



**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.**

ASPTA MAGISTER ADOLFO BUSTOS VILLARRUEL

**Informe final presentado para optar al título de Magister en Gerencia del Talento
Humano**

**ASESORES DE LA INVESTIGACIÓN:
DOC GERMAN GUARIN JURADO
MAG HECTOR MAURICIO SERNA**

Manizales 2016

Nota de aceptación

Firma del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

Manizales, Marzo de 2016

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION.....	5
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	9
1.1. Figura 1 Comparativo Estatuto Docente 2277 & 1278 en Colombia	17
2. FORMULACION DE PREGUNTAS.....	20
2.1. PREGUNTA GENERAL.....	20
2.2. PREGUNTA ESPECÍFICA.....	20
3. FORMULACION DE OBJETIVOS.....	20
3.1. OBJETIVO GENERAL	20
3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	20
4. JUSTIFICACIÓN	21
5. MARCO TEÓRICO.....	26
5.1. Apreciaciones de Administración y Administración Pública PG	33
5.2. Generalidades y transformaciones de los significados del mundo del trabajo.....	39
5.3. Reconversión de la centralidad del trabajo moderno	44
5.4. Precedentes generales de Despersonalización (DP).....	48
5.5. Tabla 1 Conceptos de DP desde la Psicología de las facultades o función.....	49
5.6. Figura 2 teorías Psicodinamica de Despersonalización	53

5.7. Tabla 2 MECANISMOS PSICOFISIOLOGICOS DE LA DP.....	56
5.8. La despersonalización como trastorno disociativo	57
5.9. La despersonalización en el trabajo	58
5.10. Figura 3 Sentidos del trabajo bajo la despersonalización	59
6. La DP factor categorial del Modelo Tridimensional del Burnout.....	62
6.1. Figura 4 Modelo de procesos de SQT. Leiter, 1993	65
6.2. La despersonalización en el sector educativo estatal	65
7. METODOLOGIA	67
8. Cuadro 1 Información de los sujetos. Toro 2015.....	70
9. Grafico 1 análisis categorial de la despersonalización.....	71
10. ANALISIS, INTERPRETACIÓN Y CONSTRUCCIÓN DE SENTIDO.....	72
11. Conclusiones	82
12. BIBLIOGRAFÍA.....	90

INTRODUCCION

La realidad frente a las nuevas formas de trabajo, producto de las políticas económicas impuestas internacionalmente, naturalmente ya 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 en las últimas décadas a las diferentes generaciones de trabajadores heterogéneamente, las clases anteriores de trabajadores provienen de un modelo más estable, casi vitalicio laboralmente, manual o físico, con su ciclo laboral prácticamente ya cumplido, estos ven con terror la pérdida de la solidez del trabajo moderno frente a la Nueva Gestión Pública.

Las generaciones actuales adultas productivas, sienten que las nuevas reglas de juego no benefician mucho sus proyecto de vida personal y profesional, al ser la generación transicional en el nuevo mundo del trabajo, ajustándose a los lineamientos de los nuevos contextos laborales para seguir vigentes en el medio, pasando del modelo del trabajo estable al flexible, del físico presencial y casi estático, al modelo apresurado del manejo de las TIC

y toda su gama de posibilidades en el nuevo escenario laboral, proyectado como una buena oportunidad para un mejor nivel de calidad de vida laboral.

La percepción en 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).

Ante estos vertiginosos cambios se incrementan los riesgos de estrés laboral, en especial el síndrome de Burnout 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 consecuencia frente al modelo económico actual, de la mutación ante las exigencias de la Nueva Gestión Pública de una

nueva realidad del trabajo moderno, diferentes estudios en áreas laborales en especial las de la salud y educación o servicios humanos, indican no ser ajenas ante dicho fenómeno, por el contrario, se evidencia un alto porcentaje de funcionarios afectados por estos hechos.

Estos cambios organizacionales de la NGP, han generado variaciones no solo en los aspectos económicos, sino también en los niveles de riesgo Psicosocial, donde el trabajador se siente más vulnerable en su aspecto físico y psicológico, llevándolo en el contexto laboral a síntomas de trastorno disociativos como la 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), en este caso de los educadores estatales en Colombia, por los ajustes del estatuto docente en Colombia 2277 de 1979 al 1278 de 2002, los educadores tuvieron que asimilar el nuevo entorno laboral, las condiciones profesionales sufrieron

grandes transformaciones como: su forma de ingreso a la carrera, estabilidad, ascensos, retiros, remuneraciones y evaluaciones de desempeño.

La presente investigación pretende interpretar los fenómenos de los significados del trabajo moderno, resultado de la Nueva Gestión Pública en el sector educativo Colombiano, en este caso la despersonalización del trabajo como riesgo psicosocial laboral, consecuencia de las reformas en el modelo organizacional del estatuto docente por la nueva gestión pública, conmoción originada en los actuales escenarios laborales sobre la condición social, humana, familiar y personal de los docentes en el sector estatal colombiano.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Al observar el panorama actual de los trabajadores del sector público, se percibe un deterioro en la salud mental y física de estos, por la pérdida de calidad y garantías en su calidad de vida laboral, consecuencia de las exigencias de los nuevos ambientes laborales. Incidiendo negativamente en su calidad de vida, a nivel personal, familiar y social.

Con el nuevo híbrido de gestión pública que incorpora modelos organizacionales y de resultados del sector privado a lo público en el modelo de la Nueva Gestión Pública (NGP), se concibe la visión negativa y un deterioro notable sobre las condiciones del trabajo en la calidad de vida laboral, en el ejercicio profesional docente, en el sector educativo estatal.

Estas afectaciones han conducido a los colaboradores a un vacío existencial y de despersonalización en lo personal y laboral, generando un desapego por las organizaciones e instituciones, 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 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, consecuencia de las circunstancias sociales actuales, por las condiciones como este fenómeno emocional se presenta, generando un impacto negativo en la condiciones laborales del docente, afectándolo psicológica y emocionalmente, causando su despersonalización en el trabajo, “la despersonalización es una dimensión en la que está implicada de forma muy clara la conducta interpersonal”(Jiménez, González, Garrosa, 2001, pág. 3).

La educación se conceptualiza como la transferencia de conocimientos mediante procesos de formación académica, a través de acciones humanas teóricas y prácticas, conformada por áreas éticas, religiosas, científicas, posibilitándose como herramienta a las clases menos favorecidas al asenso social, “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).

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 individual y colectivamente, con la pérdida del objetivo real de la educación, a su nuevo valor monetario, actualmente la educación solo se convierte en la herramienta de preparación para desarrollar solo empleos o actividades que suplan las

necesidades básicas, se pierde esa posibilidad como espacios de reflexión y construcción de sociedad.

La educación se convierte 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, preparándolas como mercancías de producción y consumo, objetivo coercitivo de las nuevas políticas económicas.

Como solución a las deficiencias en el sector educativo para América latina, estas organizaciones externas, han propuesto e implementado diferentes reformas educativas, 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, disminuyendo 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 Programa de Promoción de la Reforma Educativa en América Latina y el Caribe (PREAL) 1982, del Proyecto Educativo Institucional (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 vida laboral, afectando el sentido ético y profesional del educador.

La pérdida significativa de beneficios como la estabilidad, remuneraciones, escalafón, ascenso e ingreso, el cambio a unas nuevas condiciones y el desmantelamiento de otras ventajas laborales, han trascendido sustancialmente en el sector educativo, resultado de la consumación de la NGP en la búsqueda de mejores niveles de educación, bajo la premisa de un mejor desempeño y optimización del manejo financiero y del recurso humano para un menor coste y mayor cobertura como una de las principales inferencias de estos nuevos ajustes en el sector educativo estatal.

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.

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 Nueva Gestión Pública para hacerla más eficiente y eficaz, ante los nuevos requerimientos económicos globales o dinámicas de mercado mundial.

“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 Programa de Promoción de la Reforma Educativa en América Latina y el Caribe (CEPRAL) a América latina o dentro del nuevo sentido de gobernanza impuesto por la globalización.

Estos factores externos han incidido para que los docentes capten una pérdida significativa en el valor de su profesión, afectándolos psicológica, física y emocionalmente

en su contexto laboral, frente a estos cambios institucionales, económicos, sociales y políticos, producto de la implementación de estas exigencias globales, llevándolo a elevar los niveles de riesgo Psicosocial laboral y sus diferentes alcances en su salud mental y corporal. Manifestados en el síndrome tridimensional del Burnout, específicamente en la dimensión de despersonalización.

La profesión unas décadas atrás se vio como una de las mejores por sus 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 los docentes públicos, en las que se viene desarrollando su carrera.

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>.



1.1. Figura 1 Comparativo Estatuto Docente 2277 & 1278 en Colombia

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 geo-económicos el estado ha hecho unos ajustes sistemáticos, para cumplir las exigencias de las políticas internacionales y la concepción de la gestión de la calidad total (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, con el atenuante negativo de ineficiencia e ineficacia de la calidad del servicio educativo estatal, abriendo paso al modelo privado como exitoso en calidad y cobertura.

Vocacionalmente lo que se realiza ya 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)

la despersonalización como síntoma de lo que se es y se hace, resulta de factores externos que influyen en el contexto laboral, afectando individual y colectivamente, transfiriéndose negativamente 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 experiencia particular he 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 mi desempeño profesional, identificando en la huella vital “**vacío por obligación**”. Expectativas creadas en el proyecto de vida, transformaciones por las cuales el trabajo ya no tiene esa plenitud, desarrollándose como una obligación por remuneración económica y sin nexo natural del contrato emocional, resultado de las exigencias existentes en las actuales culturas corporativas.

A través de la presente investigación, escruto las herramientas para comprender estos fenómenos vivenciados, sus afectaciones a nivel personal, familiar y profesional, dándome el soporte para saber enfocar estas experiencias de forma positiva, fortaleciendo y creciendo profesionalmente, al superar estos espectros causados por los actuales contextos laborales, elevando la capacidad de afrontamiento frente a estos nuevos retos organizacionales, de esta

manera encuentro relevante la investigación para comprender los significados, sensaciones y emociones emergentes de las transformaciones presentadas actualmente en el mundo laboral.

2. FORMULACION DE PREGUNTAS

2.1. Pregunta general

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

2.2. Pregunta específica

¿La despersonalización es un significado emergente del trabajo bajo la nueva gestión pública NGP?

3. FORMULACION DE OBJETIVOS

3.1. OBJETIVO GENERAL

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

3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

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

Delimitar conceptualmente la despersonalización del ser desde las nuevas condiciones laborales en el sistema educativo estatal.

4. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación abordara el contexto actual laboral y organizacional de la educación estatal desde la Nueva Gestión Pública, los resultados de los sentidos y significados del trabajo moderno en las actuales estructuras organizacionales en el sector educativo en Colombia.

Esta investigación hace un análisis de las nuevas interpretaciones de las condiciones del trabajo moderno por parte de los empleados y la sociedad, fenómenos de flexibilización, globalización y deterioro del trabajo, “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, cumpliendo horario, esperando una remuneración sin sentido y vínculo alguno en su contrato emocional, sin disfrutar realmente lo que se hace y

las formas de interacción que se presentan en estos escenarios interpersonales, generando aspectos negativos en las denominadas anclas de carrera, “se refiere a patrones distintivos en la forma de asumir necesidades y expectativas dentro de las organizaciones” (Schein 1978)

Los docentes no son ajenos a estos ajustes en el Nuevo sistema de Gestión Pública, generando cambios no solo a nivel institucional, sino afectando aspectos individuales, sociales, económicos, físicos y psicológicos, consecuencia de las exigencias de adaptación a estos nuevos escenarios, para cumplir unos objetivos monetarios, como lo afirma Escudero (citado por Guerra & Flores, 2006). Los profesores son “el último eslabón de la cadena de la administración educativa reciben el peso social, pedagógico y económico, de sacar adelante la educación”

El cambio del sentido de la educación como derecho para la adaptación al libre mercado como bien o servicio generador de un beneficio financiero, 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.

“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>.

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 organizacional proyectado 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, 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). Manifestados como una de las dimensiones del Burnout.

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 afrontamiento por parte de los trabajadores, 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 o estudios sobre la despersonalización como manifestación de riesgo Psicosocial, fruto de la NGP por sus exigencias organizacionales y mercantiles, en el sector educativo estatal al personal de servicios humanos, para el desempeño del rol docente en los actuales contextos sociales, económicos y laborales del sector público en Colombia.

Facilitar el análisis de las afectaciones y significados vivenciados por el personal docente del sector público, para interpretar y dar soluciones al fenómeno de la despersonalización laboral como anomalía Psicosocial de riesgo laboral, ante las nuevas reformas y modelos educativos de la NGP.

5. MARCO TEÓRICO

Este nuevo modelo económico ha tenido influencia franca sobre el trabajo moderno, dentro de los parámetros establecidos por el nuevo orden económico global, con repercusiones directas en el ser humano sobre su calidad de vida personal y profesional, somatizándose física, psicológica, emocional y socialmente en el trabajador moderno, en este caso, los trabajadores del sector educativo.

Es claro que este modelo económico apunta al desmantelamiento del mejo estatal de los recursos financieros y administrativos directos, des-institucionalizando al estado, denominado como gobernanza por la Nueva Gestión Pública. Pasándolo a manos del sector privado para darle un mando 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.

Lo anterior es una proposición del neoliberalismo para reorganizar el consumismo 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.

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 en el trabajo moderno, expresada 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 más 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>.

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. Afrontamiento que se refugia en el ritmo social actual, para automitigar la pasión y emoción pérdida a causa del momento socioeconómico que vive en este momento el mundo contemporáneo.

La despersonalización, un significado del trabajo moderno como manifestación de riesgo psicosocial en el sector educativo bajo la NGP; 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).

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).

Los educadores han tenido que adaptarse al cambio y asimilar de la mejor manera el nuevo entorno laboral, sus garantías profesionales sufren grandes transformaciones de diferentes formas: ingreso a la carrera, ascensos, retiros, remuneraciones y evaluación del desempeño, 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 Nueva Gestión Pública.

Enfocados en el contexto y los cambios en el sistema educativo en Colombia, iniciados en 1982 con el Programa de Promoción de la Reforma Educativa en América Latina y el

Caribe (PREAL) y en la década de los 90, con la implementación de los Proyecto Educativo Institucional (PEI), para la descentralización de la educación pública y el cambio del estatuto docente del 2277 de 1979 al 1278 de 2002, dando inicio a una autonomía institucional, económica y administrativa, principio organizacional netamente 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.

La Nueva Gestión Pública (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 han llevado a propuestas de soluciones inmediatista, en su gran mayoría ante el afán político o respuesta por una dificultad de malestar informativo o público, sin un camino claro para la obtención de los resultados esperados o soluciones reales que mejoren la calidad de la educación.

Lo que ha generado grandes cambios en el rol profesional docente y su ambiente de trabajo, como en la estructura de las organización a la que pertenecen, resultado de la implementación de la Nueva Gestión Pública (NGP), en los diferentes procesos organizacionales, afectando el servicio a los clientes (alumnos) dentro de este nuevo orden institucional y económico.

Los cambios de la NGP en los escenarios laborales del sector publico educativo, han transformado el habitat del educador público del modelo burocrático al privado, con las

mismas pretensiones, pero sin las mismas garantías organizacionales, sometiéndolo al cumplimiento de metas, indicadores y ajustes inmediatistas, sin una verdadera lógica educativa del sector público, que interprete las necesidades reales de cambio que el sector educativo estatal necesita, para que realmente sea un modelo eficaz y eficiente, que garantice una verdadera educación con calidad.

Dentro de todo este cumulo de ajustes también es importante destacar el social, ya que estas transformaciones laborales, han afectado a la organización primaria de nuestra sociedad, la familia, atomizándose por el tiempo y la producción laboral, des humanizando los espacios de desarrollo humano, perdiendo o descargando la responsabilidad de crianza y cuidado de los seres humanos, al sector institucional o educativo, direccionamientos gubernamentales y aceptados socialmente para evadir obligaciones, descargando estos procesos de formación de los niños, adolescentes y jóvenes en el sistema educativo a través de los profesores, quienes soportan finalmente esta carga social y sus respectivas afectaciones.

5.1. Apreciaciones de Administración y Administración Pública PG

La gestión es relacionada con naturalidad como administración, a la luz de la acción es igual, situación negativa para la gestión pública, reflejando la inoperancia estatal frente a la solución de las necesidades sociales, o la aplicación de políticas públicas efectivamente, 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 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 público) 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).

La gestión pública (GP) desde una mirada estratégica, sirve para viabilizar acciones dinamizadoras ante las diferentes necesidades sociales (políticas públicas), 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 (GP) 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).

La Nueva Gestión Pública (NGP) como fenómeno mundial, este suena y se ha entendido global, pero 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).

La Nueva Gestión Pública (NGP), surge más como solución a un problema financiero, optimizando el recurso cambiario estatal, que como una idea de oportunidad de mejora de las organizaciones públicas. No solo desde el capital económico, sino organizacional y del potencial humano, esta salida debilita aún más el poder estatal para poder ejercer políticas de Gobernanza sobre las estructuras privadas.

Institucionalmente la NGP, ha generado dificultades de adaptación, por la falta de garantías para la aplicación de este nuevo modelo organizacional en las entidades públicas, ya que el modelo privado maneja o facilita la ejecución de acciones de forma más rápida, por su autonomía administrativa, presupuestal y de control. Disfuncionalidad que ocurre con el modelo público, el cual debe cumplir con trámites jurídicos, administrativos, presupuestales y de control. Haciendo que las acciones o respuestas de desempeño organizacionales, no se realicen de forma rápida efectiva y eficiente, tanto del recurso financiero como la del funcionario, estigmatizándolo como una carga burocrática (trámite o empleado) de ineficiencia e inoperancia estatal.

La transformación del trabajo moderno ante la NGP, por la aplicación a los grupos receptores del servicio, del 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 costes, para una mayor ganancia, generó un cambio en la visión y la misión del servicio, en las entidades públicas y en el funcionario, quien final y directamente hace la conversión de este modelo para ser aplicado a los usuarios, cambios que generando impacto positivo y negativo, dentro y fuera de la organización, del funcionario y del beneficiario.

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, a expensas del esfuerzo emocional, cognitivo, laboral y social del empleado. Para cumplir con directrices impuestas por nuevo modelo de gestión.

Las actuales condiciones laborales, sus exigentes tendencias de servicio por la Nueva Gestiona Pública, han provocado que los trabajadores estén realizando su desempeño laboral más, como exigencia del medio y no como vocación o realización personal, llevándolos a niveles de alto estrés, canalizados en manifestaciones de despersonalización laboral, afectando claramente su calidad de vida profesional.

En general las instituciones públicas y más que estas, los funcionarios públicos no han sido verdaderamente capacitados para estos cambios o ajustes, ya que cuando se dan estos no son sistemáticos y programados, sino como imposiciones de ley, normativa o políticas generadas desde las altas esferas de mando que requieren una aplicación inmediata.

Generando todo ese trastorno institucional y laboral para el funcionario, con sus respectivas consecuencias a nivel psicológico, físico y emocional del empleado estatal.

5.2. Generalidades y transformaciones de los significados del mundo del trabajo.

Retomando conceptualmente el trabajo, "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). Confrontando los actuales contextos del trabajo y sus condiciones laborales, se percibe la influencia negativa que este viene teniendo en la sociedad contemporánea, a nivel personal y colectivo en las áreas psicológicas, físicas y emocionales del trabajador.

"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).

La transición desde el fordismo keynesiano hacia el nuevo capitalismo posmoderno, de la mano del neoliberalismo y la globalización económica, 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).

El trabajo como pieza clave, del cambio ante el nuevo modelo socioeconómico, cultural y político, que las potencias económicas mundiales han aplicado 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)

Con la disminución de las horas de trabajo en las pasadas décadas y el avance tecnológico que llevo a ello y la aparición de las TIC en la sociedad contemporánea, se pensó que estas herramientas y la nuevas estructuras de trabajo flexible, facilitarían, 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 el trabajador y 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, 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)

Convirtiendo el tiempo 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 laboral que cumplen en la institución o en el aula de clases, sino el extramural; el que deben invertir en sus casas e invadir su tiempo de vida personal, viene afectado al profesor su clima laboral.

Ante las nuevas exacciones en el medio laboral, con la famosa flexibilización del trabajo, característica primordial de la sociedad global del conocimiento en el nuevo 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 habilidad profesional, donde las condiciones de su eco-entorno se han transformado constantemente, sometiéndolo a la polivalencia para 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 Nueva Gestión Pública.

Esta multidimensionalidad laboral o adaptación de rol, o exigencias del cambio del trabajo moderno, han llevado 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 lugar, generando una zona de confort laboral y social.

Estas transformaciones no solo afectaron al sector educativo, sino todo lo correlacionado de él y su entorno, principalmente la familia, la cual se ve seriamente transgredida por este fenómeno de la flexibilización laboral, ya que los espacios y tiempos laborales son más altos por parte de las organizaciones, al poder llevarse el trabajo a casa, facilitado por las nuevas tecnologías, y así cumplir unos estándares e indicadores laborales mucho más elevados y

exigentes. Pasando a un segundo plano, su tiempo personal y familiar, afectando directamente su cálida de vida.

5.3. Reconversión de la centralidad del trabajo moderno

Cuando la centralidad ya no es el trabajo para el hombre, sino el hombre para el trabajo, se evidencia la trascendencia impositiva que el trabajo viene sometiendo al ser humano, cuando en los raciocinios se escucha que estamos en una era de humanización del trabajo, para una mayor calidad de vida laboral, captándose en realidad es el deterioro del ser humano y su realidad familiar, social, económica, resultado del ambiente laboral actual donde se desempeña el trabajador.

La flexibilidad, autonomía, adaptabilidad e independencia, cómo atractivo del nuevo modelo de trabajo, discurso de la gran panacea del trabajo moderno que se promulgo 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 y

económica que se tenía proyectada por los grandes poderes financieros 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, claros aspectos que conducen a la despersonalización,

“Las nuevas políticas de liberalización económica provocaron, a grandes rasgos, la internalización de los mercados y el predominio de las empresas trasnacionales, 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)

La socialización del trabajo a empleo remunerado, como evolución de la actividad humana, convirtiéndose en la laboriosidad que se mercantiliza por unos honorarios fijados particularmente; garantizando aspectos jurídicos y amparos sociales. Facultados por reglas catalogadas en los reglamentos profesionales o en las avenencias colectivas de trabajo, ha

sufrido modificaciones como consecuencia de las nuevas políticas neoliberales y de globalización.

Esta 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, en la organización 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”

El empleo 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), lo que actualmente no se ve reflejado en el aumento de empleo, sino de altas cargas trabajo en los empleados, este cumulo de exigencias laborales, desencadenado en altos niveles de riesgo Psicosocial, manifestados incidentalmente como factor de despersonalización.

5.4. Precedentes generales de Despersonalización (DP)

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 Despersonalización por Reil y Esquirol, como antecedentes investigativos de despersonalización, posteriormente se reactivaron las investigaciones de la Despersonalización por Taine, Krishaber y Ribot en el siglo XIX.

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.

5.5. Tabla 1 Conceptos de DP desde la Psicología de las facultades o función

AUTOR (ES)	PROPOSICIÓN
Krishaber (1)	La isquemia funcional de los centros nerviosos, origina una disminución de las facultades de la memoria y el juicio, que llevan al sujeto a una incapacidad para reconocer la realidad de los objetos e incluso su propia identidad.
Ribot (42)	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.
Séglas (43)	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.
Taine y Pick (cit. por Ackner) (17)	Elaboraron las primeras teorías sobre la DP la consideraban consecuencia de un trastorno de la percepción.
Janet (45)	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).
Oesterrich (46) y Löewy (47)	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.
Schilder (6)	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.

Jaspers (48)	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.
Kräupl Taylor	La DP un «cambio subjetivo» de la personalidad, 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).

Fuente: elaboración propia

En 1898 Douglas acuñó el término de despersonalización. A pesar del interés que prestaban algunos clínicos por las vivencia 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 contemplo como un síntoma específico.

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

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

categoría el síndrome de Despersonalización y Desrealización D-D” .(Burón, ortega, Díaz 2004)

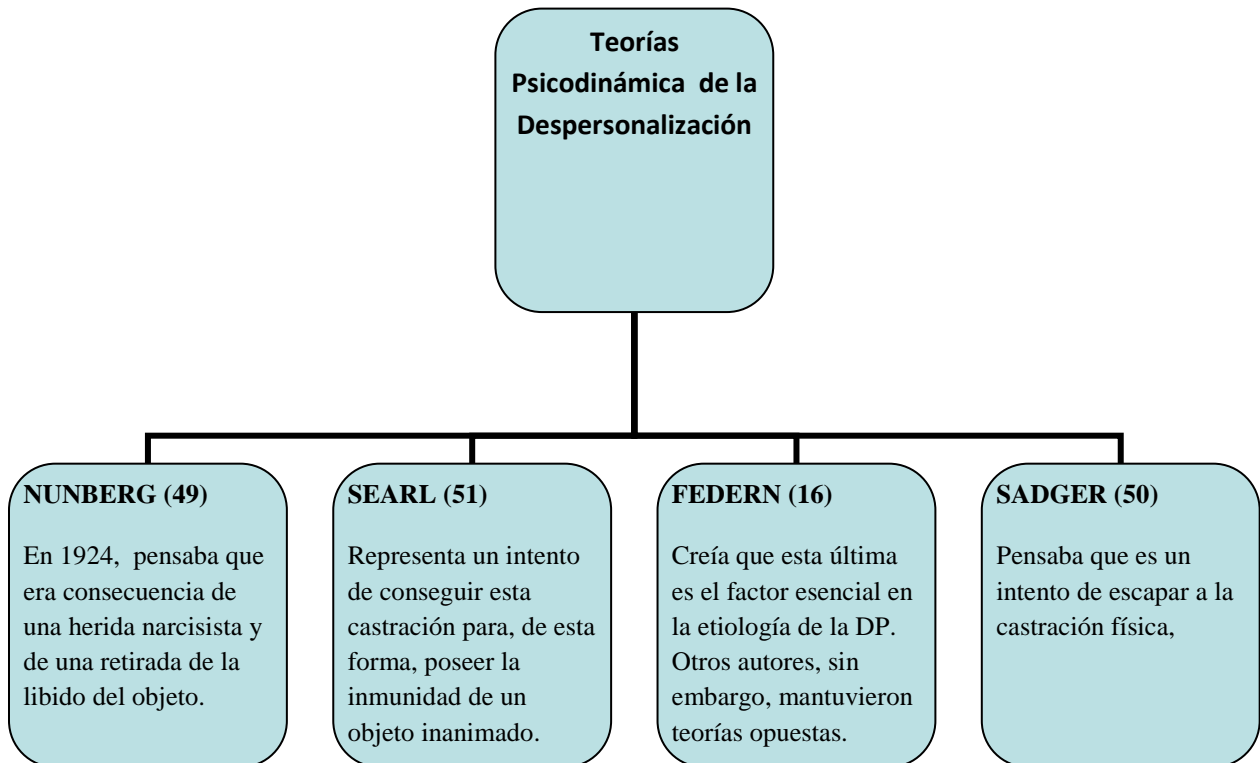
Desde el concepto nosológico de la medicina, la clasificación de la despersonalización como síndrome o síntoma no es muy rico, ya que la despersonalización es uno de los aspectos disociativos menos investigados desde el punto de vista médico, Psiquiátrico y Psicológico, en consecuencia son pocos los 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 en su área tridimensional, constituyendo la segunda de sus tres dimensiones. Inmersa en la escala de medición del **MBL**

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 Despersonalización, 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 Despersonalización 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).

5.6. Figura 2 teorías Psicodinamica de Despersonalización



Fuente: elaboración propia

Notablemente por fuerzas de la naturaleza (habidad) todos los comportamientos y síntomas están influenciados inconscientemente. 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 despersonalización son múltiples y bastante complejos, desde la esfera Psicodinámica la despersonalización se reconoce como un elemento de defensa primitivo, en este caso ante circunstancias traumáticas que amenazan la integridad física y mental de la persona, manifestados a través de estados de ánimo depresivos y de ansiedad.

Los nuevos hábitos laborales permiten transferir un cambio en la versatilidad personal y profesional de los colaboradores, “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).

En la Psiquiatría, la despersonalización es considerada como 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, adolescentes y jóvenes, escasamente se presenta después de los 40 años, el origen puede ser perspicaz o engañoso y en la trayectoria predispone a ser arraigado uniformemente de forma 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 relajación, en otros casos, por el consumo voluntario o uso de sustancias toxicas, fármacos, bebidas alcohólicas entre otros.

Para la psiquiatría, la despersonalización es definida como un 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. “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 vinculada desde el punto de vista Psiquiátrico y psicológico, a los fenómenos conductuales, de estrés postraumáticos, esquizofrenia, depresión, coexistentes como una morbilidad 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.

5.7. Tabla 2 MECANISMOS PSICOFISIOLOGICOS DE LA DP

MECANISMOS PSICOFISIOLOGICOS DE LA DESPERSONALIZACION	Modelo Neurobiológico
	Estudios de Neuroimagen
	Estudios Neurofisiológicos

	Estudios Neuroendocrinos
	Estudios Cognoscitivos
	Estudios de Neuroquímica

Fuente: elaboración propia

5.8. 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 sobrepasan 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, al referirse a la despersonalización se mencionan acciones conscientes realizadas dentro de un sueño o “dejavú”, “insistió en la relación entre despersonalización y las experiencias de dejavú, 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, su entorno le parece extraño y desprovisto del carácter de realidad. (Schilder, 1935)

5.9. La despersonalización en el trabajo



5.10. Figura 3 Sentidos del trabajo bajo la despersonalización

Fuente: elaboración propia

La pérdida emocional por el trabajo como actividad generadora de satisfacción, causada por las nuevas exigencias de eficiencia y eficacia en el trabajo por el NGP; han acarreado ciertos trastornos en el desempeño profesional de los docentes públicos en Colombia, al experimentar un detrimento de su estatus a nivel laboral, social y económico, resultado de la imposición del nuevo modelo organizacional, evidencian manifestaciones que inciden en su salud mental, emocional y física, encauzados en despersonalización profesional, consecuencia resultante de estos nuevos contextos laborales.

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 Despersonalización (sentimiento de incomplitud). Lisdero, Quattrini (2013)

En la actualidad se presentan altos niveles de estrés laboral como un fenómeno ocasionado por las condiciones laborales somatizadas en la DP, donde el educador no se identifica con lo que realiza dentro de la institución, percibe 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 y colocando en riesgo su integridad Psicofísica.

Históricamente y de acuerdo a los modelos de organización del trabajo, la despersonalización siempre ha estado presente, manifestada de acuerdo a ciertos niveles de exigencia física o mental por los momentos laborales de cada época, como riesgo psicosocial en el trabajador.

Se puede afirmar que con la aparición de las maquinas o tecnificación del trabajo, la revolución industrial, la organización científica del trabajo “taylorismo”, el trabajo en cadena “fordismo”, la mecanización industrial o automatización, y las TIC, y la implementación de estos medios y modelos, se brindarían estados de bienestar y beneficio para el trabajador, una mayor eficiencia y eficacia de producción para las organizaciones, no obstante, los resultados no han sido los esperados, en la búsqueda de un mejor bienestar y clima organizacional en las diferentes organizaciones, para un mayor rendimiento de las empresas.

Estos modelos están en constante ajuste por el componente humano (conducta, emociones, necesidades) buscando generar impacto por las organizaciones en sus empleados y estructuras, para un mayor desempeño individual y organizacional, correlación de beneficios trabajador organización, donde el sistema educativo no es ajeno a estas reformas, con efectos a nivel laboral, psicológico, social y emocional de los docentes, tanto positivos como negativos, experimentándose como riesgo psicosocial para algunos de los educadores.

La inserción de estos modelos tenía como objetivo la búsqueda de una mejor y mayor producción del trabajo a un menor costo, pero finalmente han tenido efectos colaterales bastante altos en el trabajador y en su desarrollo humano “La relacionalidad es elemento esencial de lo humano¹⁴ 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.”¹⁵ (Domènec, 2010).

6. La DP factor categorial del Modelo Tridimensional del Burnout

El deterioro de la calidad de vida laboral en las personas vinculadas a organizaciones de voluntariado, servicios sociales, educativas, y de salud; manifestadas en agotamiento emocional, despersonalización, irrealización personal, debido a situaciones de altos niveles de estrés laboral y como estrategia de afrontamiento en el trabajo se les “acuñó 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, 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, la despersonalización emerge como la segunda de las tres dimensiones, en el “MBI” Maslach Burnout Inventory “este cuestionario consta de veintidós ítems repartidos en tres escalas, cada de una de las cuales se identifica con las tres dimensiones establecidas como definitorias del síndrome de Burnout” (Nuria Aris Redo 2009).

El cuestionario Maslach se realiza en 10 a 15 minutos y mide los 3 aspectos del síndrome: Cansancio emocional, despersonalización, realización personal, 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.
2. Subescalas de despersonalización. Está formada por 5 ítems. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento en el trabajo hacia sus compañeros o clientes.
3. Subescalas de realización personal. Se compone de 8 ítems. Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. (Miravalles)

Las características identificadas de esta dimensión (despersonalización) en el “MBI” Maslach Burnout Inventory, por parte de las personas afectadas, es el incremento de sentimientos, actitudes y respuestas negativas distantes y frías hacia otras personas o usuarios directos del servicio (alumnos), mostrando comportamientos cínicos, irritables, irónico y despectivos, culpando a los usuarios de su estado emocional y afectando seriamente la productividad laboral.

Desde la segunda dimensión del “MBI” la pérdida de motivación hacia sí mismo y su desempeño, el distanciamiento del trabajador hacia su equipo de trabajo, es consecuencia de

los antecedentes organizacionales y factores laborales condicionantes a nivel institucional, reflejados emocionalmente por el trabajador en su contexto laboral.



6.1. Figura 4 Modelo de procesos de SQT. Leiter, 1993

6.2. La despersonalización en el sector educativo estatal

Las transformaciones del sistema educativo público, del orden normativo, laboral, económico y en especial el social, ha tenido alcances bastante significativos en la calidad de vida profesional, personal y conductual de los docentes, evidenciándose los efectos propios en los profesores, con alcances emocionales importantes, manifestados en la

despersonalización, una de las áreas tridimensionales del Burnout, generando altos niveles de riesgo Psicosocial, característico de los trabajos de servicios humanos, en este caso el sector educativo estatal, resultado ante las imposiciones de cambio por la Nueva Gestión Pública.

Estas transformaciones se identifican y diferencian desde los aspectos legales, económicos y sociales que se referencian a continuación:

- Legal o normativo: 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**.
- 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.

- **Social:** 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)

Estos factores generan una sensación negativa a nivel emocional, reflejados en la pérdida del sentido vocacional, formativo y social de su rol profesional, como consecuencia de la interacción con ese nuevo entorno laboral y sus nuevas demandas organizacionales y socioeconómicas.

7. METODOLOGIA

El presente proyecto se centra en los sentidos del trabajo en Instituciones Educativas Públicas, que pretenden entender las condiciones laborales bajo la Nueva Gestión Pública (NGP). A partir de una postura descriptiva – exploratoria, la cual intenta identificar los

elementos principales de los nuevos significados del trabajo, sentido profesional en servicios humanos, el bienestar y riesgo Psicosocial laboral en entidades públicas.

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 determinadas condiciones laborales por parte de los profesionales, vivenciada en el nuevo contexto laboral.

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). Los afrontamientos como ser humano a los nuevos escenarios laborales, parte como un trabajo empírico al contextualizar y comparar las vivencias personales, emergidos por medio de la 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 los diferentes significados del

trabajo, ante las nuevas estructuras laborales, interpretando los diferentes cambios que se presentan por esta nueva formas de trabajo, en 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 garantizo 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 luego serán transmitidos a la institución.

La selección de las unidades de observación se desplegó bajo los siguientes criterios:

- 10 instituciones educativas públicas de la región centro occidente del país.
- Se tomó como población muestra 704 docentes que estén en nombramiento
- Profesores que lleven más de 2 años en el cargo.
- Maestros con un rango máximo de edad de los 55 años hombre y 50 mujeres.
- Solo personal docente que realice labores pedagógicas y académicas directamente con alumnos.

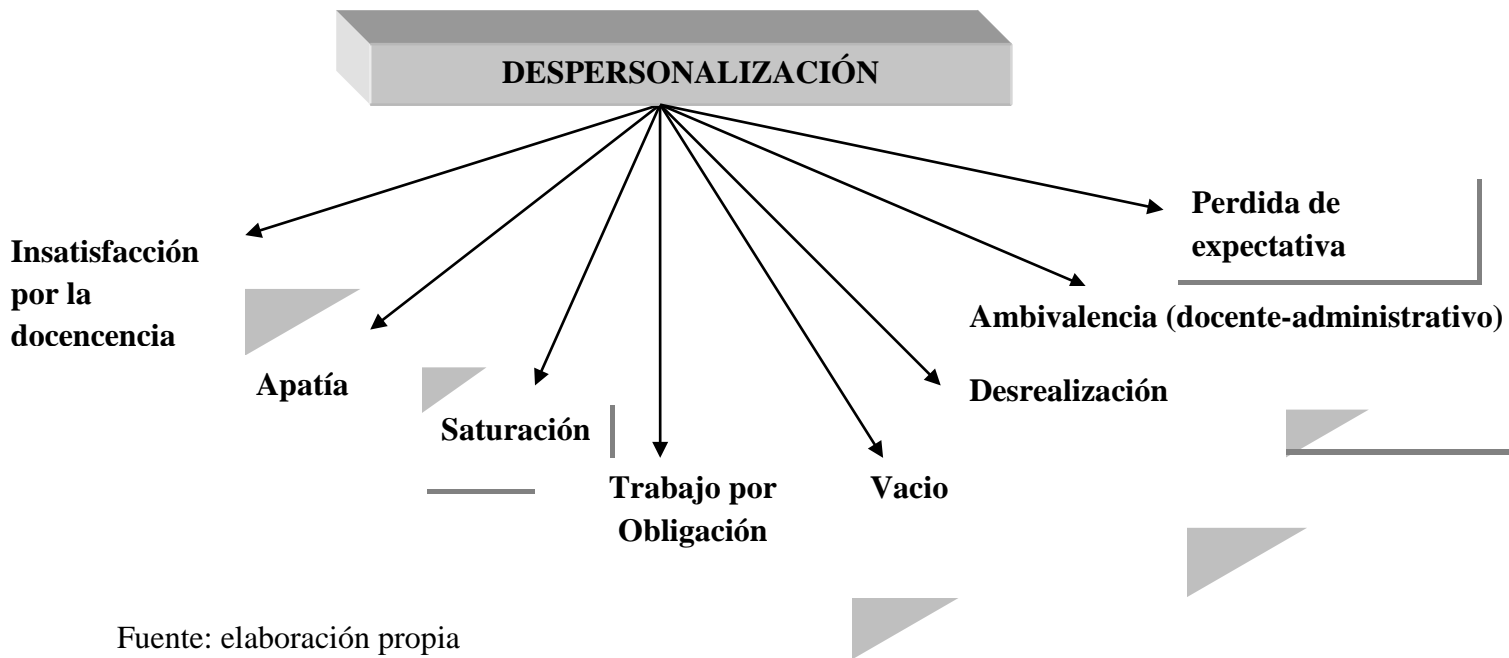
8. Cuadro 1 Información de los sujetos. Toro 2015

CARACTERISTICAS	INFORMACION
Población objeto de estudio	Personal docente que realice labores pedagógicas y académicas directamente con alumnos.
Periodo de recolección de la información	2014
Unidad Muestral	Encuesta estructurada
Universo del estudio	704 docentes pertenecientes a 10 instituciones educativas.

En resumen las vivencias del individuo se manifiestan y son interpretadas, como las acciones que han determinado su desarrollo individual, social y laboral, dentro de su objetivo

de vida, circunstancias que se desarrollan bajo un contexto socioeconómico, dándole un significado a todo este suceso individual y colectivo del cual hace parte.

9. Grafico 1 análisis categorial de la despersonalización.



Fuente: elaboración propia

10. ANALISIS, INTERPRETACIÓN Y CONSTRUCCIÓN DE SENTIDO

Cada día el ser humano enfrenta diferentes retos y obstáculos en su entorno, ajustándose a los cambios y condiciones laborales de la sociedad contemporánea, a la transformación del mundo del trabajo, en este caso específico a los diferentes cambios del sector educativo estatal, producto de las pretensiones de la Nueva Gestión Pública, a nivel local e internacional, como imposición de modelos y políticas de la globalización.

La presente investigación es un análisis e interpretación de los sentidos y significados del trabajo en la actualidad por los docentes públicos, desencadenados en los efectos psicosociales del trastorno disociativo de la despersonalización en el trabajo, repercusión emergente de la nueva realidad de la calidad de vida laboral del gremio educativo en nuestro país, resultado incidente de los factores implementados por la Nueva Gestión Pública, dentro del marco de las actuales políticas monetarias de las grandes potencias económicas al resto de naciones.

Con los nuevos componentes organizacionales en el sector público educativo, los

docentes encuentran un significado negativo al mundo del trabajo en expresiones como *“Inestabilidad laboral. Zozobra, incertidumbre, mal remuneración, poco reconocimiento estatal, ausencia de estímulos, apoyo mínimo de los entes gubernamentales, desinterés”*. Lo se refleja emocionalmente niveles de insatisfacción frente al sentido del trabajo por parte de los docentes, afectaciones inmersas emocionalmente en el educador, generando un factor de incidencia en el trastorno disociativo de la despersonalización, resultado de su vínculo laboral dentro de los esquemas de la Nueva Gestión Pública.

Ante el conflicto de los ecosistemas laborales en los que se desempeñan actualmente los profesores del sector público, con declaraciones como *“Se pierde identidad, el señor rector deber ser más humano con los maestros y respetar las opiniones y propuestas que se le dan, falta confianza, soledad, incertidumbre al cambiar mi trabajo, desinterés, por la carga laboral no se tiene espacio ni tiempo para compartir, pérdida de prestigio al no cumplir con objetivos, la misión y visión, falta de estímulo, solicitudes que no puedo cumplir*. Las anteriores manifestaciones denotan vacío, una clara expresión de despersonalización, producto de las exigencias de las nuevas lógicas del trabajo en el sector educativo público, resultado de las adaptaciones del estatuto docente en las conversiones implementadas por la Nueva Gestión Pública. El significado del trabajo incluye valores, creencias, actitudes y

expectativas, que las personas de la sociedad contemporánea han desarrollado en relación con el trabajo, “actividades que permitan el desarrollo profesional y personal” (Según Ruiz-Quintanilla y Claes 2000,pag 5),

La época de decadencia de valores familiares y sociales por la que atraviesa la humanidad, han causado un impacto directo en los docentes, fenómeno que afecta su calidad de vida personal y laboral, con frases plasmadas como, “*la realidad económica y social que afecta los planteles y la comunidad, la adolescencia desinteresada y altanera, los padres de familia irrespetuosos, el léxico y la falta de responsabilidad de los padres de familia, el trato de los estudiantes adolescentes hacia los docentes, el no reconocimiento y la ingratitud, Ausencia de familia*”. Desde esta perspectiva, la práctica educativa “es una acción orientada, con sentido, donde el sujeto tiene un papel fundamental como agente, aunque insertado en la estructura social.” (Sacristán, 1988).

Esta realidad incide negativamente en el clima organizacional, afectando al educador psicosocialmente, reflejado en la irrealización emocional, que lo conducen a la

despersonalización laboral, ante la pérdida del valor o estatutos sociales con los cuales contaban los docentes décadas atrás, situación que ha determinado los cambios de los profesores frente a sus expectativas de realización profesional, muchos de los cuales han elegido la carrera docente como proyecto de vida pero terminan frustrados y despersonalizados por el actual cambio en el contexto laboral y social en el que se desarrolla la profesión docente.

La ambivalencia del rol docente dentro de sus funciones pronunciadas como *“Cumplimiento de metas que no necesariamente corresponde con mis habilidades profesionales, diligenciar tantos formatos y corregir tantas evaluaciones, tratar con estudiantes con problemas psiquiátricos para lo cual los docentes no estamos capacitados”*, desencadenan factores poderosos que influyen negativamente en las emociones, que conducen a la despersonalización, resultado del contexto laboral que enfrenta los prestadores de servicios humanos, específicamente los profesores del sector público. Roles que debe librar actualmente en su profesión, resistiendo no solo la exigencia laboral, sino también la aflicción social que actualmente se presenta dentro y fuera de las aulas de clases. Es evidente que la forma de asumir las necesidades y expectativas dentro de las organizaciones o *“anclas de carrera”* Schein (1978) han tenido un fuerte impacto sobre el desempeño de los

educadores por los ajustes que sufren debido a la Nueva Gestión Pública (NGP).

Al analizar las directas declaraciones de los docentes *“el trabajo es mi vida ya que puedo cumplir mis metas y mis expectativas personales”* y otro generoso número de expresiones como, *“hacer actividades obligadas con ánimo de lucha, vender mi tiempo productivo a cambio de un salario, para mí el trabajo no existe, lo que existe son actividades a realizar en una profesión, acción en busca de remuneración monetaria, cumplir con un compromiso establecido que es remunerado, desarrollo de actividades físicas con un cargo de remuneración por lo producido, realizar una labor o esfuerzo para conseguir un producto o cambio, pagar por lo que no me gusta hacer”*. Se interpretan como secuelas de los cambios organizacionales del trabajo moderno, donde la pérdida de los privilegios de la centralidad del trabajo y vocación, hacen repensar si aún existen condiciones para que el trabajo sea el cimiento de la sociedad moderna como lo fue en generaciones anteriores, o solo se transforma en trabajo por obligación, donde ya no impera el contrato emocional, evidenciando las afectaciones emocionales del trabajador.

El trabajo moderno ofrece privilegios de flexibilización, con todas las variaciones, precarizaciones y tercerizaciones en la que se debate actualmente el trabajador, escenario del

cual provienen cuestionamientos sobre los contextos laborales actuales, reflejados en manifestaciones como *“La sensación de placer, falta de interés en la materia, no hay posibilidad de ascender, el fruto de mi trabajo no se nota ni se aprovecha, el gobierno que no valora a los maestros, incertidumbre en la continuidad del contrato, inestabilidad laboral, desmotivación por la mala remuneración, falta de oportunidades, desigualdad en la capacitación (ofrecimiento de cargo)”*. La Nueva Gestión Pública ha cambiado las reglas de juego, llevando al límite de desinterés y estrés, por el sometimiento a altos niveles de exigencia personal y profesional en el desarrollo de la labor docente, manifestaciones claras de Despersonalización y evidente riesgo Psicosocial laboral.

La percepción en términos de *“Sentirme bien, inestabilidad laboral, zozobra, incertidumbre, la forma contractual que no ofrece seguridad en la continuación de semestre a semestre, no se obtiene remuneración ni seguridad social durante cuatro meses del año, escala salarial, limitaciones económicas y logísticas para cumplir los objetivos propuestos, poco reconocimiento estatal”*, reflejan un contexto en el cual el educador ha sido cargado emocionalmente, donde sus comportamientos en su desempeño profesional se han modificado a causa de variables y exigencias de la Nueva Gestión Pública (NGP).

En la actualidad el docente expresa vivencias físicas y psicológicamente insatisfactorias debido a las nuevas condiciones de trabajo, manifestadas en riesgo Psicosocial laboral, por circunstancias como la precarización, la evaluación, el cumplimiento de indicadores y carga social, causando síntomas de despersonalización laboral, ante la pérdida de las garantías del estatuto 2277/1979, reemplazado por el actual modelo 1278/2002 y los diferentes ajustes que se vienen presentando por el Ministerio de Educación Nacional (MEN).

Con los ajustes de la Nueva Gestión Pública (NGP), con elementos de masificación y cobertura, pretendiendo mejorar la calidad de la educación, pero con respuestas como *“grupos muy grandes para trabajar, los horarios tan extensos, larga estadía en el aula de clase, falta de recursos para cumplir con los objetivos, realizar una actividad que requiera esfuerzo físico o intelectual, grupos numerosos de estudiantes, el exceso de trabajo (básicamente en lo que se refiere a documentación), no contar con tiempo suficiente para una mayor investigación y capacitación, casi no hay espacios y tiempo para la familia, estar lejos de mi familia;* se exterioriza la saturación o sobrecarga de trabajo (overwork), precarizando las condiciones de calidad laboral y familiar, dentro de la interpretación del trabajo moderno. La priorización del tiempo es un reto importante, logrando que la dedicación al cumplimiento de compromisos profesionales y organizacionales, no consuma

todo el tiempo del educador como demanda de los nuevos contextos del trabajo, variable que acrecienta los altos niveles de despersonalización en el desarrollo de su función profesional.

Es claro el pensamiento que se tiene frente al trabajo y sus afectaciones “*quien todo el tiempo lo dedica al trabajo, se queda sin familia, sin amigos y sin salud*” es evidente que el trabajo moderno reemplaza los espacios emocionales donde el trabajador es realmente humano o se personaliza como ser (padre, hij@, espos@, herman@, amigo@). “El trabajo ya no es la categoría dominante de la sociedad” (Habermas p26). Es notable el cambio del significado del trabajo en la sociedad moderna, no se caracteriza como complemento formador, desarrollador del ser humano y la sociedad, sino la mecanización de acciones de producción (bienes o servicios), con un fin monetario y alto costo emocional, conductual y social.

El significado del contrato emocional en la actualidad, tiene una marcada tendencia hacia el valor de la contraprestación o remuneración económica, frente a la pérdida del valor de satisfacción por el altruismo en el contexto laboral “*cumplir con un compromiso establecido que es remunerado*”, “*es la oportunidad de sentirme útil y sostener a mi*

familia”, surgen como respuesta a unas demandas socioeconómicas, que ubican al educadores dentro de la utopía financiera global y laboral postmoderna.

Los contextos laborales actuales, no son los ambientes de interacción social en el trabajo moderno, “*Cuando en espacios de reunión se evidencia la rivalidad entre compañeros, cuando se organiza una actividad y bienestar del empleado y este no asiste, la crítica mordaz, las respuestas agresivas, poca tolerancia, poca solidaridad, problemas ambientales, falta de ética por parte de otras personas que laboran en la entidad, el egoísmo, los chismes, irresponsabilidad de algunos, falta de profesionalismo ético hacia los comentarios no confirmados, celos profesionales*”. Se observa el deterioro emocional, como consecuencia de las relaciones interpersonales, se puede hacer lectura de las manifestaciones de apatía y las dificultades que esta situación genera en las competencias comportamentales dentro del clima organizacional, producto de la pérdida del valor del trabajo y de espacios sociales dentro del gremio docente, eventos determinantes de despersonalización laboral.

En la actualidad el docente experimenta la despersonalización como un reflejo ocasionado por la pérdida de centralidad de su trabajo, consecuencia del modelo

organizacional laboral que se impone por la Nueva Gestión Pública (NGP), afectando aspectos psicológicos, físicos y sociales, conduciéndolo laboralmente a altos niveles de riesgo Psicosocial, afectaciones que se identificaron como Despersonalización (caracterizadas por la prestación del servicio de manera fría y déspota, insatisfacción y desrealización profesional por lo que se hace), una de las tres dimensiones que mide el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI), que determina los niveles de riesgo de la patología del Burnout.

*apoyo bibliografic MBI

11. CONCLUSIONES

Esta investigación permite identificar las diferentes causas organizacionales, políticas y económicas, que han influenciado los contextos laborales en los que se desenvuelven los trabajadores del sector salud y en especial del sector educación actualmente en nuestro país, desde la Nueva Gestión Pública, permitiendo comprender los nuevos significados del trabajo por parte de los docentes, en el desempeño de su labor profesional, frente a estos ajustes estructurales y normativos.

Al desarrollar la presente investigación, se identifican los alcances emocionales y conductuales que estos cambios han generado directamente en las condiciones Psicosociales laborales de los educadores, a nivel macro, meso y micro como resultado del ajuste del estatuto docente (2277/1979 al actual 1278/2002), en el nuevo modelo organizacional del Ministerio de Educación Nacional (MEN), decálogo de la Nueva Gestión Pública. Se exploró la despersonalización como un trastorno disociativo emergente de los nuevos

contextos laborales, identificándolo como mecanismo de afrontamiento frente a las exigencias de desempeño, resultado de las condiciones impuestas por la Nueva Gestión Pública (NGP).

Se discierne a través de la investigación, que para la adaptación a estas transformaciones, no existen procesos unánimes para el cambio organizacional que moderen el impacto negativo, generado por estas dinámicas o ajustes a nivel individual y colectivo del sistema educativo oficial, la implementación de estas políticas se da como una imposición estatal de los estándares internacionales de gestión eficiencia y eficacia organizacional, del sector privado al público con la Gestión de la Calidad Total (GCT) y los requerimientos de la Nueva Gestión Pública (NGP)

Por medio de la investigación es evidente la impresión de resistencia emocional al cambio por parte de los docentes más antiguos, frente a la imposición del nuevo estatuto 1278/2002, los profesores observan actualmente su panorama laboral con desconcierto y con mucho escepticismo ante dichos ajustes institucionales, aún que queden algunos vestigios de beneficios del antiguo estatuto, “la despersonalización, componente del Burnout, parece

indicar que los procesos intervinientes son estrictamente organizacionales” Jiménez, Gonzales, Garrosa (2001), que puede estar configurándose como un fenómeno individual, colectivo y social, consecuencia de estas articulaciones al nuevo contexto laboral docente.

Los docentes sienten la pérdida emocional de expectativas por el nuevo modelo educativo, manifiestan que su desempeño ya no es el mismo, señalan que estos cambios se aplicaron para mostrar indicadores de calidad y cobertura, no para generar impacto social y beneficios acordes a las necesidades reales que se presentan en la educación, no se observa la simetría entre eficiencia, eficacia y calidad en la educación pública. Esta disparidad de conceptos ha permitido que el sector educativo público sea más vulnerable, ante los conceptos y percepciones de bajo nivel educativo y mala calidad de la educación pública, por parte de actores extrínsecos (padres, alumnos, estado, prensa) e intrínsecos del sector educativo (docentes, directivos, coordinadores, secretarios y ministros de educación).

La investigación logró identificar que los objetivos y filosofías de educación pública y privada son divergentes en el sentido económico, la educación pública se gestó con la connotación netamente social, la educación privada tiene los componentes misionales

educativos y financieros en la venta de servicios educativos, con el obstáculo que el modelo organizacional estatal está basado en la burocracia y el privado en el capitalismo. Condensando las dos estructuras a las adaptaciones de la globalización y competitividad dentro de la Nueva Gestión Pública, con la dificultad del sistema educativo público, por la falta de garantías a estas transformaciones de los recursos organizacionales, humanos y físicos, las cuales terminan afectado directamente física, psicológica y emocionalmente al trabajador docente.

Se vislumbra la pérdida del estatus como docente ante la actual realidad social, factor que ha determinado los cambios de los profesores en sus expectativas de realización profesional, muchos han elegido la carrera docente como proyecto de vida, pero terminan frustrados y despersonalizados por el actual cambio en el contexto laboral y social, en el que se desarrolla la profesión docente, derivados del nuevo modelo del estatuto docente. “Desde los inicios de la docencia, el maestro pasó del elogio social a los reproches de la sociedad y demandas crecientes. Esta transformación y sus implicancias impactaron en su cuerpo, el que fue variando de la enfermedad por disfonía a otras dolencias de índole psíquico como la depresión, Síndrome de Burnout, irritación e insomnio.

”<http://www.estres.edusanluis.com.ar/2012/09/la-consecuencia-mas-peligrosa-del.html>

Los planteamientos de globalización y la Nueva Gestión Pública, han distorsionado el rol del docente en el siglo XXI, pasando del rol formador de seres humanos (alumnos), al de vendedor de servicios a clientes (alumnos), modelo para el cual no se formó al educador ni vocacional, ni académicamente, incidente directo en el comportamiento del docente y en su desempeño laboral, proyectando resultados no sólo en lo formativo sino también en lo administrativo, percibiendo la carga de otras exigencias adicionales a las que se encuentra expuesto cada día que desempeña su profesión.

La imposición de nuevas estructuras organizacionales y condiciones de laborales, que se manifiestan de forma indirecta por medio de estrategias de afrontamiento, inciden directamente sobre la organización como en el caso de las prácticas micro-resistenciales: priorizando ciertas demandas y excluyendo otras, fijando límites a la cantidad diaria de trabajo (número de mails a contestar, de informes a realizar, etc.), dejando “para mañana” lo que “no se puede hacer hoy”, inasistencia reiterada al trabajo o llegadas tarde, ausentismo laboral con algún pretexto imaginario, delegando y transfiriendo tareas y responsabilidades a

colegas (o al turno o al curso siguiente, etc.), cumpliendo lo mínimo -“se hace lo que se puede”-, presentando excusas “lapsus” -“me olvidé”, “me confundí”, “no me llegó la información”, “se me pasó”, etc.- (Blanch y Stecher, 2009; 2010; Blanch, 2011; Morales y Blanch, 2013).

Se lograron fortalecer los antecedentes investigativos y científicos, para diseñar propuestas, que permitan avanzar en el área organizacional, existe un amplio campo de trabajo para los gerentes de talento humano, desde los riesgos Psicosociales, en propuestas y acciones que posibiliten unas mejores condiciones de clima laboral, no inmediatistas y estáticas, sino, ágiles y reales a las necesidades organizacionales del trabajo moderno, con los parámetros de la Nueva Gestión Pública.

Esta investigación permite la construcción de elementos que facilitan herramientas teóricas y prácticas, que identifican e interpretan los requerimientos estructurales en el área organizacional bajo la Nueva Gestión Pública, en el sector público. Realizando investigaciones más objetivas en el área organizacional, se facilitará la interpretación de las

necesidades reales de los nuevos contextos laborales, donde se desempeñan los servidores de servicios humanos en la educación y la salud pública en Colombia.

Se identifica la falencia organizacional que existe el sistema educativo público, la falta de planificación de las políticas públicas en el sector educativo estatal, para la aplicación de ajustes o reingenierías, en la implementación de nuevas estructuras organizacionales, que permitan satisfacer las necesidades sociales y abarquen todas las problemáticas laborales, con soluciones menos impositivas dentro del sistema político y económico a nivel local y global.

El uso del método cualitativo permitió descubrir la pregunta de investigación, al igual que la recopilación de información específica sobre la realidad del objeto de estudio, sin establecer algún tipo de comprobación numérica, lo que nos posibilita tener en cuenta reflexiones, descripciones y hasta observaciones para realizar un profundo análisis de los planteamientos encontrados y el desarrollo teórico del proceso.

Se evidenció un alto grado de dificultad para la recolección de datos, por la resistencia de los educadores para responder la prueba, debido al modelo del instrumento que demandaba un largo tiempo para su diligenciamiento por parte del grupo objeto de estudio, para lo cual se deben realizar ajustes optimizando el instrumento, para que sea más práctico y no se presenten las dificultades mencionadas.

No existe una tendencia muy positiva institucionalmente, por parte de algunos directivos, coordinadores y profesores sobre la importancia de la investigación, lo cual se refleja en la apatía para asignar los espacios y tiempo en la aplicación de la prueba, pese al previo consentimiento aprobado y acordado.

El instrumento aplicado dentro de la organización coacciona de cierta forma las respuestas, por la comparación con otros compañeros o la divulgación de las respuestas en su entorno, temiendo por retaliaciones posteriormente.

12. BIBLIOGRAFÍA

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.

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

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 – trigesimacuarta edición - febrero de 2013.

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

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

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

Joana Soares Cugnier, sentidos y significados del trabajo: un análisis con base en diferentes perspectivas teórico- epistemológicas en psicología.

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

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

López Guerra, S. y Flores, M. (2006). Las reformas educativas neoliberales en Latinoamérica. Revista Electrónica de Investigación Educativa, 8 (1). Consultado el día de mes de año en <http://redie.uabc.mx/vol8no1/contenido-flores.html>.

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.

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^a Peiró validez factorial del Maslach Burnout Inventory en una
muestra multiocupacional Universidad de La Laguna y * Universidad de Valencia
Psicothema, 1999. Vol. 11, nº 3, pp. 679-689 ISSN 0214 - 9915 CODEN PSOTEG
Copyright © 1998 Psicothema.