

# Identidades Laborales y Ética del Trabajo Público en Tiempos de Rendición de Cuentas

## Labor Identities and Ethics of Public Work in Times of Accountability

Carla Fardella  
Universidad Andrés Bello

Vicente Sisto, Karol Morales, Guillermo Rivera y Rodrigo Soto  
Pontificia Universidad Católica de Valparaíso

Desde la perspectiva de los estudios psicosociales de identidades laborales, este artículo analiza cómo los dispositivos de rendición de cuentas, promovidos por las actuales orientaciones en gestión pública, son significados y valorados a nivel local. Inserto en una investigación mayor a 3 años plazo, este artículo reporta el análisis de las entrevistas realizadas en el contexto de un estudio de casos múltiples de tipo etnográfico que incluyó 2 centros de atención primaria de salud, 2 escuelas municipalizadas y 2 organismos ejecutores de políticas sociales de Santiago y Valparaíso (Chile), escogidos mediante un muestreo teórico. Se analizaron 82 entrevistas a profesores, profesionales de salud primaria y de políticas sociales. Los resultados muestran como los entrevistados establecen una disputa en torno a cuáles son los contenidos de su trabajo, describiendo que lo prescrito por los dispositivos de rendición de cuentas no se corresponde con aquello que es y debe ser su trabajo. Las acciones y valoraciones defendidas por los entrevistados responden a lo que otros investigadores han denominado *ética del trabajo público*, la que estaría siendo debilitada por estos dispositivos.

*Palabras clave:* rendición de cuentas, políticas públicas, identidad laboral, ética del trabajo, análisis del discurso

Based on the perspective of psychosocial studies of labor identities, this paper studies how accountability devices, promoted by current public administration trends, are locally assessed and interpreted. Within a larger 3-year study, the article reports on the analysis of interviews conducted during a multiple-case ethnographic study which included 2 primary health care centers, 2 municipal schools, and 2 institutions that implement social policies located in Santiago and Valparaíso (Chile), chosen through theoretical sampling. The study analyzed 82 interviews with teachers, primary health professionals, and officials working in agencies that implement social policies. Results show how the interviewees bring into question what their work actually involves, noting that what accountability devices prescribe does not match what their work is nor what it should be. The actions and assessment criteria defended by the interviewees constitute what other researchers have labelled *ethics of public work*, which these devices may be weakening.

*Keywords:* accountability, public policy, labor identity, ethic of work, discourse analysis

Durante las últimas tres décadas se han realizado diversas reformas en el ámbito de la gestión pública, caracterizadas por promover la rendición de cuentas, la flexibilización contractual y la privatización de la denominada *provisión de servicios públicos*. Han sido impulsadas por organismos tales como el Banco Mundial, el Fondo Monetario Internacional y la Organización Para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), en lo que ha sido llamado el *nuevo management público* (NMP; Bezes et al., 2012; Dahl, 2009; Hood, 1991). Según sus promotores con ello no solo se incrementaría la eficacia y eficiencia, sino que además se garantizaría el cumplimiento de una ética del trabajo público.

---

Carla Fardella, Facultad de Educación, Universidad Andrés Bello, Viña del Mar, Chile; Vicente Sisto, Karol Morales, Guillermo Rivera y Rodrigo Soto, TRASAS, Grupo de Estudios en Trabajo, Subjetividad y Acción Social, Escuela de Psicología, Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Chile.

Al momento de realizar la investigación, Carla Fardella pertenecía a la Escuela de Psicología, Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Chile.

Este trabajo ha sido apoyado por el Fondo Nacional de Ciencia y Tecnología de Chile (Proyecto FONDECYT N° 1121112).

La correspondencia relativa a este artículo debe ser dirigida a Vicente Sisto, Escuela de Psicología, Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Avda. Brasil 2950, Valparaíso, Chile. E-mail: vicente.sisto@pucv.cl

La investigación de la cual emerge este escrito adopta la perspectiva del estudio de identidades laborales desde la psicología social del trabajo (Pulido-Martínez, 2012; Sato & Pulido Martínez, 2013; Sisto, 2012; Soto, 2012). A través de una investigación de tres años que combinó diversas estrategias investigativas, se buscó comprender como los instrumentos de gestión y rendición de cuentas propios del NMP se han introducido en los campos de salud primaria, educación y políticas sociales, interpellando cómo se define el trabajo público y, con ello, las identidades laborales de los trabajadores (Fardella & Sisto, 2015; Sisto, 2012; Sisto, Montecinos & Ahumada Figueroa, 2013; Sisto & Zelaya, 2013).

En este artículo se analiza específicamente cómo los instrumentos de rendición de cuentas, en su implementación, son significados y modulados a nivel local por los trabajadores. Se realizaron estudios de caso de tipo etnográfico en dos centros de salud primaria, dos escuelas municipalizadas y dos organismos ejecutores de políticas sociales. Estas instituciones fueron seleccionadas mediante un muestreo teórico, cuidando su representatividad en función de los objetivos del estudio. Siguiendo la propuesta de Czarniawska (2011), se observó el trabajo cotidiano y cómo ahí actúan los instrumentos de gestión y rendición de cuentas, lo que permitió realizar entrevistas situadas en la práctica concreta y cotidiana, abordando cómo los trabajadores se vinculaban a estos instrumentos en su despliegue cotidiano. Tal como se podrá apreciar, los resultados del análisis de las entrevistas muestran una tensión entre cómo los dispositivos de rendición de cuentas actúan a nivel local y cómo los trabajadores construyen sus propias versiones acerca de ello, especialmente en cuanto a los contenidos y la organización del trabajo. Esta tensión se despliega especialmente a partir de una disputa ligada a la orientación ética del trabajo público, la que define la acción e identidad del trabajador.

Primeramente se abordará como el NMP se orienta a reorganizar el trabajo, enfatizando el rol de los dispositivos de rendición de cuentas, promovidos como una infraestructura ética que resguarda el correcto desempeño del trabajo público. En una segunda parte se dará cuenta, mediante los resultados del trabajo empírico, de cómo los trabajadores se posicionan frente estos dispositivos. Con esto se espera contribuir a la comprensión de cómo los dispositivos de rendición de cuentas son significados y valorados a nivel local, en el contexto de otros referentes identitarios y prácticas locales.

### **Nuevo Management Público y Rendición de Cuentas en el Chile Contemporáneo**

El NMP emerge durante la década de los 80 especialmente en los países de la OCDE, a partir de la crítica al lento movimiento del Estado, en comparación con la agilidad con que las empresas privadas se adaptaban a un entorno demandante y de cambio acelerado (Bordogna, 2008). Tal como diversos autores han descrito (Healy, 2009; Levy, 2010; Thomas & Davies, 2005; Wittmann, 2008), esta perspectiva se caracteriza por la inclusión de privados, en lo que va a ser denominado *provisión de servicios públicos*. Así, proveedores privados y públicos son puestos en una relación de *alta competencia*, especialmente en el campo de los resultados en *instrumentos estandarizados de evaluación y rendición de cuentas*, que sirven de base para la toma de decisiones de financiamiento e inversión que realiza el Estado, así como para la elección que pueden realizar los usuarios. Con ello no solo *la población es clientelizada, sino que el Estado se transforma en cliente*, estableciendo una relación de mercado con los prestadores, sean de propiedad pública o privada. Los mecanismos de evaluación y rendición de cuentas (*accountability*) se caracterizan por su orientación a *resultados más que a procesos*, generando *medidas de desempeño y enfatizando el control y la responsabilidad por los resultados*, desarrollando un rango de medidas de eficacia por las cuales individuos, unidades y organizaciones pueden ser juzgados. Con ello se reorganiza el trabajo, cambiando también el contenido y las tareas que lo definen, introduciendo nuevos regímenes de desempeño que redefinen lo que debe hacer y ser el trabajador, es decir, sus identidades laborales (Gleeson & Knights, 2006; Thomas & Davies, 2005).

La instalación del NMP ocurrió de un modo anticipado y con mayor radicalidad en Chile. En 1975, a través del “programa de recuperación económica”, el gobierno de Pinochet inició reformas que incluían la desregulación laboral y arancelaria, así como el comienzo de la privatización de la economía. Desde fines de los 70s comenzó una disminución progresiva del Estado, transformándolo en uno de tipo subsidiario y externalizando una serie de sus funciones (ver Kast, 1984). Con ello se instalan sistemas de competencia y financiamiento según resultados, con el fin de lograr mayores niveles de eficiencia (Cunill Grau, 2009). En 1990, con la llegada de la democracia, esta lógica fue perfeccionada, poniéndola a tono con las demandas y dispositivos propuestos por los organismos internacionales (Cunill Grau, 2009). Algunos de los campos en los que esto se ha implementado con mayor notoriedad han sido en salud primaria, educación básica y secundaria y políticas de desarrollo social.

En salud primaria, con la dictación en 1980 del Decreto con Fuerza de Ley N° 1/3063 se traspasaron los establecimientos de nivel primario a los municipios, descentralizando el sistema. Uno de los elementos característicos de su funcionamiento actual es que cada establecimiento suscribe un convenio de desempeño con el Servicio de Salud dependiente del Ministerio de Salud. Estos convenios no solo exigen el cumplimiento de normas, planes y programas de la política de salud, sino que además establecen metas de desempeño anual y mensual que quedan registradas y reguladas por los indicadores de cumplimiento de metas y en el Índice de Actividad de Atención Primaria (IAAP). Del cumplimiento de estos indicadores no solo dependen incentivos para los trabajadores, sino que el propio financiamiento del establecimiento.

En educación, junto con descentralizar el sistema público municipalizando las escuelas, en 1980 se incorporó a prestadores privados de servicios educativos. Privados y municipales compiten por la captación de alumnos, bajo un modelo de financiamiento basado en el subsidio a la demanda, conocido como *voucher*. Si bien se han realizado modificaciones, estas no cambiaron el eje de la reforma. Una ilustración de ello es la promulgación de la Ley de Subvención Escolar Preferencial (SEP) el año 2008, en la que se propone el perfeccionamiento del sistema, aumentando significativamente el aporte del Estado por niño en condición de vulnerabilidad, promoviendo así su captación. Este supone la firma de un convenio de desempeño entre la escuela y el Ministerio de Educación en el cual la primera se compromete a incrementar considerablemente sus puntajes en las pruebas estandarizadas de matemáticas y lenguaje del Sistema de Medición de Calidad Educativa (SIMCE), enfatizando la rendición de cuentas como norte que impone un sentido a la función escolar. El no cumplimiento de las metas implica el cierre de la escuela, por lo cual esta se somete a diversas intervenciones que supuestamente garantizarían mejoras. Una de las más significativas es el Programa de Apoyo Compartido (PAC), ejecutado por consultoras privadas de asistencia técnica educativa que intervienen en la planificación y ejecución de clases, estableciendo sistemas rigurosos de evaluación de cumplimiento para profesores y escuelas. Este es uno, entre otros dispositivos, que incluyen sistemas de evaluación e incentivo del desempeño individual de profesores y directivos y que indican la lógica mediante la cual se organiza la provisión de los servicios públicos.

A diferencia de los anteriores, el campo de las políticas de desarrollo social se caracteriza por la total externalización y tercerización de su ejecución. En efecto, cuando a inicios de la década del 90 el Estado post-dictadura comienza a aumentar su función social a través de diversas políticas orientadas a la superación de la pobreza, se consideró la existencia de una serie de organismos civiles que ya estaban orientados a temáticas sociales, financiados preferentemente por cooperación internacional. Así, el Estado se hizo cargo del diseño y financiamiento de programas y políticas sociales, cuya ejecución quedaría en manos de estos organismos y las nacientes consultoras, en lo que ha sido denominado *sector público no estatal* (Salamon, Anheier, List, Toepler & Sokolowski, 1999). El gobierno abre licitaciones para concursar la ejecución específica de programas y políticas, compitiendo las consultoras y organizaciones no gubernamentales. Las ganadoras tienen financiamiento solo mientras dure la ejecución del programa y/o política. Estas ejecuciones son controladas mediante registros de actividad y cumplimiento de metas, además de sistemas de inspección de gasto y coberturas establecidas para cada programa.

Como se puede evidenciar a través de este recorrido somero en estos tres ámbitos, una de las formas de concreción más evidente que han adoptado las reformas de gestión orientadas gerencialmente ha sido la de los sistemas de rendición de cuentas. Por ello esta orientación en la gestión pública ha recibido nominaciones como *rituales de verificación*, *la nueva rendición de cuentas* o *la cultura de la auditoría*. Todas dan cuenta del énfasis en la instalación de prácticas calculadoras que, mediante dispositivos de medición, buscan controlar la acción local, a la vez que visibilizarla en función de indicadores de desempeño y resultados (Keevers, Treleaven, Sykes & Darcy, 2012). Esto permite poner a las instituciones y personas en una dimensión cuantitativa homogénea, en la que pueden ser comparadas entre sí, estableciendo aquellas que mejor se ajustan al estándar y que producen más resultados y las que merecen ser financiadas e incentivadas, resultando este uno de los mecanismos esenciales para interpelar las identidades laborales de los trabajadores del sector público (Keevers et al., 2012).

### **Los Sistemas de Rendición de Cuenta Como Garantía de una Ética del Servicio Público**

Como lo han señalado Miller y O'Leary (2007), una de las principales funciones de los sistemas de rendición de cuentas es traducir procesos complejos en indicadores numéricos simples que funcionan como representaciones que pueden ser alineadas y comparadas con otras en una dimensión única y homogénea, con el fin de tomar decisiones de gasto e inversión. Ejemplo de ello es el SIMCE en educación y el IAAP en

salud. Se asume que habría una cierta estabilidad y repetitividad de las operaciones, de modo que diferentes agentes situados en contextos heterogéneos, con los mismos datos y las mismas tecnologías, podrían obtener los mismos resultados (Power, 2004). Sin embargo, estos sistemas no solo representan, sino que actúan a nivel local sobre individuos, entidades y procesos, dejando en claro qué cuenta y qué no. Su fin declarado es aumentar la probidad, la mejora en la atención de los usuarios y el aseguramiento del uso eficaz de los recursos públicos en función de los objetivos gubernamentales propuestos, explicitándose como sinónimo de una *ética del servicio público* (OCDE & España, Ministerio de Administraciones Públicas, 1997). De este modo, la ética pública se asimilaría, según sus promotores, a una moral materializada en una institucionalidad que debe regir normativamente el desempeño de los funcionarios públicos (Binder, 2002, Octubre). Por ello, según la “La Ética en el Servicio Público” (OCDE & España, Ministerio de Administraciones Públicas, 1997), los gobiernos deben desarrollar lo que denomina una *infraestructura ética*: una institucionalidad que garantice la rendición de cuentas, a la vez que establezca códigos regulatorios y estándares para el desempeño, como símbolo de un Estado sano.

Sin embargo, el trabajo concreto en el plano local no es reflejo directo de lo que las políticas de gestión promueven e instalan. Diversos estudios han mostrado que a nivel local estos dispositivos se encuentran con otros significados y valoraciones de lo que es el trabajo público (Gleeson & Knights, 2006; Olsen & Sexton, 2009; Wittmann, 2008, entre otros). Entre lo que los estándares y sistemas de rendición de cuentas prescriben y lo que los trabajadores consideran que es su trabajo, existe una tensión irresoluta. Los análisis que se presentan a continuación muestran cómo los dispositivos de rendición de cuenta son significados y modulados a nivel local por trabajadores de los campos de salud primaria, educación municipalizada y ejecución de políticas sociales en Chile.

### Método

Se realizó un estudio de casos múltiples orientado a analizar cómo se despliegan los dispositivos de gestión en el terreno local en dos centros de atención primaria de salud, dos escuelas municipalizadas y dos organismos ejecutores de políticas sociales. La orientación etnográfica ha ido tomando fuerza en el campo de los estudios sobre el trabajo durante la última década (Gherardi, 2009). Mediante una observación participante, se buscó acceder a la interacción cotidiana en la que se despliega el trabajo, poniendo el foco en cómo los dispositivos políticos actúan a nivel local (Kurunmäki, Lapsley & Miller, 2011; Sisto & Zelaya, 2013). Siguiendo la propuesta de Czarniawska (2007, 2011), a partir de estas observaciones, se realizaron entrevistas orientadas a discutir con los propios participantes las situaciones observadas, de modo de generar un contexto conversacional que permitiera hacer emerger descripciones, significaciones, argumentaciones y valoraciones acerca del trabajo mismo, del propio desempeño y de la acción de los dispositivos de rendición de cuentas en cada espacio laboral.

### Participantes

Este estudio está inserto en una investigación a tres años plazo. Para la selección de los casos se consideraron los resultados de un estudio previo que analizó el diseño y operacionalización de la política pública, distinguiendo los principales mecanismos de rendición de cuentas que, según las políticas específicas diseñadas en Chile en los últimos 10 años, regulan los ámbitos de salud, educación y ejecución de políticas sociales (ver Sisto & Fardella, 2011 y Sisto & Zelaya, 2013, entre otros).

Siguiendo los criterios proporcionados por la teoría fundamentada (Glaser & Strauss, 1967), se realizó un muestreo teórico, seleccionando dos organizaciones por cada ámbito, según la riqueza de información posible de ser aportada según los propósitos del estudio. Cada una fue escogida en virtud de ejecutar una heterogeneidad de programas propios de las políticas públicas, estar sujetos a los principales mecanismos de rendición de cuenta del campo y atender a una población significativa considerando el contexto nacional (escuelas de más de 1.000 estudiantes, centros de salud con más de 15.000 inscritos y consultoras de políticas sociales con más de 10 programas, atendiendo a más de 1.000 usuarios); todos en sectores urbanos de las regiones Metropolitana y de Valparaíso. Además se consideró la disposición de las organizaciones, aplicando criterios propios de un muestreo por conveniencia.

La entrada al campo fue negociada con los directivos de cada organización y con los actores que participaron de los espacios observados. Para cada caso fueron entrevistados trabajadores con diverso rango: directores, profesionales y funcionarios. Los datos aquí presentados corresponden a 82 entrevistas a

profesionales con responsabilidades de diverso tipo sobre la ejecución de programas y políticas y, por lo tanto, están directamente interpelados por la rendición de cuentas. En el campo de salud se realizaron 26 entrevistas a enfermeras, médicos y otros profesionales (psicólogos, obstetras, kinesiólogos y dentistas). En educación fueron entrevistados 32 profesores y en políticas de desarrollo social se realizaron 24 entrevistas a psicólogos, trabajadores sociales, sociólogos, ingenieros comerciales y antropólogos. Se cuidó de mantener una paridad de género en cada campo. Todos los entrevistados, hombres y mujeres, fueron escogidos en función de mantener una interacción directa con los dispositivos de rendición de cuenta, estando compelidos a responder directamente a estos en su trabajo.

### **Instrumento**

Los datos fueron producidos mediante entrevistas activas semiestructuradas individuales (Holstein & Gubrium, 2004). Siguiendo la propuesta de Czarniawska (2011), a partir del abordaje de las situaciones concretas observadas, las entrevistas indagaron en las descripciones, significados, valoraciones y argumentaciones que los participantes daban acerca de sus prácticas, cómo resolvían problemas y cómo se vinculaban a los sistemas de regulación y rendición de cuentas propios de cada campo en función de las situaciones reales observadas.

### **Procedimiento**

Las entrevistas fueron realizadas por uno o dos miembros del equipo de investigación, normalmente en el lugar de trabajo o en otro espacio, siempre acordado con el entrevistado. Cada entrevista tuvo una duración de entre 20 y 35 minutos.

Al iniciarse la entrevista, entrevistador y participante acordaban los términos de realización de la misma y los resguardos de confidencialidad. Este acuerdo fue respaldado mediante la firma del investigador y participante de la carta de consentimiento informado, avalada por el Comité de Bioética del Consejo Nacional para el Desarrollo de la Ciencia y Tecnología y el Comité de Bioética de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso.

Cada entrevista fue grabada y transcrita, utilizando el sistema Jefferson (ver Potter, 1998), que permite conservar características activas del habla. A continuación se explican los símbolos aquí utilizados:

- Texto en mayúsculas indica grito o expresiones más sonoras que el resto.
- Texto subrayado indica palabras o partes de palabras que son acentuadas por el hablante.
- Flecha hacia abajo precede a una bajada marcada de entonación.
- Flecha hacia arriba precede a una subida marcada de entonación.
- Dos puntos indican la prolongación del sonido inmediatamente anterior. La cantidad de veces que se repiten los dos puntos indica la extensión de la prolongación.
- Número entre paréntesis indica la duración, en segundos, de una pausa en el habla.
- Un punto entre paréntesis indica una pausa breve, normalmente menos que 0,2 segundos.

### **Análisis de la Información**

El material que se presenta emerge de una combinación de dos estrategias analíticas. Primeramente, se realizó un análisis de contenido temático con el fin de simplificar el corpus textual, seleccionando todos aquellos fragmentos textuales en los cuales los hablantes se referían de diversos modos a sistemas e instrumentos de rendición de cuentas con los cuales interactuaban. Luego se aplicó una estrategia propiamente discursiva sobre el material seleccionado, con el fin de dar cuenta de cómo son construidos los sistemas de rendición de cuenta en los relatos, descripciones y juicios, entre otros, y cómo se posicionan los sujetos en el proceso de dar cuenta de sí mismos en relación a estos instrumentos (Reynolds, Wetherell & Taylor, 2007; Wetherell, 2007).

## **Resultados**

### **La Disputa por los Contenidos del Trabajo y la Ética del Trabajo Público**

Los resultados que se presentan en este artículo corresponden a dos ejes discursivos que emergieron de los datos y que, a pesar de la diversidad entre los sectores estudiados, caracterizan a la totalidad del corpus.

Es decir, más allá de las diferencias entre centros y áreas de acción pública, estos ejes emergen articulando la relación que establecen los hablantes entre su trabajo y la acción de los instrumentos de rendición de cuentas. El primero se refiere a la disputa sobre cómo se define la naturaleza de la tarea en el trabajo de lo público y el segundo, cómo se organiza la tarea para el trabajador público. Ambos dan cuenta de una tensión entre cómo los dispositivos de rendición de cuentas actúan a nivel local, buscando prescribir tanto el contenido como la organización de las actividades de los trabajadores, y cómo los trabajadores construyen sus propias versiones acerca de ello, desplegándose a partir de esto una disputa en torno a la ética del trabajo público.

Estos análisis serán ilustrados a través de tres citas representativas del corpus, permitiendo visualizar como las nuevas regulaciones y demandas para el trabajo público son confrontadas, traducidas y moldeadas a nivel local.

### La Tensión por la Definición de las Tareas

Como se señaló previamente, los dispositivos de gestión, particularmente los de rendición de cuentas, establecen qué debe ser contado como tareas del trabajo público. Sin embargo, los hablantes realizan una disputa en torno a los contenidos del trabajo público, es decir, las tareas que deben o no asumir y su cualidad.

En el Fragmento N° 1 una profesora describe las nuevas tareas que le son demandadas:

1. El foco está acá, hay un sistema generalizado en la administracio::n
  2. imagínate, nosotros tenemos que estar todos los días dentro de las plataformas.
  3. plataformas del SIGE [Sistema de Información General del Estudiante, registro en línea], por la asistencia [a clases], por el
  4. asunto de la:: MATRICULA, por el tema de la SEP em::: el PAC↑ hay que
  5. ingresar los períodos::, entonces, hay un tema administrativo súper fuerte (.),
  6. hay que construir evidencias para la SEP, para el PAC, para el P↑IE eh:: pa'
  7. nuestro plan directivo, tengo que construir todas las evidencias del plan para
  8. dar cuenta del trabajo y dar cuenta pública, o sea, tengo que trab:: es muy, es
  9. SUPER PESADO. O sea nos hemos convertido en hacedores de evide::ncia,
  10. nos hemos convertido en:: eeh::, tenemos que estar con ese modelo ahí
  11. encima y yo con todo (en la espalda) siempre (.) ahí, po, y:: con las condiciones
  12. que encuentre, que tenga no más, po (...) esta privatización constante que ha habido
  13. ha jugado en contra de lo público, entonces, NO SIENTO APOYO DE NADA, siento
  14. que cada día las condiciones son (0,4) MENOS, son más desfavorables (0,2)
  15. y, más aún, más te piden cuentas (.) que Superintende::ncia, que Agencia de
  16. la Calidad, ¡PAMPLINAS! VÁYANSE A OTRO LADO con toda esa tontera (...).
- (Etnografía 2, entrevista a docente, 5 de Diciembre de 2012)

En este fragmento la entrevistada describe que los sistemas de rendición de cuentas demandan nuevas actividades y escenarios laborales para ella y sus compañeros. Tal como se aprecia, rendir cuenta no significa tan solo dejar ver o mostrar las actividades que usualmente realiza el trabajador, sino más bien llevar a cabo una actividad distinta y alejada de sus funciones. El señalamiento de que “hay que construir evidencias para la SEP, para el PAC, para el PIE [Programa de Integración Escolar del Ministerio de Educación para la inclusión de estudiantes con necesidades educativas especiales]” indica que las evidencias no son muestras de su labor diaria, ya que hay que construirlas, lo que además se realiza para entidades ajenas. Esta presentación de la acción de rendir cuentas como un trabajo nuevo y ajeno se refuerza con el enunciado “nos hemos convertido en hacedores de evidencia” (línea 9). Es relevante este enunciado, pues, primero, muestra un cambio (“nos hemos convertido”), en cuanto constituye un antes en el cual ellos no habrían sido así, y, segundo, este cambio es relatado en relación al contenido de su trabajo: lo que se hace (“hacedores de evidencia”). Describir de este modo al trabajo docente tiene el efecto de generar un contraste en relación con las definiciones socialmente dominantes del quehacer del profesor (ligadas a los procesos de enseñanza y aprendizaje). Esto le permite a la descripción socavar una versión alternativa que la hablante pone en una posición opuesta: que hacer evidencias se relaciona con el trabajo de un profesor. Las calificaciones de “tema administrativo súper fuerte” (línea 5) y “es muy, es súper pesado” (líneas 8 y 9) refuerzan la distancia de la hablante con el sistema de rendición de cuentas, teniendo el efecto de actuar como denuncia de tareas que no solo no corresponden con aquello que deberían ser sus labores, sino que además sobrecarga al trabajador: “tenemos que estar con ese modelo ahí encima y yo con todo en la espalda siempre ahí, po” (líneas 10 y 11). La referencia al cuerpo, la espalda, sirve para reforzar esta descripción.

Esta forma de presentar a la rendición de cuentas pone de manifiesto al menos dos lógicas en la definición de las tareas que implican su trabajo, registrando dos espacios laborales por los cuales el trabajador de lo público debe transitar: el de las tareas que les serían propias y el de las plataformas de registro (“nosotros tenemos que estar todo los días dentro de las plataformas”, línea 2). Este tipo de descripciones, a su vez, tiene el efecto de indicar que hay algo omitido, un trabajo diferente al de estar en la plataforma, al de la evidencia construida. Esto aparece de modo muy claro cuando son descritos los solicitantes/destinatarios de las rendiciones de cuentas como representantes de ese mundo ajeno. Se puede ver cómo en el Fragmento 1 la SEP, el PAC y el PIE emergen como entidades externas, extrañas al mundo educativo, para las cuales se demanda orientar el trabajo. Asimismo ocurre con las entidades públicas orientadas a regular los sistemas de rendición de cuentas en educación: “Superintendencia”, “Agencia de la Calidad” (líneas 15 y 16). Estas entidades no solo son constituidas como una otredad, sino que aparecen vinculadas a lo que la hablante se refiere como “esta privatización constante que ha habido”, con lo cual presenta a la posición del otro como limitada e interesada (ligada a fines privados), coincidiendo con lo que Potter (1998) ha llamado *retórica irónica*, en tanto socava posiciones alternativas.

¿Y cuál es la posición a la cual adscribiría la entrevistada? Si se observa la construcción de oposiciones en el texto, ante la “privatización constante” (línea 12) ligada a la rendición de cuentas y a las descripciones de la conversión de los profesores en “hacedores de evidencia”, emerge “lo público” (línea 13), en tanto aquello contra lo cual lo primero “ha jugado en contra” (línea 13). La adscripción de sí a lo público, señalado como atacado por la privatización constante, concretada en los sistemas de rendición de cuentas, se refuerza en el texto: “no siento apoyo de nada, siento que cada día las condiciones son menos, son más desfavorables y, más aún, más te piden cuentas” (líneas 13, 14 y 15) ¿Son condiciones desfavorables para qué? En efecto, aquello que no es nominado es precisamente lo que en la construcción de la hablante emerge como las tareas que constituyen su trabajo y que no es responder a que “te pidan cuentas”.

Los hablantes no solo describen los sistemas de rendición de cuentas como limitados o errados, sino que además muestran el tipo de tareas que, desde su posición, componen contenidos efectivos del trabajo público. La siguiente cita (Fragmento 2), correspondiente a una entrevista a un profesional del área de ejecución de políticas sociales, muestra esto con claridad:

1. Se evalúa con indicadores de resultados que cumpla [cumplas] las metas que te establecen
  2. en cada uno de los espacios↓ (.), que son fundamentalmente cuantitativas (.), que les
  3. interesa hacer 20 talleres de habilitación socio-laboral a un ↑mínimo de ocho
  4. personas, por darte un ejemplo (.). Poco les interesa qué hiciste en esos talleres de
  5. habilitación↓ (...) si es expositivo todo el ↑ra::to, si lo hací [haces] en trabajo en e↑quipo
  6. para que ahí emerjan un poco algunas refle↑xio::nes(.). Les da exactamente lo
  7. mismo↓ (.). Basta con que subai la volá [subas los datos] al ↑SENCE [Servicio Nacional de Capacitación y Empleo] o subí al SENCE esta
  8. son la canti↑da::d de seguros de cesan↑tía que estuvimos dando↓ (...) o esto fue la cantidad
  9. de personas que se capacitó ¿(1) cachai? [¿entiendes?], puras cuestiones que son más
  10. nu↑méricos (.). Si tú cum↑plí [cumples] con eso↓, (1) estai [estás] bien (1) y es una cuestión
  11. re:: me↑diocre, o sea, yo cumplo con eso (.), pero me da tiempo ↑pa' poder hacer otras
  12. cosas ↑más. Para mí, un buen trabaja↑dor en el área ↑pública es aquel (.), aparte que
  13. cumplí [cumple] con esas ↑metas (.), que tienen (1) trato excelente con la gente, con
  14. compañeros de tra↑ba::jo, con la comunidad, el respeto (.).
- (Etnografía 4, entrevista a profesional de políticas sociales, 12 de Diciembre de 2012)

En esta cita el hablante, haciendo uso de lo que Potter (1998) ha denominado *retórica ofensiva*, hace referencia a las formas de evaluación existente, describiéndolas como cuantitativas o numéricas, mostrándolas como insuficientes, limitadas e incluso irrelevantes a la hora de describir su trabajo. Las entidades de gobierno que diseñan y supervisan la acción de los ejecutores de la política social, el SENCE, al igual que las entidades de supervisión en educación, también aparecen como ajenas a aquello que emerge en la descripción como el contenido relevante del trabajo, preocupadas de “puras cuestiones que son más numéricas. Si tú cumplí con eso estai bien” (líneas 9 y 10). El juicio de “re mediocre” (línea 11) sirve para realzar la irrelevancia de este tipo de tareas que son enfatizadas a través de los sistemas de rendición que “suben” la información. Sin embargo, en la misma línea 11 emerge algo relevante, propio del corpus. Y es que, si bien los énfasis otorgados por los organismos estatales de control de la acción pública son limitados, errados y/o irrelevantes para la misma acción pública local, junto con ello, los hablantes dan cuenta de que, a pesar de ello, los trabajadores hacen “otras cosas más” (líneas 11 y 12). Lo otro, distinto a lo promovido por

los sistemas de rendición de cuentas, es lo que da identidad al trabajo público. No se constituye en el cumplimiento de las metas ni se define por indicadores numéricos, sino en el “trato excelente con la gente” (línea 13), el respeto a sus compañeros de trabajos y a la comunidad con la que trabaja (línea 14).

Tal descripción de las tareas que componen su trabajo implica cambiar el eje mediante el cual se define la naturaleza del trabajo público. El hablante construye argumentos relacionados con motivos y valores del trabajo orientado a las personas, que parecieran contraponerse a la hora de definir el trabajo público en términos de metas y rendiciones de cuenta. Este fragmento es indicativo de múltiples entrevistas que señalan como los profesionales de las diversas áreas priorizan el vínculo con personas (alumnos, pacientes, beneficiarios de las políticas sociales) en su quehacer como trabajadores de lo público, relegando a un lugar secundario las tareas que implican relación con los sistemas de registro. Y justamente son las actividades que tienen sentido para los trabajadores las que funcionan como eje en el proceso de definir la naturaleza del trabajo público. Es en esta tensión donde el trabajador de lo público disputa por la forma como se define el contenido de sus tareas.

### La Tensión por la Organización de las Tareas

Este segundo eje discursivo emergente del análisis del corpus presenta una disputa por la organización del trabajo, particularmente en torno a cuáles son los objetivos del trabajo, la definición de quién es el destinatario de este trabajo y en torno a quién define el trabajo. Este será ilustrado a través del Fragmento 3, correspondiente al relato de una profesional de salud mental de un centro de atención primaria de salud:

1. Francisco [pseudónimo] está pensando qué hacer con las ↑altas, tenemos muchos pacientes en
2. circulación y no hemos dado mucho de alta (.) en la parte salud mental (...)
3. porque, por un lado, exigen cosas pero, por otro lado, lo que vemos en::: que a la hora de
4. las atenciones son otras. ↑Sí hay mucha depresión, que es lo que está a la bas↓e, ↑sí
5. también hay viol↑encia, también exist↓e, pero ↑también hay:: (.) trastornos de:: (.)
6. ansieda::d, también hay trastornos de su↑eño:::, también hay:: trastornos de personalid↑ad
7. y llegan igual. Entonces ¿qué hago con un paciente que llega con un diagnóstico así? o que,
8. tú vai cachando [vas entendiendo] que:: (.) hay temáticas que bordean esos temas, decirle::
9. “no se puede, chao”; ↑NO, po, lo sigues atendiendo igual. Entonces (0.2), ya no::: (.)
10. no se trata solamente de las m↑etas, también se trata qué es lo que pasa con
11. los pacientes, qué es lo que::: se est↑á dando acá (0.3). Entonces, ↓bueno, ahí empezamos a
12. cuestionarnos no solamente qué es el alta (.), porque, claro, el alta, tendríamos que entrar
13. a definir qué significa eso, estamos hablando de que::: son tantas sesiones que abordar y
14. ¿da lo mismo qué pase con el paciente? ¿↓se da de alta igual porque se acabaron la, el
15. número de atención? o ¿tiene que ver con un cese sintomático? (.) o ¿tiene que ver con que
16. se solucionó el problema que lo trajó::? (...) pero↑ (0.2) tampoco depende tanto de nosotros,
17. porque igual tenemos que cumplir las metas, porque igual tenemos que estar haciendo lo
18. otro, entonces, t↑odo es rá::pido, todo es como (.) tratando de:: solucionarlo con lo mejor
19. posible, lo que hay, sin descumplir [no cumplir] por acá::, sin descumplirle al paci↑ente::,
20. ¿cachai? [¿entiendes?].

(Etnografía 5, entrevista a profesional de salud primaria, 4 de Noviembre de 2012)

El tema que se discute es el “alta” en salud, que es el momento en que se decide y registra que la persona usuaria del sistema egresa satisfactoriamente del programa de atención. En este fragmento resulta relevante cómo son construidos los actores. Así, aparece en tercera persona plural un sujeto tácito (aquellos que “exigen cosas”, línea 3). Bajo la forma de lo que Maingueneau (2009) llama *grupo nominal*, este sujeto tácito es nominado abstractamente, donde lo que importa es el rol que desempeña (exigir cosas, específicamente altas). Esto se vincula con los Fragmentos 1 y 2, cuando son nominadas la Superintendencia, la Agencia de Calidad o el SENCE. Todas estas entidades emergen en el texto como un otro, distante, que instala metas y registros, demandando ciertas tareas a los trabajadores. En contraste, otro actor emerge, sea en primera persona singular (“¿qué hago?”, línea 7), en segunda persona singular (“tú vai cachando [entendiendo]”, línea 8) o en primera persona plural (“Entonces, bueno, ahí empezamos a cuestionarnos”, líneas 11 y 12). Este actor aparece siempre vinculado de un modo directo a la acción en el espacio local y a otro sujeto concreto (el paciente). En este escenario, configurado por estos actores, se da la disputa por cuáles son los objetivos del trabajo, los destinatarios y quién lo decide u organiza.

En el sistema de salud primaria en Chile cada centro de salud firma un compromiso anual de logro de metas para cada programa (en este caso, altas en el programa de atención en salud mental). Su cumplimiento se verifica a través de un sistema de registro en línea. De esto depende no solo la evaluación del centro y un incentivo para los funcionarios, sino que el financiamiento del mismo centro. Por ello, resulta significativo como en el fragmento se constituyen las altas como una exigencia impuesta por este grupo nominal que no se corresponde con lo que es descrito como la realidad de los pacientes y de las atenciones. Así, en la líneas 3 y 4 se señala “por un lado, exigen cosas pero, por otro lado, lo que vemos en que a la hora de las atenciones son otras”, describiendo en las líneas siguientes una serie de situaciones de salud mental que presentarían los pacientes, ante lo cual “decirle [al paciente] ‘no se puede, chao’, no, po; lo sigues atendiendo igual” (líneas 8 y 9). Tal como es expuesta esta descripción, las cosas que exigen no se corresponden con lo que ven los trabajadores, posicionándose la interlocutora como parte de un grupo que ve otras cosas distintas a lo exigido y a lo que ven los que exigen.

En efecto, las altas son presentadas trayendo a la mano, como contexto, una cierta presentación de una realidad de la salud mental de los pacientes. Mediante el uso del “hay” en las líneas 4, 5 y 6, se despliega lo que Potter (1998) denomina *repertorio empiricista* para construir una versión factual de la salud mental de los pacientes, versión que se opone a la comprensión de salud mental contenida en la exigencia de altas. Con ello se socava la versión de que el objetivo del trabajo es el logro de metas, permitiendo sostener que “entonces ya no se trata solamente de las metas, también se trata qué es lo que pasa con los pacientes, qué es lo que se está dando acá” (líneas 9 y 10). Lo significativo de presentar de este modo el vínculo entre las metas y la salud mental de los pacientes es que tiene el efecto de constituir las metas como desvinculadas entre sí, de manera que las metas son construidas como distanciadas y sin relación con “lo que pasa con los pacientes” (líneas 10 y 11).

A partir de esto, la hablante desarrolla una disputa directa en torno a las definiciones de la política pública respecto a qué va a ser considerado como meta (el alta). Aquí se expresa de un modo muy evidente la disputa que establecen los trabajadores de lo público en torno no solo al objetivo del trabajo que realizan, sino que además en torno a quién puede decidir cuáles son sus objetivos y tareas. La construcción de la posición de sí como aquella que puede realizar estas definiciones es transversal en este fragmento. La hablante es quien *ve* (línea 3), quien *hace* (línea 7), quien *entiende* (línea 8). La salud mental del paciente es presentada mediante una retórica empiricista, acreditándose como aquella posición que puede dar cuenta de “lo que hay” y, por lo tanto, como quien puede discutir qué va ser considerado como meta (el alta).

Sin embargo, a pesar de esto, en las líneas siguientes la hablante describe esta posición como fuera de esa posibilidad: “tampoco depende tanto de nosotros, porque igual tenemos que cumplir las metas, porque igual tenemos que estar haciendo lo otro” (líneas 16 y 17). El texto, de este modo, adopta ciertas características de lo que Reynolds et al., (2007) han mostrado como narrativas de *denuncia desde posiciones subalternas*. En efecto, a pesar de haber construido la posición de sí como aquella más acreditada para tomar decisiones acerca de la organización del trabajo, en esta parte del texto da un giro que tiene el efecto de servir como denuncia. Así, mediante el uso de la primera persona plural, esta posición es construida como subordinada (igual tenemos que cumplir metas y estar haciendo lo otro), reforzando la descripción de que cumplir metas es distinto a lo otro, mostrando a esta posición como sobredemandada por tareas impuestas por otros, que no tienen que ver con la salud mental de los pacientes y, además, deben realizar lo que ellos consideran que es el trabajo que deberían hacer: “entonces, todo es rápido, todo es como tratando de solucionarlo con lo mejor posible, lo que hay, sin descumplir por acá, sin descumplirle al paciente” (líneas 18 y 19). Este tipo de relatos se caracterizan por ser en primera persona (tenemos) y dar cuenta de una situación que, en vistas de la construcción textual, aparece como no justificada e injusta; en este caso, sobredemandando al profesional, intensificando su trabajo con tareas que no se corresponden con el objetivo que debería tener su labor. Así, “sin descumplir acá” aparece como opuesto a “sin descumplirle al paciente”, es decir, acciones alternativas opuestas a las que el trabajador debe responder; la primera debido al mandato externo del grupo nominal y la segunda ligada a lo que los trabajadores consideran como el objetivo y sentido de su trabajo.

### Conclusiones y Discusión: La Ética del Trabajo Público en Disputa

Los resultados presentados dan cuenta de cómo los actores conminados a responder a los instrumentos de rendición de cuentas describen esta actividad como distinta a las propias de la acción pública, orientada a actores ajenos y guiada por criterios ajenos. En la totalidad del corpus el sentido del trabajo público es construido por los actores como ligado a los sujetos con quienes trabajan, nominados como pacientes, usuarios, beneficiarios o estudiantes, señalando que educar, resguardar y promover la salud y el desarrollo social

suponen un complejo conjunto de tareas que se despliegan localmente, ante lo cual lo que cuenta para los sistemas de rendición de cuentas resulta limitado, irrelevante y/o equivocado y la organización del trabajo que instalan estos instrumentos aparece como no pertinente, dificultando la acción que debiese definir al trabajo público. Esto coincide con lo que otros investigadores han denominado como disputa por la ética del trabajo público (du Gay, 2013), la que se constituye en uno de los principales recursos con los cuales son construidas las identidades laborales de estos trabajadores. Esta ética, se liga a una visión del trabajo en tanto actividad construida en una relación local con el otro, basada en elementos tales como el cuidado, la búsqueda de la equidad y justicia social, así como la colaboración conjunta (Catlaw & Jordan, 2009; Kornberger & Brown, 2007; Stensöta Olofsdotter, 2010).

Los sistemas de rendición de cuentas, así como otros dispositivos propios del NMP, se instalan con el objetivo de garantizar probidad y eficacia en la función pública, describiéndose como una “infraestructura ética”. Sin embargo, este y otros estudios coinciden en mostrar que, en su implementación, fallan al reducir la función pública a lo que miden en función de estándares y resultados prescritos. Esto se hace especialmente evidente en situaciones con alta complejidad como ocurre, por ejemplo, en sectores vulnerables (ver Gunter, 2008 y Little & Bartlett, 2010, entre otros). Diversos investigadores han descrito que la acción pública en el espacio local paradójicamente hoy está sostenida por aquellas prácticas orientadas por este sentido ético del trabajo público, que escabullen los sistemas de rendición de cuentas y no entran en el tablero de mando de los indicadores (Catlaw & Jordan, 2009; Dahl, 2009; Stensöta Olofsdotter, 2010; Thomas & Davies, 2005, entre otros). Por ello, la tensión que se despliega en los relatos entre lo que los dispositivos mandatan y lo que los trabajadores consideran que debe ser su trabajo, debe ser atendida. Se requieren evaluaciones que indaguen cualitativamente la pertinencia e impacto local de los instrumentos instalados, permitiendo comprender cómo se despliega en términos efectivos la política pública en un terreno que parece más heterogéneo y complejo que el que los diseñadores parecen imaginar. Estos resultados emergen de un estudio de casos múltiples, que no pretendió extensibilidad en su cobertura. Sin embargo, mediante el análisis de casos representativos de organizaciones que ejecutan localmente las políticas educativas, de salud y de desarrollo social, sí permite facilitar el reconocimiento de la voz de quienes localmente hacen vivir a la política pública. Esta voz debe estar presente, no solo en la ejecución, sino que en los diseños y evaluación de la política pública, espacios en los cuales hoy parece ausente.

## Referencias

- Bezes, P., Demazière, D., Le Bianic, T., Paradeise, C., Normand, R., Benamouzig, D. ... Evetts, J. (2012). New public management and professionals in the public sector. What new patterns beyond opposition? *Sociologie du Travail*, 54(Supplément), e1-e52. doi:10.1016/j.soctra.2012.07.001
- Binder, J. (2002, Octubre). *La infraestructura ética en Chile: problemas y desafíos*. Ponencia presentada en el VII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Lisboa, Portugal.
- Bordogna, L. (2008). Moral hazard, transaction costs and the reform of public service employment relations. *European Journal of Industrial Relations*, 14, 381-400. doi:10.1177/0959680108097492
- Catlaw, T. J. & Jordan, G. M. (2009). Public administration and “the lives of others”: Toward an ethics of collaboration. *Administration & Society*, 41, 290-312. doi:10.1177/0095399709332300
- Cunill Grau, N. (2009). El mercado en el Estado. *Nueva Sociedad*, 221, 34-53.
- Czarniawska, B. (2007). *Shadowing and other techniques for doing fieldwork in modern societies*. Malmö, Suecia: Liber/Copenhagen Business School Press/Universitetsforlaget.
- Czarniawska, B. (2011). *Cyberfactories: How news agencies produce news*. Cheltenham, Reino Unido: Edward Elgar.
- Dahl, H. M. (2009). New public management, care and struggles about recognition. *Critical Social Policy*, 29, 634-654. doi:10.1177/0261018309341903
- du Gay, P. (2013). Notes on aspects of the conceptual architecture of 'the new spirit': Weber and Hirschman. En P. du Gay & G. Morgan (Eds.), *New spirits of capitalism? Crises, justifications, and dynamics* (pp. 82-97). Oxford, Reino Unido: Oxford University Press.
- Fardella, C. & Sisto, V. (2015). Nuevas regulaciones del trabajo docente en Chile. Discurso, subjetividad y resistencia. *Psicología & Sociedad*, 27, 68-79. doi:10.1590/1807-03102015v27n1p068
- Gherardi, S. (2009). Introduction: The critical power of the 'practice lens'. *Management Learning*, 40, 115-128. doi:10.1177/1350507608101225
- Glaser, B. G. & Strauss, A. L. (1967). *The discovery of grounded theory: Strategies for qualitative research*. New York, NY: Aldine.
- Gleeson, D. & Knights, D. (2006). Challenging dualism: Public professionalism in 'troubled' times. *Sociology*, 40, 277-295. doi:10.1177/0038038506062033
- Gunter, H. M. (2008). Policy and workforce reform in England. *Educational Management Administration & Leadership*, 36, 253-270. doi:10.1177/1741143207087776
- Healy, K. (2009). A case of mistaken identity: The social welfare professions and new public management. *Journal of Sociology*, 45, 401-418. doi:10.1177/1440783309346476
- Holstein, J. A. & Gubrium, J. F. (2004). The active interview. En D. Silverman (Ed.), *Qualitative research: Theory, method and practice* (2ª ed., pp. 140-161). London, Reino Unido: SAGE.
- Hood, C. (1991). A public management for all seasons? *Public Administration*, 69, 3-19. doi:10.1111/j.1467-9299.1991.tb00779.x
- Kast, M. (1984). Política económica y desarrollo social en Chile. *Estudios Públicos*, 13, 199-209.

- Keevers, L., Treleaven, L., Sykes, C. & Darcy, M. (2012). Made to measure: Taming practices with results-based accountability. *Organization Studies*, 33, 97-120. doi:10.1177/0170840611430597
- Kornberger, M. & Brown, A. D. (2007). 'Ethics' as a discursive resource for identity work. *Human Relations*, 60, 497-518. doi:10.1177/0018726707076692
- Kurunmäki, L., Lapsley, I. & Miller, P. (2011). Accounting within and beyond the state. *Management Accounting Research*, 22, 1-5. doi:10.1016/j.mar.2010.11.003
- Levy, R. (2010). New public management: End of an era? *Public Policy and Administration*, 25, 234-240. doi:10.1177/0952076709357152
- Little, J. W. & Bartlett, L. (2010). The teacher workforce and problems of educational equity. *Review of Research in Education*, 34, 285-328. doi:10.3102/0091732X09356099
- Maingueneau, D. (2009). *Análisis de textos de comunicación*. Buenos Aires, Argentina: Nueva Visión.
- Miller, P. & O'Leary, T. (2007). Mediating instruments and making markets: Capital budgeting, science and the economy. *Accounting, Organizations and Society*, 32, 701-734. doi:10.1016/j.aos.2007.02.003
- Olsen, B. & Sexton, D. (2009). Threat rigidity, school reform, and how teachers view their work inside current education policy context. *American Educational Research Journal*, 46, 9-44. doi:10.3102/0002831208320573
- Organización Para la Cooperación y el Desarrollo Económicos & España, Ministerio de Administraciones Públicas (1997). *La ética en el servicio público*. Madrid, España: Autores.
- Potter, J. (1998). *La representación de la realidad: discurso, retórica y construcción social*. Barcelona, España: Paidós.
- Power, M. (2004). Counting, control and calculation: Reflections on measuring and management. *Human Relations*, 57, 765-783. doi:10.1177/0018726704044955
- Pulido-Martínez, H. (2012). La investigación sobre la identidad en, para y por el trabajo en América Latina, como ejercicio crítico acerca del mundo laboral. *Psykhé*, 21(2), 77-85. doi:10.7764/psykhe.21.2.546
- Reynolds, J., Wetherell, M. & Taylor, S. (2007). Choice and chance: Negotiating agency in narratives of singleness. *The Sociological Review*, 55, 331-351. doi:10.1111/j.1467-954X.2007.00708.x
- Salamon, L. M., Anheier, H. K., List, R., Toepler, S. & Sokolowski, S. W. (1999/1999). *La sociedad civil global: las dimensiones del sector no lucrativo* (M. Azcárate, Trad.; Título original: Global civil society: Dimensions of the nonprofit sector). Bilbao, España: Fundación BBVA.
- Sato, L. & Pulido Martínez, H. C. (2013). Presentación número especial — Psicología social crítica del trabajo. *Universitas Psychologica*, 12, 1007-1008.
- Sisto, V. (2012). Identidades desafiadas: individualización, managerialismo y trabajo docente en el Chile actual. *Psykhé*, 21(2), 35-46. doi:10.7764/psykhe.21.2.542
- Sisto, V. & Fardella, C. (2011). Nuevas políticas públicas, epocalismo e identidad: el caso de las políticas orientadas a los docentes en Chile. *Revista de Estudios Universitarios*, 37(1), 123-141.
- Sisto, V., Montecinos, C. & Ahumada Figueroa, L. (2013). Disputas de significado e identidad: la construcción local del trabajo docente en el contexto de las políticas de evaluación e incentivo al desempeño en Chile. *Universitas Psychologica*, 12, 173-184.
- Sisto, V. & Zelaya, V. (2013). La etnografía de dispositivos como herramienta de análisis y el estudio del managerialismo como práctica local. *Universitas Psychologica*, 12, 1345-1354. doi:10.11144/Javeriana.UPSY12-4.edha
- Soto, Á. (2012). Sección especial: La construcción de identidades en el trabajo en América Latina. *Psykhé*, 21(2), 3-7. doi:10.7764/psykhe.21.2.537
- Stensöta Olofsdotter, H. (2010). The conditions of care: Reframing the debate about public sector ethics. *Public Administration Review*, 70, 295-303. doi:10.1111/j.1540-6210.2010.02137.x
- Thomas, R. & Davies, A. (2005). Theorizing the micro-politics of resistance: New public management and managerial identities in the UK public services. *Organization Studies*, 26, 683-706. doi:10.1177/0170840605051821
- Wetherell, M. (2007). A step too far: Discursive psychology, linguistic ethnography and questions of identity. *Journal of Sociolinguistics*, 11, 661-681. doi:10.1111/j.1467-9841.2007.00345.x
- Wittmann, E. (2008). Align, don't necessarily follow. *Educational Management Administration & Leadership*, 36, 33-54. doi:10.1177/1741143207084059

Fecha de recepción: Agosto de 2014.

Fecha de aceptación: Diciembre de 2015.