de elche; volumen 3 - enero de 2008 –pag 202-209.

Bauman Zygmunt, modernidad líquida. Fce argentina – 2004.

Barbosa, L.C, Muñoz, M.L, Rueda, P.X, y Suárez, K.G. (2009) *síndrome de burnout y estrategias de afrontamiento en docentes universitarios pontificia universidad javeriana*, Colombia 28 de junio de 2009. *Revista iberoamericana de psicología: ciencia y tecnología* 2(1): 21-30, 2009.

Baasch D, Chalfin Coutinho Maria, Sennett Richard, Tolfo Susana da rosa la corrosión del carácter. Barcelona – editorial anagrama – octava edición enero de 2005.

Baasch Davi, Chalfin Coutinho Maria, Joana Soares Cugnier, Tolfo Susana da rosa Sentidos y Significados del trabajo: un análisis con base en diferentes perspectivas teórico-epistemológicas en psicología - *universitas psychologica*, 10(1), 175-188.

Barrera Felipe, Osorio Maldonado Darío, Rodríguez Catherine. Calidad de la educación básica y media en Colombia: diagnóstico y propuestas Universidad del Rosario Facultad de Economía Serie documentos de trabajo no. 126 octubre de 2012.

Bialakowsky Alberto L, Partida Raquel, Antunes Ricardo, Carillo Jorge, Costa Maria I, Jinkings Nise, Supervielle Marcos .Trabajo y Capitalismo entre siglos en Latino América, el Trabajo en la perennidad y superfluidad (tomo II) Universidad de Guadalajara 2009.

Bozeman Barry La Gestión Publica su situación actual, Colegio Nacional de Ciencias Políticas y Administración Pública, a. c, Universidad Autónoma de Tlaxcala fondo de Cultura Económica México: Primera edición en inglés, 1993, Primera edición en español, 1998

Bergel Daniel, A Balbuena, L Sperry, Y Cols Síntomas de despersonalización en pacientes psiquiátricos la nueva escala de despersonalización presente vida (DP-PV) archivos de psiquiatría 2009 núm. 1-4-vol.72 p. 1-13

Burón Masó, I Joda Ortega, a Corominas Díaz Despersonalización del Trastorno al Síntoma-Instituto de Psiquiatría i Psicología Aplicadas 2004.

Bravo Gladys, González Héctor, Rodríguez Claudia, La diferencia entre trabajo y Empleo Sindicato Unificado de los Trabajadores de la Educación de la Provincia de Buenos Aires Revista "La Educación en nuestras manos", N°60, Junio de 2000.

David Lyon, el significado cambiante y el valor del trabajo en una globalizada sociedad de la información.

Díaz Ximena, Godoy Lorena, Stecher Antonio, significados del trabajo, identidad y ciudadanía

Domènec Melé Documento del grupo de Investigación PROSOPON1 Despersonalización y Personalización. El caso de la empresa Barcelona, Abril 2010.

Engles Federico, el papel del trabajo en la transformación del mono en hombre. Bogotá-editorial unión; primera edición Enero 2001, primera reimpresión- junio 2004.

Faciolince Héctor abad, el olvido que seremos. Bogotá-editorial planeta – trigésimacuarta edición - febrero de 2013.

Manuel Fidalgo Vega NTP 704: Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (I): definición y proceso de generación Instituto Nal de Seguridad e Higiene en el Trabajo/ Ministerio del trabajo y asuntos sociales en España 2000.

Gil-Monte, Pedro r. Burnout syndrome: ¿síndrome de quemarse por el trabajo, desgaste profesional, estrés laboral o enfermedad de Tomás? Departamento de Psicología Social y de las Organizaciones. Facultad de Psicología. Universidad de Valencia Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, vol. 19, núm. 2, 2003, pp. 181-197 Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid. Madrid, España.

Gil-Monte, Pedro R. Peiró José Maria. Validez factorial del Maslach burnout Inventory en una muestra multiocupacional Burnout Psicothema, 1999. Vol. 11, nº 3, pp. 679-689 ISSN 0214 - 9915 CODEN PSOTEG Copyright © 1998 Psicothema, 1999 679.

González Calvo J. M., Rejón Altable C. El extrañamiento en la Psicopatología: ¿despersonalización, desrealización, trastornos del yo? CSM Tortosa. Tarragona. Hospital Universitario de la Princesa. Madrid. Actas Esp Psiquíatra 2002; 30(6):382-39. 01/04/2015

Guarín, significados del trabajo en la vida moderna. Manizales – texto inédito – 2013.

Joan Wizinga, homo ludez. Madrid – alianza editorial – sexta reimpression 2007.

Joana Soares Cugnier, sentidos y significados del trabajo: un análisis con base en diferentes perspectivas teórico- epistemológicas en psicología. Acta colombiana de psicología 10 (2): 117-125, 2007.

Jürgen Habermas, el discurso filosófico de la modernidad – Madrid - editorial taurus - reimpressiones: mayo 1989, junio 1991 y septiembre 1993.

L. Hernández, M. Romero, J. L. González de Rivera y M. J. Rodríguez-Abuín. Dimensiones de estrés laboral: relaciones con psicopatología, reactividad al estrés y algunas variables orgánicas Psiquis, 1997; 18(3):115-120.

Lisdero Pedro, Quattrini Diego Educación, corporalidad y nueva morfología del trabajo: los calls centers ¿escuelas de trabajo? Intersticios: Revista Sociológica de Pensamiento Crítico Vol. 7 (1) 2013. Consultada 28/03/2015 <http://www.intersticios.es>

López Guerra Susana; Flores Chávez Marcelo. Las reformas educativas neoliberales en Latinoamérica REDIE. Revista Electrónica de Investigación Educativa, vol. 8, núm. 1, 2006, p. 0 Universidad Autónoma de Baja California Ensenada, México. Consultado el 23/03/2015 en <http://redie.uabc.mx/vol8no1/contenido-flores.html>.

Maicon Carlin Enrique J. Garcés de los Fayos Ruiz El síndrome de burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo © Copyright 2010: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Murcia. Murcia (España) ISSN edición impresa: 0212-9728. ISSN edición web (<http://revistas.um.es/analesps>): 1695-2294. 04/04/2015.

Maruani Margaret. De la Sociología del Trabajo a la Sociología del empleo MAGE. IRESCO. CNRS. París. Política y Sociedad, 34 (2000), Madrid (pp. 9-17).

Mercado Salas Adriana, Noyola Cortés Verónica Silvia EL SÍNDROME DE QUEMARSE POR EL TRABAJO (BURNOUT) EN EDUCACIÓN BASICA cap7 Universidad Autónoma de Aguascalientes México 2011.

MEN Cuadernillo Estatuto de Profesionalización Docente Decreto 1278 de 2002, Mejor preparación mejor desempeño mayor reconocimiento, Revolución Educativa Colombia Aprende, adelante Maestros 2008.

Miravalles Javier Cuestionario de Maslach Burnout Inventory Gabinete Psicológico San Juan de la Cruz 11, 2 Izq., Zaragoza 976 567 028

Molina Castillo Juan José. Adaptación y validación al castellano de la escala de despersonalización de Cambridge tesis doctoral: 2008. Departamento de ciencias socio-sanitarias, radiología y medicina física facultad de medicina Universidad de Córdoba. 2008

Neffa Julio Cesar, Actividad Trabajo y Empleo: algunas orientaciones sobre un tema en debate, Orientación y Sociedad Vol. 1 p 127-162 1999.

Otálora Ramírez Carolina, Amaya Amaya Mónica, Rafael Tovar José, Ruiz Francisco Síndrome de agotamiento en el trabajo (burnout) y estrés laboral en trabajadores en empresa de seguridad Universidad Nuestra Señora del Rosario.

Quiroz Emma Karina, Bonilla Johanna Andrea. Factores psicosociales del trabajo y aparición del síndrome de burnout en auxiliares de enfermería que laboran en servicios hospitalarios en Bogotá D.C. Universidad EAN facultad de postgrados proyecto de grado 2014

Quiceno Japcy Margarita, Vinaccia Alpi Stefano *burnout: “síndrome de quemarse en el trabajo (sqt)”* universidad de san buenaventura, Medellín, Colombia.

Panacea Revista de Medicina, lenguaje y traducción Vol. XIII No 35.primer semestre 2012  
consultada el 17/02/2015.

Rodríguez paipilla Magda Ginnette Gómez, Rodolfo Rodríguez, Riveros Gutiérrez Arnoldo Eduardo, Rodríguez D´luyz Maria lucia, Javier Yesid Pinzón Salamanca Síndrome de burnout y factores asociados en personal de salud en tres instituciones de Bogotá en Universidad CES Universidad del Rosario diciembre de 2010.

Roth Eric, Pinto Bismarck. Síndrome de Burnout, Personalidad y Satisfacción Laboral en Enfermeras de la Ciudad de La Paz Ajayu, 8(2), Agosto 2010, 62-100, ISSN 2077-2161.

Sierra-Siegert Mauricio La despersonalización: aspectos clínicos y neurobiológicos Rev. Colomb. Psiquiat., vol. 37 / No. 1 / 2008. Consultado el 27/03/2015

R. Luque, J. M. a Villagrán, José M. a Valls, A. Díez Despersonalización: aspectos históricos, conceptuales y clínicos Rev. Asoc. Esp. Neuropsiq., vol. XV. n.o 54, 1995, pp. 443-459.

Redo Nuria Aris El síndrome de Burnout en los docentes (2009) facultad de ciencias de la educación Universidad Internacional de Catalonia Barcelona

Sepúlveda Estrada Mauricio Alejandro Bienestar psicológico laboral en las organizaciones empresariales de la ciudad de Medellín, Colombia Universidad Pontificia Bolivariana Postgrado de Ciencias Estratégicas Facultad de Ciencias Estratégicas Medellín 2013.

Sánchez González José Juan Gestión pública y Governance Toluca, Instituto de Administración Pública del Estado de México, A.e. México. Mayo de 2002.

Martín Hopen Hayn y Ana Sojo compiladores, sentido de pertenencia en sociedades fragmentadas América latina desde una perspectiva global - buenos aires - siglo veintiuno editores, 2011.

Mercado Salas Adriana, Pedro R. Gil Monte Características psicométricas del “Cuestionario para la evaluación del Síndrome de quemarse por el trabajo” en maestros mexicanos: Revista de Educación, 359. Septiembre-diciembre 2012 Fecha de entrada: 28-10-2009 Fecha de aceptación: 02-07-2010

Moreno Bernardo, Jiménez Raquel, Carvajal Eva Escobar. La evaluación del Burnout profesional factorización del MBI-GS. Un análisis preliminar Dpto. Psicología Biológica y de la Salud. Universidad Autónoma Madrid 2001

Miravalles Javier Cuestionario de Maslach Burnout Inventory Gabinete Psicológico San Juan de la Cruz 11, 2 Izq, Zaragoza

Pedro R. Gil-Monte y José M<sup>a</sup> Peiró validez factorial del Maslach Burnout Inventory en una muestra multiocupacional Universidad de La Laguna Universidad de Valencia Psicothema, 1999. Vol. 11, n<sup>o</sup> 3, pp. 679-689 ISSN 0214 - 9915 CODEN PSOTEG Copyright © 1998 Psicothema.

## **11. Anexo**

# **Estudio Internacional sobre**

# Calidad de Vida Laboral en Organizaciones de Servicios Humanos

## Presentación

Este cuestionario es el instrumento de un estudio internacional sobre Calidad de Vida Laboral en Organizaciones de Servicios Humanos. No es un *examen* de respuestas *buenas o malas, correctas o erróneas*, sino una de las herramientas de una investigación orientada, en último término, a la prevención de riesgos psicosociales en el trabajo y a la promoción de organizaciones saludables. Todos los puntos de vista expresados serán pues relevantes. La información recogida será procesada informáticamente y analizada globalmente, respetándose la confidencialidad de las respuestas y el anonimato de las personas y centros participantes.

Le agradecemos de antemano su disposición a responder el cuestionario, el tiempo y la atención que le va a dedicar y la valiosa información que nos va a proporcionar. Por favor, procure responder todas las preguntas.

## 1. Valore los siguientes aspectos de las CONDICIONES DE TRABAJO EN SU ORGANIZACIÓN

	Pésimo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Óptimo
Entorno físico, instalaciones y equipamientos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Recursos materiales y técnicos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Prevención de riesgos laborales	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Servicios auxiliares (limpieza, seguridad, restauración, etc.)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Compañerismo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Respeto en el grupo de trabajo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Reconocimiento del propio trabajo por colegas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Reconocimiento del propio trabajo por personas usuarias	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Tiempo de trabajo (horarios, ritmos, descansos, etc.)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Organización general del trabajo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Retribución económica	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Carga de trabajo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Calidad del contrato laboral	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Conciliación trabajo – vida privada y familiar	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Autonomía en la toma de decisiones profesionales	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Justicia en la contratación, la remuneración y la promoción	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Oportunidades para la formación continua	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Vías de promoción laboral	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Participación en las decisiones organizacionales	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Relaciones con la dirección	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Evaluación del rendimiento profesional por la institución	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Apoyo recibido del personal directivo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		

## 2. La actual organización del trabajo de mi entidad...

	Nunca	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Siempre
Satisface mis intereses	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Me exige según mis capacidades	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Responde a mis necesidades	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Encaja con mis expectativas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Se ajusta a mis aspiraciones	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Concuerda con mis valores	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Facilita que mis méritos sean valorados con justicia	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Estimula mi compromiso laboral	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Me permite trabajar a gusto	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Me motiva a trabajar	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Me da sensación de libertad	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Me hace crecer personalmente	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Me permite desarrollar mis competencias profesionales	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		

Me proporciona identidad	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Me hace sentir útil	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

### 3. Ante las demandas de mi organización...

	Nunca	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Siempre
Me adapto a la política de la organización	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Asumo los valores de la dirección	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Acepto que me digan cómo debo hacer mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Interiorizo fácilmente las normas establecidas en mi	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Me identifico con el espíritu de los cambios propuestos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Aplico el protocolo ante cualquier dilema de conciencia	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Me ajusto a los tiempos y ritmos de trabajo fijados	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		

### 4. Puntúe la importancia personal que usted le da a los siguientes valores:

	Mínima	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Máxima
Familia	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Trabajo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Salud	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Dinero	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Tiempo libre	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		

### 5. Actualmente...

	Nunca	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Siempre
Al final de la jornada, ya he terminado todo lo que debía hacer	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Tengo tiempo suficiente para hacer bien todo lo que debo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Se me acumulan tareas pendientes a lo largo de la semana	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Me llevo tareas laborales a casa	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
En fines de semana y vacaciones, necesito terminar trabajo atrasado	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		

### 6. Considerando las actuales tendencias en el mundo del trabajo, pienso que...

	Total desacuerdo	1	2	3	4	5	6	7	Total acuerdo
Carece de sentido un servicio no rentable	1	2	3	4	5	6	7		
Hay que adaptarse a las nuevas formas de contratación	1	2	3	4	5	6	7		
Las decisiones se deben tomar calculando el coste-beneficio	1	2	3	4	5	6	7		
Urge abandonar las prácticas ineficientes	1	2	3	4	5	6	7		
Competir es un modo natural de trabajar	1	2	3	4	5	6	7		
Un servicio es bueno en la medida en que es un buen negocio	1	2	3	4	5	6	7		
Sería irracional resistirse a la lógica de la productividad	1	2	3	4	5	6	7		
Quien desee tener un buen servicio debe pagarlo	1	2	3	4	5	6	7		
El mercado pone a cada cual donde merece estar	1	2	3	4	5	6	7		
La profesionalidad exige atender con eficiencia cualquier demanda de la institución	1	2	3	4	5	6	7		
En algunas situaciones, la ética profesional obliga a desviarse de algunas pautas de la gerencia	1	2	3	4	5	6	7		
Todas las normas de la organización están para ser cumplidas con profesionalidad	1	2	3	4	5	6	7		
Cuando la org. no da los medios suficientes, no hay porque cumplir las metas que impone	1	2	3	4	5	6	7		
En un conflicto de intereses entre organización y usuarios, a veces hay que aliarse con estos	1	2	3	4	5	6	7		
La escasez de medios se debe compensar con profesionalidad	1	2	3	4	5	6	7		
La lealtad a la institución es el primer imperativo de la profesionalidad	1	2	3	4	5	6	7		
La ética profesional compromete a cuestionar algunas pautas de la dirección	1	2	3	4	5	6	7		
Cada profesional debe defender en primer lugar los intereses de su organización	1	2	3	4	5	6	7		
A veces, el código ético obliga a enfrentarse a decisiones de la dirección	1	2	3	4	5	6	7		
La eficiencia choca con la calidad del trato profesional	1	2	3	4	5	6	7		
La sobrecarga de trabajo deteriora mi profesionalidad	1	2	3	4	5	6	7		
Mis condiciones de trabajos son contrarias a los valores de mi profesión	1	2	3	4	5	6	7		
Mi vocación profesional está reñida con mi trabajo actual	1	2	3	4	5	6	7		

## 7. Puntúe la importancia de estos valores en la gestión de una buena organización de servicios humanos

	Mínima	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Máxima
Rentabilidad económica	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Calidad del servicio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Bien común	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Competitividad	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Calidad de vida laboral	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Productividad	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Ética de servicio público	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Eficiencia	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Espíritu de negocio privado	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Análisis coste-beneficio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Satisfacción de las personas atendidas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		

## 8. Actualmente, por mi trabajo, siento...

insatisfacción	1	2	3	4	5	6	7	satisfacción
inseguridad	1	2	3	4	5	6	7	seguridad
intranquilidad	1	2	3	4	5	6	7	tranquilidad
Impotencia	1	2	3	4	5	6	7	potencia
malestar	1	2	3	4	5	6	7	bienestar
desconfianza	1	2	3	4	5	6	7	confianza
incertidumbre	1	2	3	4	5	6	7	certidumbre
confusión	1	2	3	4	5	6	7	claridad
desesperanza	1	2	3	4	5	6	7	esperanza
dificultad	1	2	3	4	5	6	7	facilidad
<hr/>								
insensibilidad	1	2	3	4	5	6	7	sensibilidad
irracionalidad	1	2	3	4	5	6	7	racionalidad
incompetencia	1	2	3	4	5	6	7	competencia
inmoralidad	1	2	3	4	5	6	7	moralidad
maldad	1	2	3	4	5	6	7	bondad
fracaso	1	2	3	4	5	6	7	Éxito
incapacidad	1	2	3	4	5	6	7	capacidad
pesimismo	1	2	3	4	5	6	7	optimismo
ineficacia	1	2	3	4	5	6	7	eficacia
inutilidad	1	2	3	4	5	6	7	utilidad

### 9. En los últimos años...

	Baja	1	2	3	4	5	6	7	Sube
Mi motivación por el trabajo	1	2	3	4	5	6	7		
Mi identificación con los valores de la organización	1	2	3	4	5	6	7		
Mi rendimiento profesional	1	2	3	4	5	6	7		
Mi capacidad de gestión de mi carga de trabajo	1	2	3	4	5	6	7		
La calidad de mis condiciones de trabajo	1	2	3	4	5	6	7		
Mi autoestima profesional	1	2	3	4	5	6	7		
La cordialidad en mi ambiente social de trabajo	1	2	3	4	5	6	7		
La conciliación de mi trabajo con mi vida privada	1	2	3	4	5	6	7		
Mi confianza en mi futuro profesional	1	2	3	4	5	6	7		
Mi calidad de vida laboral	1	2	3	4	5	6	7		
El sentido de mi trabajo	1	2	3	4	5	6	7		
Mi acatamiento de las pautas de la dirección	1	2	3	4	5	6	7		
Mi estado de ánimo laboral	1	2	3	4	5	6	7		
Mis oportunidades de promoción laboral	1	2	3	4	5	6	7		
Mi sensación de seguridad en el trabajo	1	2	3	4	5	6	7		
Mi participación en las decisiones de la organización	1	2	3	4	5	6	7		
Mi satisfacción con el trabajo	1	2	3	4	5	6	7		
Mi realización profesional	1	2	3	4	5	6	7		
El nivel de excelencia de mi organización	1	2	3	4	5	6	7		
Mi eficacia profesional	1	2	3	4	5	6	7		
Mi compromiso con el trabajo	1	2	3	4	5	6	7		
Mi competencia profesional	1	2	3	4	5	6	7		

### 10. Actualmente, por mi trabajo, experimento...

	Nunca	0	1	2	3	4	5	6	Siempre
Trastornos digestivos	0	1	2	3	4	5	6		

Dolores de cabeza	0	1	2	3	4	5	6
Insomnio	0	1	2	3	4	5	6
Dolores de espalda	0	1	2	3	4	5	6
Tensiones musculares	0	1	2	3	4	5	6
Sobrecarga de actividad laboral	0	1	2	3	4	5	6
Desgaste emocional	0	1	2	3	4	5	6
Agotamiento físico	0	1	2	3	4	5	6
Saturación mental	0	1	2	3	4	5	6
Mal humor	0	1	2	3	4	5	6
Baja realización profesional	0	1	2	3	4	5	6
Trato despersonalizado	0	1	2	3	4	5	6
Frustración	0	1	2	3	4	5	6

### 11. Actualmente...

	Nunca	0	1	2	3	4	5	6	Siempre
Siento agotamiento emocional por mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6		
Al final de la jornada, siento que el trabajo me ha "consumido"	0	1	2	3	4	5	6		
Siento fatiga por la mañana al enfrentarme a otro día de trabajo	0	1	2	3	4	5	6		
Trabajar todo el día realmente es estresante para mí	0	1	2	3	4	5	6		
Soy capaz de resolver eficazmente los problemas surgidos en mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6		
Siento que mi trabajo me ha "quemado"	0	1	2	3	4	5	6		
Contribuyo eficazmente a la actividad de mi organización	0	1	2	3	4	5	6		
Desde que empecé en este puesto, he perdido interés por mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6		
He perdido entusiasmo por mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6		
En mi opinión, hago bien mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6		
Me estimula conseguir objetivos en mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6		
He realizado muchas cosas valiosas en mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6		
Hoy me pregunto con más cinismo sobre la utilidad de mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6		
Dudo sobre el valor de mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6		
Tengo seguridad de que en mi trabajo soy eficaz acabando las cosas	0	1	2	3	4	5	6		
En mi trabajo me siento lleno de energía	0	1	2	3	4	5	6		
Mi trabajo tiene sentido y propósito	0	1	2	3	4	5	6		
El tiempo "vuela" cuando estoy trabajando	0	1	2	3	4	5	6		
Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6		
Estoy entusiasmado con mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6		
Cuando estoy trabajando, olvido todo lo que pasa alrededor de mí	0	1	2	3	4	5	6		
Mi trabajo me inspira	0	1	2	3	4	5	6		
Cuando me levanto por la mañana, tengo ganas de ir a trabajar	0	1	2	3	4	5	6		
Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6		
Estoy orgulloso del trabajo que hago	0	1	2	3	4	5	6		
Estoy inmerso en mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6		
Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo	0	1	2	3	4	5	6		
Mi trabajo es retador	0	1	2	3	4	5	6		
Me "dejo llevar" por mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6		
Soy muy persistente en mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6		
Me es difícil "desconectar" del trabajo	0	1	2	3	4	5	6		
Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando	0	1	2	3	4	5	6		

Lo que usted, amable participante, nos ha expuesto hasta ahora es muy importante para la evaluación de sus condiciones de trabajo y de su calidad de vida laboral; así como para la de su centro, la de su entorno profesional y la de los servicios humanos en general.

Ahora, le invitamos a que tenga la gentileza de completar esta tarea matizando algunas de sus percepciones, reflexiones, valoraciones y posturas personales ante este contexto de su experiencia profesional.

**12. Los servicios humanos (educativos) deben estar organizados y gestionados como empresas de mercado (organizaciones competitivas)**

---

**Total desacuerdo 1 2 3 4 5 6 7 Total acuerdo**

---

**Porque...**

**13. Comente los pros y los contras de la gestión empresarial de los servicios humanos:**

**Lo positivo**

**Lo negativo**

**14. Para hacer bien todo mi trabajo, con mi actual jornada laboral, en general...**

---

**Me falta tiempo 1 2 3 4 5 6 7 Me sobra tiempo**

---

Ante ello, **me siento...**

**Porque...**

**15. Los niveles de carga de trabajo *excesivos*, hay que asumirlos, cueste lo que cueste.**

---

**Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 6 7 Totalmente de acuerdo**

**16. A partir de su experiencia personal o de casos observados en su centro, comente:**

(I) Un ejemplo de **CONFORMIDAD** a asumir una carga de trabajo excesiva

Las **consecuencias** de esta conformidad...

**(a) En usted**

**(b) En las personas que asiste**

**(c) En la organización**

(II) Un **ejemplo** de **RESISTENCIA** a asumir una carga de trabajo excesiva

Las **consecuencias** de esta resistencia...

**(a) En usted**

**(b) En las personas que asiste**

**(c) En la organización**

**17. Defina en una frase qué significa TRABAJAR para usted**

**18. Resuma en qué consisten...**

La PRÁCTICA **IDEAL** de su PROFESIÓN

La PRÁCTICA **ACTUAL** de su PROFESIÓN

**19. Háblenos de los principales VALORES...**

de su **PROFESIÓN**:

de la **GESTIÓN de su centro** de trabajo:

20. ¿En qué grado su trabajo le permite desarrollar la **vertiente ética de su profesión**?

Mínimo    1    2    3    4    5    6    7    Máximo

21. Para trabajar de acuerdo con los valores y la ética de su profesión...

¿Qué **facilidades** encuentra  
en su organización?

¿Qué **dificultades** encuentra  
en su organización?

22. De su trabajo, señale...

**Lo mejor:**

**Lo peor:**

**23. Escriba cuatro PALABRAS CLAVE que le vengan a la mente cuando piensa en su TRABAJO**

--	--	--	--

**24. Escriba cuatro PALABRAS CLAVE que asocie a su PROFESIÓN**

--	--	--	--

### DATOS CENSALES

Marque con una **X** la casilla  de la respuesta elegida

- 25. País:**  Brasil  Chile  Colombia  España  México  Venezuela \_\_\_\_\_
- 26. Sexo:**  Mujer  Hombre
- 27. Año de nacimiento:** 19\_\_\_\_  Otro: \_\_\_\_\_

### 28. Ámbito de especialización y práctica profesional:

- |                                      |   |   |                                      |
|--------------------------------------|---|---|--------------------------------------|
| <b>Educación</b>                     | <b>Sanidad</b>                            | <input type="checkbox"/> Justicia       | <input type="checkbox"/> Otro: _____ |
| <input type="checkbox"/> Superior    | <input type="checkbox"/> Medicina         | Servicio: _____                         |                                      |
| <input type="checkbox"/> Media       | <input type="checkbox"/> Enfermería       | Profesión: _____                        |                                      |
| <input type="checkbox"/> Básica      | <input type="checkbox"/> Auxiliar clínico |   |                                      |
| <input type="checkbox"/> Otro: _____ | <input type="checkbox"/> Otro: _____      | <input type="checkbox"/> Trabajo social |                                      |

**29. Antigüedad en la profesión:** \_\_\_\_ años **30. Antigüedad como profesional en el centro:** \_\_\_\_ años

- 31. Situación contractual:**  Contrato permanente (estable)  Contrato temporal (inestable) -> *En caso de contrato temporal:*
- Elegido voluntariamente  No voluntario

**32. Dedicación laboral al centro:**  Jornada completa **33. Dedicación elegida...**  Voluntariamente

Tiempo parcial

No voluntaria

Otra: \_\_\_\_\_

**34. Responsabilidades directivas (actuales o pasadas) en el centro:**  Sí  
 No

**35. Carácter del centro (titularidad, gestión, utilización, etc.):**  Pública  
 Privada  
 Mixta

Usted ha sido extraordinariamente amable al participar en esta investigación, brindándonos sus puntos de vista y su experiencia. Además de agradecerle su participación, le garantizamos una vez más nuestro respeto a la confidencialidad de la información proporcionada y al anonimato de las personas participantes. Estamos por muchas razones en deuda con usted; hasta el punto en que nos comprometemos a devolverle, si lo desea, vía e-mail, un resumen general de la información que elaboremos en nuestra investigación.

Pero ello exigiría poner entre paréntesis la cláusula de confidencialidad, reforzar la confianza mutua y disponer de su correo electrónico para remitirle esa información elaborada. En estas circunstancias, *si usted lo estima deseable, pertinente y oportuno*, puede dejarnos su dirección e-mail: \_\_\_\_\_ y/o su número de celular/móvil: \_\_\_\_\_

Por otra parte, el diseño de nuestra investigación combina el recurso a técnicas cuantitativas (encuesta) y cualitativas (entrevista, grupo focal y auto-informe fotográfico). Si usted tuviera una disposición favorable a participar, con profesionales como usted, dentro de unos meses, en un *grupo focal*, para profundizar en aspectos de lo tratado en este cuestionario, por favor, déjenos también una pista de su e-mail.

Si desea comentar o añadir algo a lo mucho que ya nos ha dicho o contarnos cómo se siente después del ejercicio de reflexión que acaba de hacer, por favor, hágalo aquí.



**MUCHAS GRACIAS POR SU TIEMPO, SU ATENCIÓN Y SU VALIOSA APORTACIÓN**