



Artículo original

Representaciones sociales de la motivación laboral y la productividad de los trabajadores de la salud, La Piedad, Michoacán, México

Labor motivation and productivity social representations of health care professionals from La Piedad, Michoacán, México

Representações sociais da motivação para o trabalho e produtividade dos trabalhadores da área da saúde em La Piedad, Estado de Michoacán, México.

Recibido: 27 | 03 | 2017

Aprobado: 02 | 06 | 2017

DOI: <http://dx.doi.org/10.18270/rsb.v7i1.2093>

María Guadalupe Quezada Valadez

Centro La Piedad,
Michoacán, México.

Correspondencia: laelupitaquezada@hotmail.com

Teresa Margarita Torres López

Universidad de Guadalajara,
Guadalajara, México.

Resumen

Objetivos. Analizar las representaciones sociales de la motivación laboral y la productividad de los trabajadores de la salud de La Piedad, Michoacán, México.

Materiales y métodos. El estudio comprendió dos fases: a) la estructura de las representaciones sociales realizada mediante la identificación del núcleo central, empleando el criterio de prominencia (*saliencia*) con base en el análisis prototípico, y b) el contenido de las representaciones sociales basado en el análisis procesual cualitativo, de categorías temáticas manifestadas en el discurso de los participantes. Los participantes fueron seleccionados por muestreo propositivo, y 40 trabajadores de la salud fueron entrevistados usando listados libres. Se realizó triangulación por contrastación teórica y de investigadores.

Resultados. Las representaciones sociales de la motivación laboral hacen énfasis en el respeto, el reconocimiento, el buen entorno laboral y la satisfacción del trabajador para el buen desempeño laboral; también, tienen un gran valor la necesidad de capacitación y el estímulo por parte de las autoridades. Las representaciones sociales de productividad incluyen aspectos relacionados con la organización de la institución, el cumplimiento de metas, el desarrollo de capacidades y habilidades, y los valores personales, para aspirar a un mejor puesto, con mejores salarios y prestaciones. Además, los trabajadores de la salud manifiestan carencias motivacionales y de reconocimiento a su desempeño en el entorno laboral.

Conclusiones. Resulta necesaria una intervención para mejorar el clima laboral en la institución.

Palabras clave: motivación; laboral; productividad; representaciones sociales; trabajo.

Abstract

Objective: To analyze the labor motivation and productivity social representations of health care professionals from La Piedad, Michoacán, Mexico.

Materials and methods: The study had two phases: (a) the structure of social representations by the identification of the central node using the salience criterion by prototype analysis, and (b) the content of social representations based on the analysis of qualitative procedural thematic categories that emerged from participant's discourse. Participants were selected by purposeful sampling, 40 health professionals were interviewed using free listings. Triangulation was carried out by comparison theory and by researchers.

Results: Labor motivation social representations emphasize respect, recognition, good work environment and job satisfaction, for get a fine labor performance. The participants manifested the need of educational training and encouragement by the authorities. Productivity social representations pointed out aspects related to organization, goals fulfillment, development of abilities and personal skills and values, to get a better job with larger salaries and benefits. Also, the health care professionals pointed out lack of motivation and recognition of their performance by institutional authorities.

Conclusions: An intervention is necessary to improve work environment at the institution.

Key words: motivation, employment, productivity, social representations, work

Resumo

Objetivos. O objetivo do estudo foi analisar as representações sociais para o trabalho e produtividade dos trabalhadores da saúde.

Materiais e métodos. O estudo foi realizado em duas etapas: A. análise da estrutura das representações sociais realizada mediante identificação do núcleo central mediante critério de proeminência e análise prototípico. B. conteúdo das representações sociais baseado na análise processual qualitativa de categorias temáticas segundo o discurso dos participantes. A amostra para as entrevistas foi selecionada por amostragem propositivo, 40 trabalhadores da área da saúde foram entrevistados usando listagens livres. Os resultados foram triangulados por contraste teórico e de pesquisadores. Os resultados do estudo evidenciam que há carências motivacionais e de reconhecimento do seu trabalho.

Resultados. Na motivação do trabalho as representações enfatizam no respeito e reconhecimento, satisfação pelo bom desempenho de funções, são muito valorizados a capacitação e os estímulos de autoridades. No tocante à produtividade, as representações se associam com cumprimento de metas, desenvolvimento de capacidades e habilidades, valores pessoais e aspirações de um trabalho e salario melhores.

Conclusões. Intervenção é necessária para melhorar o ambiente de trabalho na instituição.

Palavras chave: motivação no trabalho, produtividade, representações sociais, trabalho

Introducción

Cada vez es más difícil ignorar el incremento de la demanda de los servicios de salud, derivado de la transición epidemiológica y demográfica que atraviesa actualmente el mundo, en general, y México, en particular. Las demandas de servicios de los usuarios se traducen en presiones sobre los sistemas de salud, lo cual propicia cambios estructurales en su interior, por lo que las instituciones se han visto en la necesidad de contratar personal de manera temporal, como estrategia para subsanar dicha demanda. No se debe dejar de lado el hecho de que el capital humano es el recurso más importante de las instituciones y que, actualmente, se desarrolla un creciente interés por abordar las situaciones que provocan la sobrecarga laboral en los trabajadores de la salud y su posible afectación a la motivación laboral.

En la actualidad, la Secretaría de Salud de Michoacán tiene una gran diversidad de contratos laborales, ya que

las plantillas de personal están incompletas y la demanda de servicios de los usuarios rebasa la capacidad de los trabajadores. Sin embargo, los trabajadores con contratos temporales pudieran ser los más afectados, ya que se encuentran en una situación de desventaja en cuanto a salarios y prestaciones, con respecto de los trabajadores de planta. En el caso específico de esta jurisdicción sanitaria, se cuenta con un total de 638 trabajadores; el personal de planta representa solamente el 23 %, el 20 % lo representa el personal con contrato regularizado, el 19 % es ocupado por pasantes de servicio social y el 38 % restante de los trabajadores tienen contratos temporales, siendo esta última la cifra más alta de los tipos de contrato existentes en la institución (1).

Dos temas de interés en el tema de los trabajadores de la salud son la motivación y la productividad, dadas las condiciones laborales ya mencionadas en que dichos trabajadores vienen desarrollando sus actividades.

Según Roloff (2), la motivación es una característica de la psicología humana que contribuye al grado de compromiso de la persona; es un proceso que ocasiona, activa, orienta, dinamiza y mantiene el comportamiento de los individuos hacia el logro de las metas planteadas. En el ámbito del trabajo, Robbins (3) define la motivación laboral como la voluntad para realizar un gran esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la disposición del esfuerzo para satisfacer alguna necesidad personal.

En cuanto al concepto de productividad, para Martínez (4) la productividad es un indicador que refleja qué tan bien se están usando los recursos de una economía en la producción de bienes y servicios, traducida en una relación entre recursos utilizados y productos obtenidos, denotando, además, la eficiencia con la cual recursos humanos, capital, conocimientos, energía, etc. son usados para producir bienes y servicios en el mercado. Por lo anterior, la productividad puede considerarse como una medida de lo bien que se han combinado y utilizado los recursos para cumplir con los resultados específicos logrados.

La productividad laboral se definió, en el Simposio de Bienestar Social Laboral, Talento Humano y Gestión Pública, como “la capacidad de lograr objetivos y de generar respuestas de máxima calidad con el menor esfuerzo humano, físico y financiero, en beneficio de todos, al permitir a las personas desarrollar su potencial y obtener a cambio un mejor nivel en su calidad de vida” (5).

A pesar de que se hizo una búsqueda intensiva de estudios empíricos que hablen de motivación y productividad laboral en el personal de salud de las instituciones públicas del Sector de la Salud de México, no se pudieron localizar estudios, relativamente recientes, que los aborden; sin embargo, existen estudios que tocan el tema en otros sectores laborales.

Estudios de motivación laboral

En La Plata (Argentina), Giovannone (6) llevó a cabo un estudio empírico titulado “La gestión de la motivación organizacional con el enfoque de la teoría de Herzberg”. Los trabajadores señalan que los factores motivacionales son que el trabajo que desempeña sea importante, y que el puesto desempeñado tenga tareas variadas, desafiantes y creativas. La satisfacción con su trabajo se relaciona con la existencia de oportunidades de promoción y ascenso, la formación continua y hacer las cosas que les gustan. Consideraron que para sentirse motivados necesitan sentir la libertad para

realizar y organizar el trabajo a su manera, que el jefe reconozca aquellos trabajos bien hechos, y que el tipo de tareas y actividades propias del puesto tengan cierto grado de responsabilidad.

Otro estudio, realizado en México por Hernández en el 2013 (7), llevó por título “Motivación, satisfacción y desempeño laboral”. Se llevó a cabo en cinco organizaciones públicas y privadas. En los resultados sobre la motivación laboral, se encontró que las organizaciones del sector gubernamental mostraron mayor motivación que las dependencias universitarias. Influyen, además, los incentivos económicos, aunque no son determinantes. Otro hallazgo fue que la motivación y la satisfacción laboral son diferentes dependiendo del carácter público o privado de las organizaciones. En el sector privado se tienen formas evidentes, establecidas y sistematizadas de evaluar el desempeño, mientras que, en el sector público, no.

Estudios de productividad

En México, Díez (8) estudió el impacto de la capacitación interna en la productividad y en la estandarización de los procesos productivos con un estudio de casos con perspectiva metodológica cualitativa. Los resultados demostraron que el desarrollo de programas de capacitación interna fortalece el personal de las empresas y les proporciona herramientas necesarias para formar a los demás miembros de la organización. Es una actividad que no debe circunscribirse solo a un momento específico planificado, la empresa debe considerar que las personas que allí laboran deben sentirse bien en todo momento y, de manera constante, apoyadas por una cultura. Favorece un ambiente donde cada día puede representar una nueva oportunidad para saber, conocer y aprender, en el cual, además, se tenga presente que se obtienen diversos beneficios para la empresa y para los empleados.

Fuentes (9) estudió en el 2012 la satisfacción laboral y su influencia en la productividad. Lo hizo en la delegación de recursos humanos del organismo judicial de la ciudad de Quetzaltenango, Guatemala. Los principales resultados fueron que el nivel de satisfacción laboral se relaciona con diversas variables; el análisis de esas relaciones permite saber en qué grupos son más probables los comportamientos asociados con la insatisfacción; la clave gira alrededor de la edad, el nivel ocupacional, y el tamaño de la empresa. A medida que los empleados envejecen, inicialmente tienden a estar un poco más satisfechos con su trabajo; tiempo después, su satisfacción disminuye porque son

menos frecuentes las promociones y, además, tienen que enfrentar la cercanía de la jubilación. Las personas con nivel ocupacional más alto tienden a estar más satisfechas con su trabajo, ya que es usual que estén mejor pagadas, tengan mejores condiciones de trabajo y sus puestos les permitan aprovechar plenamente sus capacidades.

A partir de los datos que aportan estos estudios en relación con el tema de la motivación laboral y la productividad, se valoró la pertinencia de llevar a cabo la presente investigación sobre las representaciones sociales de la motivación laboral y la productividad, un tema sensible en las instituciones públicas de salud, aunado a la ausencia de estudios en este sector. Además, se hace un aporte adicional al estudio, dando voz a los trabajadores, con la base teórica y metodológica de las representaciones sociales.

Existen dos formas de acercamiento a las representaciones sociales. La primera es desde el enfoque estructural, en el cual los contenidos de las representaciones sociales son concebidas como estructuras organizadas, y la segunda, el enfoque procesual (cualitativo) en el que son entendidas como procesos discursivos.

El enfoque estructural de las representaciones sociales se caracteriza por “identificar su estructura o su núcleo y por desarrollar explicaciones acerca de las funciones de esta estructura” (10); hace énfasis en el estudio del núcleo central, sistema que da significado a la representación social, y en el periférico de las representaciones, elementos de la representación que están influenciados por el contexto social inmediato en el que los sujetos viven. Por su parte, el enfoque procesual (cualitativo) caracteriza al ser humano como productor de sentidos y focaliza su análisis en las producciones de significados del lenguaje, mediante los cuales los seres humanos construyen su mundo (11).

Con base en las ideas anteriores, el objetivo que guió el presente estudio fue analizar las representaciones sociales de la motivación laboral y la productividad de los trabajadores de una jurisdicción sanitaria de Michoacán, México, con la finalidad de dar voz a los actores de la situación laboral actual, a fin de contar con bases para proponer estrategias de mejora en su entorno laboral.

Materiales y métodos

El diseño del estudio comprendió dos fases: la estructura y el contenido de las representaciones sociales de la motivación laboral y la productividad: a)

La estructura realizada mediante la identificación del núcleo central, empleando el criterio de prominencia (saliencia) con base en el análisis prototípico (11), y b) el contenido de las representaciones sociales basado en el análisis procesual cualitativo, que incluyó el análisis de categorías temáticas manifestadas en el discurso de los participantes (11).

Participantes

El estudio se llevó a cabo en una jurisdicción sanitaria de Michoacán, México. Se utilizó un muestreo propositivo (12) con la participación de 40 trabajadores: 10 mujeres y 10 hombres con contrato de planta, y 10 mujeres y 10 hombres con contrato temporal. La delimitación espacial comprendió 12 municipios y 57 unidades de salud. La delimitación temporal del estudio fue el periodo 2015-2016.

Los criterios de inclusión fueron trabajadores de planta y trabajadores con algún tipo de contratación temporal, que realizaran sus actividades laborales en la jurisdicción, ya fuera en las áreas médicas, paramédicas, administrativas o de control de zoonosis y vectores.

Para hacer la invitación a los trabajadores para que colaboraran en la investigación, se hicieron dos reuniones generales en diferentes zonas territoriales de la jurisdicción y se les hizo una invitación abierta; se les explicó el objetivo del estudio y la importancia de su participación.

Los participantes que se seleccionaron fueron los que se mostraron más sensibles y entusiasmados en participar en la investigación, cuidando siempre de que el grupo de participantes fuera equilibrado y homogéneo, de tal manera que la información pudiera ser analizada posteriormente, tanto por sexo como por tipo de contrato.

Instrumentos

La técnica de recolección de datos fue asociativa mediante listados libres, buscando favorecer la expresión espontánea de los sujetos y esperando que el contenido evocado estuviera libre de racionalizaciones, sesgos de defensa o deseabilidad social (13).

Esta técnica consiste en pedirles a los informantes términos relacionados con una esfera conceptual particular: “Dime cinco palabras o frases que se te vienen a la mente cuándo escuchas: motivación laboral y productividad laboral”. Una vez escritas las palabras en el instrumento, se les pide una pequeña explicación de por qué dijeron cada una de ellas.

Estrategia de análisis

Se hicieron dos tipos de análisis: prototípico y procesual.

Análisis prototípico. Se identificó la prominencia (salience) de cada término mediante la obtención del índice de Smith (14); este cálculo se basa tanto en la frecuencia de mención del término como en el rango de la ubicación que le otorgó cada informante a cada palabra, de tal manera que los primeros mencionados en el listado tienen mayor peso que los últimos que se mencionan. Para este proceso se utilizó el software Anthropac, versión 4.98. Después, se procedió a clasificarlos, considerando la frecuencia y el rango promedio obtenido en los dos grupos de participantes (contrato de planta y contrato temporal). Las palabras que constituyen el núcleo central de una representación social son aquellas que son citadas más veces y en primer lugar (rango) (14).

Análisis procesual. Consiste en la categorización de las definiciones dadas para cada palabra, lo cual se hizo con un análisis de contenido temático (15), el cual implica la identificación de los núcleos de sentido otorgados a las explicaciones de las palabras obtenidas en los listados libres, lo cual se hizo con el apoyo del software Atlas ti.

Criterios de calidad de la información

Se hizo una triangulación por contrastación teórica y de investigadores (16), ya que en el proceso de análisis participaron los investigadores en forma separada y llegaron a los mismos resultados.

Consideraciones éticas

De acuerdo con el reglamento de la Ley General de Salud de México en Materia de Investigación para la Salud, en su título segundo De los Aspectos Éticos de la Investigación en Seres Humanos, capítulo I, Artículo 17, párrafo I, se solicitó a los informantes el consentimiento libre e informado, previa exposición de los objetivos y beneficios del proyecto de investigación. La participación fue voluntaria, y se garantizaron la confidencialidad y el anonimato en el manejo de la información, tanto en presentaciones como en publicaciones que se deriven del estudio (17).

Resultados

Las edades de los participantes abarcaron un rango, en el caso de las mujeres, de los 22 hasta los 59 años, con

un promedio de 37,9; en los hombres, fue de los 22 hasta los 54 años, con un promedio de 39,7. El tiempo del procedimiento de obtención de la información fue entre 15 y 20 minutos, lo que facilitó la participación de las personas.

Análisis prototípico de motivación laboral: en ambiente cordial y de compañerismo

En la organización de las representaciones sociales de la motivación, se retuvieron las palabras que fueran evocadas, por lo menos, por dos personas. En el prototipo de las representaciones sociales, los elementos hipotéticamente centrales son aquellos que son más frecuentes y evocados en los primeros lugares de la lista de palabras.

En la **tabla 1** se presenta el prototipo (frecuencia x rango de evocación) de la representación social de la motivación laboral por los trabajadores y por el tipo de contrato.

En el caso de los trabajadores de planta, el rango de evocación retenido fue de 65 % y, el rango promedio, de 3,1. Los términos ubicados en una frecuencia alta (>3) y un rango bajo (<3,1) son los que constituyen el núcleo central de las representaciones sociales.

Para este caso, la frase “ambiente cordial”, más los otros términos ubicados en el recuadro: bajo rango (<3,1) y alta frecuencia (>3) hacen referencia a otros componentes de la motivación laboral; los términos ubicados en el recuadro: rango alto (> 3,1) y frecuencia baja (<3) se consideran el sistema periférico de las representaciones sociales, y son: honestidad, necesidades, valorar y condición laboral. En cuanto a los trabajadores de contrato temporal, el rango de evocación retenido fue de 78 % y, el rango promedio, de 3,2; la palabra identificada como núcleo central fue “compañerismo”, y no cuenta con términos ubicados como sistema periférico.

Análisis procesual: el contenido de las representaciones sociales de la motivación laboral

Las categorías de análisis encontradas en el discurso de los participantes fueron: organización, aspectos personales, estrategias, valores, aspectos sociales y términos relacionados con el concepto y las categorías temáticas encontradas para las representaciones sociales de motivación laboral, las cuales se presentan en la **tabla 2**.

Tabla 1. Prototipo (frecuencia x rango de evocación) de las representaciones sociales de motivación laboral de los participantes según tipo de contrato

| | De planta (permanente) | | Temporal | | |
|------------|------------------------|---|---|--|---------------------------------------|
| | Rango* | <3,1, Bajo | Alto, >3,1 | <3,2, Bajo | Alto, >3,2 |
| Frecuencia | Alta, >3 | Ambiente cordial, 10 (3) Estímulo, 8 (3) Reconocimiento, 6 (2) Respeto, 6 (2,6) Agradecimiento, 4 (2,6) Metas, 3 (3) Capacitación, 3 (3) Motivación, 3 (2) | | Compañerismo, 9 (2,8) Reconocimiento, 8 (2,1) Respeto, 4 (3) Trabajo, 4 (3) Seguridad social, 4 (2) Estabilidad económica, 4 (2) Incentivos, 3 (1,66) Jefe, 3 (2,66) Dedicación, 3 (3) Rendimiento, 3 (3) Entorno laboral, 3 (2) | Impulsar, 10 (3,6) Servicio, 4 (4) |
| | Baja, <3 | Compromiso, 2 (2,5) Confianza, 2 (2) Equipo, 2 (3) Impulso, 2 (2) Incentivo, 2 (3) Tiempo, 2 (1,5) Objetivos, 2 (3) | Honestidad, 2 (3,5) Necesidades, 2 (4,5) Valorar, 2 (3,5) Condición laboral, 2 (4) | Actitud, 2 (3) Esfuerzo, 2(1) Responsabilidad, 2 (3) Familia, 2 (2) Inspirar, 2 (3) | |
| | | *Rango promedio: 3,1 65 % de evocaciones totales | | *Rango promedio: 3,2 78 % de evocaciones totales | |

Fuente. Elaboración de las autoras.

Tabla 2. Categorías para las representaciones sociales de motivación laboral de trabajadores de la salud

| Categoría | Trabajadores de planta | | Trabajadores temporales | | Total |
|---------------------------------------|------------------------|----|-------------------------|----|-------|
| | n | % | n | % | % |
| Organización | 9 | 9 | 19 | 19 | 28 |
| Aspectos personales | 10 | 10 | 13 | 13 | 23 |
| Estrategias | 7 | 7 | 10 | 10 | 17 |
| Valores | 7 | 7 | 7 | 7 | 14 |
| Aspectos sociales | 5 | 5 | 8 | 8 | 13 |
| Términos relacionados con el concepto | 1 | 1 | 4 | 4 | 5 |
| Total | 39 | 39 | 51 | 61 | 100 |

Fuente. Elaboración de las autoras.

Descripción de categorías

Organización. El personal de planta expresó su necesidad de sentirse valorado, reconocido y motivado, mientras que, para el personal de contrato temporal su

principal motivación gira en torno a la seguridad laboral y económica, y a sus aspiraciones de contar con un trabajo estable. Ambos grupos coinciden en que el jefe y la institución son los principales actores que pueden hacer algo para motivar al trabajador.

Aspectos personales. Las principales diferencias fueron que el personal de contrato piensa en estar tranquilo en su entorno laboral, tener un buen ambiente y sentirse valorados, mientras que el personal de planta hace alusión a más bienes materiales para tener una vida cómoda y confortable, como una forma de estimular la motivación personal.

Estrategias. En esta categoría, los informantes hicieron mención de actividades o procesos que podrían funcionar como detonantes de la motivación laboral. Estas actividades o procesos, aun cuando en su mayoría hacen referencia a los aspectos que desde el punto de vista del trabajador le corresponden a la institución o a sus autoridades, también se mencionaban elementos que hacen alusión a una motivación intrínseca del trabajador.

En esta categoría también hubo más coincidencias que diferencias entre lo que dice el personal de planta y lo que dice el personal con contrato temporal; vuelve a sobresalir la necesidad de estabilidad laboral por parte del personal de contrato temporal, pero los dos grupos coinciden en que es necesario que se reconozca el trabajo por parte de las autoridades y en recibir algún tipo de motivación dentro de la institución.

Valores. Los valores aparecieron como conceptos relacionados con las características que debe poseer el trabajador en su entorno laboral, como son: amabilidad, apoyo y solidaridad entre compañeros; la confianza, como parte de una buena actitud y como un valor institucional; la honestidad y el amor al trabajo, y se hace énfasis en la humildad y el respeto; por último, se hace mención de la vocación para hacer un trabajo adecuado.

En la categoría de valores, nuevamente fueron más las coincidencias que las diferencias entre los dos grupos de estudio; sobresalió la manifestación por parte de los trabajadores de planta de trabajar en algo de su gusto para estar motivados, así como el respeto a las personas y al trabajo realizado; por su parte, el personal de contrato hablaba más de una necesidad de respeto y de humildad por parte de los directivos.

Aspectos sociales. En esta categoría fue en la que hubo más coincidencias por parte de los dos grupos de estudio. Se hizo referencia, principalmente, al hecho de tener compañeros que conformen un buen entorno laboral, además de la necesidad de contar con un espacio laboral que sea cordial y amable con los trabajadores; el compañerismo se mencionó como una característica importante para sentirse motivados en

el entorno laboral; el compartir surgió como una forma de aportar algo para motivar a los compañeros de trabajo; asimismo, consideraron que el ser empáticos también favorecía la motivación en el entorno laboral y en las relaciones laborales.

La principal diferencia identificada consistió en que, mientras el personal de planta necesita compartir sus conocimientos y experiencias, el de contrato temporal necesita un clima de empatía en su entorno laboral.

Términos relacionados con el concepto. En esta categoría se compartieron muchos puntos de vista entre los trabajadores de planta y los trabajadores de contrato; los conceptos mencionados, en su mayoría, tuvieron que ver con una fuerza externa que generara la motivación del trabajador, ya que se mencionaron términos como: alentar, animar e impulsar, y estos se le atribuyen a los jefes y a la institución.

Las principales diferencias entre el personal de planta y el de contrato temporal radicarón en que el primero siente que no cuenta con el estímulo y el reconocimiento necesarios para favorecer la motivación laboral, pero lo asocia con la organización institucional, mientras que el segundo asocia los factores motivacionales con una responsabilidad del jefe o de los directivos.

En suma, el reconocimiento y el agradecimiento por el trabajo realizado son importantes para los trabajadores, independientemente del tipo de contrato que tengan; el respeto surge como una necesidad inalienable, ya que, por lo que expresan ambos grupos, sienten que no son respetados en su ámbito laboral. Se observa, también, que el personal tiene carencias motivacionales extrínsecas y ellos responsabilizan a los jefes y a la institución por esta situación.

Análisis prototípico de productividad laboral: trabajo, calidad y eficiencia

En la **tabla 3** se presenta el prototipo (frecuencia x rango de evocación) de las representaciones sociales de productividad laboral de los trabajadores según el tipo de contrato.

En el caso de los trabajadores de planta, el rango de evocación obtenido fue de 66 % y el rango promedio fue de 3,8; la palabra identificada como núcleo central fue "trabajo". Los términos ubicados como sistema periférico son solamente dos: "respeto" y "puntualidad". En cuanto a los trabajadores de contrato temporal, el rango de evocación obtenido fue de 61 % y el rango

Tabla 3. Prototipo (frecuencia x rango de evocación) de las representaciones sociales de productividad de los participantes según tipo de contrato

| | | De planta (permanente) | | Temporal | |
|------------|---------|--|--|---|---|
| Rango* | | <3,8 Bajo | Alto >3,8 | <3,3 Bajo | Alto >3,3 |
| Frecuencia | Alta >3 | Trabajo, 8 (1,7) Calidad, 6 (2,5) Eficiencia, 6 (3) Relaciones humanas, 5 (3) Compromiso, 4 (1,5) Organización, 4 (2,5) Incrementos, 4 (3) Metas, 3 (3) Dedicación, 3 (2,3) Tiempo, 3 (3) | | Trabajo, 8 (2) Compañerismo, 6 (2) Eficiencia, 6 (2) Responsabilidad, 5 (3) Desempeño, 4 (1,5) Compromiso, 3 (2,5) Calidad, 3 (2) | Respeto, 4 (4,5) Gusto, 3 (5) |
| | Baja <3 | Esfuerzo, 2 (2,5) Rendimiento, 2 (1) Servicio, 2 (3) Desempeño, 2 (2) Capacidad, 2 (3) Responsabilidad, 2 (3,5) Realizar, 2 (3) Beneficio, 2 (3) | Respeto, 2 (4,5) Puntualidad, 2 (5) | Organización, 2 (2) Edad, 2 (2) Esfuerzo, 2 (3) Logro, 2 (1,5) Servicio, 2 (2,5) | Dedicación, 2 (5) Tiempo, 2 (5) Éxito, 2 (4) Puntualidad, 2 (4) Resultados, 2 (5) |
| | | *Rango promedio: 3,8 66 % de evocaciones totales | | *Rango promedio: 3,3 61 % de evocaciones totales | |

Fuente. Elaboración de las autoras.

promedio fue de 3,3. La palabra identificada como núcleo central fue “trabajo”. Los elementos periféricos se relacionaban con acciones directas del trabajador en su ámbito de trabajo y fueron: “dedicación”, “tiempo”, “éxito”, “puntualidad” y “resultados”.

Análisis procesual: el contenido de las representaciones sociales de la productividad laboral

Las categorías temáticas encontradas para las representaciones sociales de la productividad laboral se presentan en la **tabla 4**.

Descripción de categorías

Organización. Comprendía los elementos propios de la institución: trabajadores, dirigentes, objetivos y recursos que la conforman; incluía los temas correspondientes a las autoridades y los aspectos individuales del trabajador. Se consideraron elementos que corresponden a la institución o a los jefes el poder proporcionarlos, como son: las condiciones de trabajo, las necesidades relacionadas con la capacidad técnica, un lugar de trabajo

Tabla 4. Categorías para las representaciones sociales de productividad laboral de trabajadores de la salud

| Categoría | Trabajadores de planta | | Trabajadores temporales | | Total (%) |
|---------------------------------------|------------------------|----|-------------------------|----|-----------|
| | n | % | n | % | |
| Organización | 15 | 15 | 9 | 9 | 24 |
| Aspectos personales | 9 | 9 | 15 | 15 | 24 |
| Estrategias | 10 | 10 | 6 | 6 | 16 |
| Valores | 9 | 9 | 6 | 6 | 15 |
| Aspectos sociales | 5 | 5 | 7 | 7 | 12 |
| Términos relacionados con el concepto | 2 | 2 | 7 | 7 | 9 |
| Total | 50 | 50 | 50 | 50 | 100 |

Fuente. Elaboración de las autoras.

adecuado y la necesidad de reconocimiento por parte de los jefes o autoridades, así como la de contar con equipos tecnológicos adecuados para la actividad laboral; todo ello para alcanzar, al final, el resultado esperado.

En esta categoría hay más puntos de coincidencia que de desacuerdo entre las opiniones de los trabajadores de planta y los de contrato temporal. Mientras que los primeros se sentían comparados y que no contaban con las herramientas necesarias para el adecuado desempeño de sus funciones, los segundos hicieron énfasis en los objetivos y la necesidad de personal que apoye las actividades para una distribución de trabajo más equitativa; se hablaba, también, de la ganancia final para la institución y, para el trabajador, cuando se tiene un buen desempeño laboral.

Aspectos personales. Son elementos propios del trabajador que le permiten o facilitan el ser productivo; comprenden aspectos inherentes a la persona, como son: edad, capacidad, actitud positiva, sencillez, disponibilidad y comprensión; y otras necesarias para el desempeño de sus funciones laborales, como: dedicación, desempeño, esfuerzo, logros, carácter y empeño. Todo ello redundando en emociones positivas como: el optimismo, la satisfacción, el bienestar, el gusto por el trabajo, el crecimiento y la tranquilidad.

En esta categoría se señalaron términos relacionados con las dificultades para el logro de la productividad, por ejemplo: es un reto, implica carga laboral individual y en ocasiones se generan daños a la salud. Hubo más coincidencias que diferencias entre los trabajadores de planta y los de contrato: los trabajadores de contrato destacaron la disponibilidad, el empeño, el esfuerzo y la necesidad del gusto por el trabajo, el reto que implica y la obtención del crecimiento personal como consecuencia; los trabajadores de planta resaltaron los elementos de tipo individual, como son: edad, capacidad, carácter y carga laboral.

Estrategias. En esta categoría los informantes hicieron alusión a conceptos relacionados con estrategias personales e institucionales para el logro de objetivos y metas laborales; sin embargo, se mencionaron más de orden individual que institucional, y otras que tienen que ver con el cumplimiento, como son: calidad, estrategias de eficiencia y tiempos para cumplimiento de objetivos, efectividad, eficacia, eficiencia y tiempo. En esta categoría, nuevamente, fueron más las coincidencias que las diferencias entre los dos grupos de trabajadores. Quizá, las diferencias más significativas fueron las relacionadas con los resultados, ya que para el personal de planta representan disponibilidad, mientras para el personal de contrato representan la posibilidad de que lo vuelvan a contratar; el primero siente la necesidad de innovar en su lugar de trabajo, mientras el segundo tiene como principal objetivo trabajar y cumplir solo con lo que se le pide.

Valores. En la categoría de valores aparecieron conceptos que tienen más injerencia a escala individual que institucional y, no obstante, el hecho de aplicarlos como una práctica en su cotidianeidad laboral, favorece la productividad en la institución. Se habla, por ejemplo, de reglas de respeto y convivencia en el campo laboral: amabilidad, atención, honestidad y respeto.

En esta categoría, el personal de planta reflejó en sus opiniones más conductas de apego a la institución y a la necesidad de permanecer en el puesto de trabajo, así como de honradez y apoyo hacia el equipo de trabajo, mientras que el personal de contrato temporal aludió más a situaciones de orden, cumplimiento y respeto, y no mencionaron nada relacionado con la pertenencia a la institución.

Aspectos sociales. Esta categoría fue en la que hubo más coincidencias de opiniones entre el personal de planta y el personal de contrato temporal, y todos los conceptos mencionados tenían que ver con la importancia del compañerismo dentro del ámbito laboral; se abordó, por ejemplo, la importancia del trabajo en equipo; las diferencias mencionadas se relacionaban con el fortalecimiento de las relaciones humanas por parte del personal de planta, mientras el personal de contrato temporal consideró importante que exista armonía en su entorno laboral para alcanzar una buena productividad.

Como puede apreciarse, en esta categoría los dos grupos de estudio mencionaron la necesidad de pertenencia, el apoyo de los compañeros de trabajo y la convivencia, lo cual confirma que el ser humano es un ser social por naturaleza.

Términos relacionados con el concepto. En esta categoría no hubo coincidencias de opiniones entre los informantes, y la única opinión que proporcionó uno de los informantes de planta denotaba una cierta conformidad, ya que solo mencionó hacer lo que se pueda hacer, mientras que el resto de los conceptos los proporcionó el personal de contrato temporal y nuevamente hacen alusión a los resultados obtenidos por el esfuerzo del trabajo, como la productividad, el resultado y el trabajar para alcanzar la productividad necesaria.

En esta categoría, el personal de contrato está más interesado en producir y trabajar, entregando resultados mediante el esfuerzo constante; el trabajador de planta, por su parte, no considera importante sobresalir de esa manera, pues le parece más importante hacer lo que lo pongan a hacer y hacerlo bien.

Aspectos personales. Son elementos propios del trabajador que le permiten o facilitan el ser productivo; comprende aspectos inherentes a la persona, como la edad y la capacidad, así como los que los trabajadores muestran en su interacción con otros, como son actitud positiva, sencillez, disponibilidad, comprensión; además de los presentes en el desempeño de sus funciones laborales, como dedicación, desempeño, esfuerzo, logros, carácter y empeño. Todo lo anterior repercute en el cumplimiento del trabajo asignado y, por ende, en la satisfacción por el trabajo realizado. Hubo más coincidencias que diferencias entre los trabajadores de planta y los de contrato: estos últimos destacaron la importancia de la disponibilidad, el empeño, el esfuerzo y la necesidad de realizar un trabajo que les guste y con el cual se sientan identificados; por su parte, los primeros aludieron más a elementos de tipo individual, como la edad, la capacidad, la experiencia y el carácter.

En suma, en las representaciones sociales de productividad, nuevamente se repiten los términos en los dos grupos de trabajadores, igual que en la categoría anterior, solo cambia el orden de mención. Lo que llama la atención en esta categoría es el hecho de que, a pesar de que la institución debe ser la proveedora de los materiales e insumos necesarios para la operación de los servicios de salud, y que de momento no ha sido de esa manera pues las carencias son una cotidianeidad en la institución, los trabajadores no consideran que estos factores afecten de alguna manera la productividad; de hecho, asumen que la productividad tiene que ver más con aspectos individuales que con aspectos organizacionales o institucionales.

Discusión

Las representaciones sociales de la motivación laboral hacen énfasis en el respeto, el reconocimiento, el buen entorno laboral y la satisfacción del trabajador; para el buen desempeño laboral tiene un alto valor la necesidad de capacitación y el estímulo por parte de las autoridades. Son aspectos importantes en estas representaciones sociales la categoría de organización, que es la de mayor frecuencia, seguida de aspectos personales, estrategias y valores.

Según Roloff (2), la motivación es una característica de la psicología humana que contribuye al grado de compromiso de la persona; es un proceso que ocasiona, activa, orienta, dinamiza y mantiene el comportamiento de los individuos hacia el logro de las metas planteadas. Los trabajadores temporales no se sienten

identificados con la institución ni con los objetivos institucionales; sin embargo, los trabajadores de planta manifiestan no sentirse tomados en cuenta para el diseño de estrategias que favorezcan el desempeño laboral. Ambas situaciones tienen como principal consecuencia que los trabajadores no manifiesten un sentido de pertenencia con la institución.

En el ámbito del trabajo, Robbins (3) define la motivación laboral como la voluntad para realizar un gran esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la disposición del esfuerzo para satisfacer alguna necesidad personal. Sin embargo, los trabajadores manifiestan que el trabajo no es equitativo y que, además, a pesar de sus esfuerzos por cumplir con las metas y las tareas asignadas, su trabajo no es reconocido ni valorado, e incluso, muchas veces, se hace el trabajo que se asigna solo porque se tiene que hacer, pero no hay satisfacción al realizarlo, ya que sienten que sus metas personales no están alineadas con las metas institucionales.

Las representaciones sociales de productividad incluyen aspectos relacionados con la organización de la institución, cumplimiento de metas, desarrollo de capacidades y habilidades, y valores personales, para aspirar a un mejor puesto con mejores salarios y prestaciones. Los trabajadores incluyen aspectos relacionados con la organización de la institución, cumplimiento de metas, capacidades y habilidades de índole personal, y valores personales y empresariales que hacen referencia a una sola cosa: cumplir con el trabajo asignado y aspirar a un mejor puesto con mejores salarios y prestaciones, aunque el ámbito social también tiene un valor especial en este concepto.

En cuanto al concepto de productividad, para Martínez (4) es un indicador que refleja qué tan bien se están usando los recursos de una economía en la producción de bienes y servicios; se traduce en una relación entre recursos utilizados y productos obtenidos, denotando además la eficiencia con la cual los recursos humanos, el capital, los conocimientos, la energía, etc. son usados para producir bienes y servicios en el mercado. Por lo anterior, puede considerarse la productividad como una medida de lo bien que se han combinado y utilizado los recursos para alcanzar los resultados específicos esperados.

En este estudio, los trabajadores participantes manifestaron que no cuentan con los insumos y materiales mínimos indispensables para realizar su trabajo y que, además, los espacios laborales son obsoletos y deplorables en muchas de las áreas físicas de las unidades

de salud. Algunos comentan al respecto que se hace lo que se puede con los recursos disponibles, pero que no se sienten contentos con el trabajo realizado, pues sienten que, debido a la falta de recursos, no se presta la atención ideal a los usuarios.

En el Simposio de Bienestar Social Laboral, Talento Humano y Gestión Pública de 1993, la productividad laboral se definió como “la capacidad de lograr objetivos y de generar respuestas de máxima calidad con el menor esfuerzo humano, físico y financiero, en beneficio de todos, al permitir a las personas desarrollar su potencial y obtener a cambio un mejor nivel en su calidad de vida” (5).

Los trabajadores participantes se sienten estancados en sus espacios de trabajo, que sus salarios no corresponden con el trabajo realizado, y que no se toman en cuenta los perfiles y niveles académicos para hacer una distribución eficiente del trabajo, lo cual genera desaliento en los trabajadores, y falta de integración y de sentido de pertenencia con la institución.

No se encontraron diferencias en las opiniones de los trabajadores en función a su tipo de contrato, pero, según lo expresado por unos y otros, los conceptos de motivación laboral y productividad son vistos casi de la misma manera en ambos grupos. Según las representaciones sociales de los trabajadores sobre la motivación y la productividad laboral, el tipo de contrato de los participantes no establece diferencias entre estos conceptos, contrariamente a lo que se creía al inicio del estudio, lo cual hace pensar en la necesidad de una intervención para modificar el clima organizacional en la institución y, de esta manera, favorecer la satisfacción laboral en los trabajadores.

Al respecto, Chiavenato (19) afirma que el concepto de clima organizacional expresa la influencia del ambiente sobre la motivación de los participantes, de manera que se puede describir como la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan sus miembros y que influye en su conducta. Este término se refiere específicamente a las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, es decir, a los que causan diferentes tipos de motivación en sus participantes.

Entre los hallazgos de la investigación, se puede mencionar que la necesidad de los trabajadores de sentirse motivados, reconocidos y valorados dentro de la institución se manifestó. En gran medida, el trabajador cree que un trato adecuado por parte de sus superiores es suficiente para sentirse motivados, sin dejar de lado la capacitación continua y la oportunidad de crecimiento personal dentro de la institución.

Según el mismo Chiavenato (19), el clima organizacional es alto y favorable en las situaciones que proporcionan satisfacción de las necesidades personales y elevan la moral; y, por el contrario, es bajo y desfavorable en las situaciones que frustran esas necesidades.

Los trabajadores que aún se encuentran contratados de manera temporal hacen comentarios muy similares a los que hace el personal de planta y, aunque no mencionan el término específico, sus comentarios giran en torno al clima laboral y a la necesidad de sentirse seguros en su ambiente de trabajo, con la diferencia lógica de aspirar a un tipo de contratación fijo que les garantice estabilidad económica y emocional para ellos y sus familias.

Al respecto, y según la Organización Internacional del trabajo (OIT) (20), el combate contra el trabajo precario exige una respuesta integral que incluya políticas económicas, fiscales y sociales que propongan el pleno empleo y la igualdad de ingresos, así como un marco regulador que reduzca y erradique finalmente el trabajo precario, además de la implementación de esfuerzos aún mayores para darles más poder a los trabajadores, alentando la negociación colectiva y el ejercicio del derecho a negociar libremente sin temores. Para poner límite a empleos y condiciones de vida precarias, y hasta indignas, es imprescindible fijar salarios mínimos asegurados, o sea, establecer un piso universal de protección social y salarios mínimos a nivel global; también, han de ponerse en práctica políticas para combatir la erosión de las relaciones laborales.

Este análisis refleja la influencia de los roles de hombre o mujer de nuestra sociedad, en la cual la mujer es educada para la vida privada y, el hombre, para la vida pública; ello se manifiesta, en la mujer, en las necesidades de respeto y reconocimiento en el entorno laboral, mientras que, en los hombres, se aprecia una necesidad especial de que se reconozca el desempeño y se garantice la seguridad laboral para otorgar el sustento familiar.

Reskin y Padavic (21) mencionan tres factores como muestra de las diferencias según sexo en el trabajo: la asignación de tareas basada en el sexo de los trabajadores (división sexual del trabajo), el mayor valor otorgado al trabajo realizado por los hombres en relación con el que realizan las mujeres (devaluación de la mujer y de su trabajo) y la construcción del sexo en el trabajo por parte de empresarios y trabajadores.

Al respecto, en la jurisdicción de estudio, la gran mayoría de personal administrativo son mujeres y los trabajadores de campo o en áreas,, como control de zoonosis y vectores, son hombres; en cuanto a puestos

jerárquicos que representen poder y toma de decisiones, aproximadamente, 70 % de estos puestos es ocupado por hombres y, por último, la asignación de roles y tareas está basada la mayoría de las veces en lo que las autoridades consideran apropiado según el sexo, lo cual refirma la opinión de Rekin y Padavic (21).

Conclusiones

En términos generales, el trabajador con contrato de planta o con contrato temporal, sea hombre o sea mujer, sea de reciente ingreso o ya tenga años de antigüedad, manifiesta carencias motivacionales y de reconocimiento al desempeño en el entorno laboral.

Esto es una llamada de atención para la institución, puesto que la motivación laboral es parte medular en el cumplimiento de metas y del buen desempeño. Como lo manifiestan los mismos trabajadores, un trabajador contento y motivado trabaja más y lo hace mejor que aquel que no lo está.

Con el ánimo de favorecer el ambiente laboral, así como la motivación y la productividad de los trabajadores, y con base en los resultados obtenidos en el estudio, se hacen las siguientes propuestas y recomendaciones: 1) valorar la posibilidad de la instrumentación de un programa de sensibilización y gerencia para los directivos y autoridades que tienen personal a su cargo; 2) proponer la creación de un programa de capacitación continua para los trabajadores; 3) considerar crear un programa motivacional de estímulos y recompensas no monetarios, 4) idealmente, revisar los perfiles del puesto y adecuar los puestos de trabajo al perfil y las habilidades de los trabajadores.

Cabe comentar que existen las condiciones necesarias para profundizar en el tema, no solo en una jurisdicción, sino en todas las del Estado, tal vez mediante un estudio de investigación multicéntrico, idealmente replicando el proceso metodológico que guio la presente investigación.

Una de las principales limitaciones del estudio fue que, durante la investigación, hubo tres cambios de jefe jurisdiccional y se tuvo que obtener el permiso correspondiente tres veces para llevarla a cabo; también, hubo paros laborales y en cuatro ocasiones se canceló la conformación de los grupos focales planeados debido a esta situación. Valdría la pena considerar y desarrollar más investigación utilizando otros tipos de muestreo, así como con enfoque según el sexo.

Conflictos de interés

Las autoras declaran no tener conflictos de intereses.

Referencias

1. Secretaría de Salud de Michoacán. Plantilla de personal. La Piedad, Michoacán: Recursos Humanos; 2015. p. 1-65.
2. Roloff G. La autovaloración en el estudio de la personalidad. Psicología de la personalidad. La Habana: Ed. Pueblo y Educación; 1984. p. 151.
3. Robbins S. Comportamiento organizacional. México: Pearson Educación; 2009. P. 175.
4. Martínez De Ita M. El concepto de productividad en el análisis económico. Red de Estudios de la Economía Mundial, 2007. Fecha de consulta: 20 de mayo de 2017. Disponible en: <http://www.redem.buap.mx/acrobat/eugenia1.pdf>.
5. Simposio de Bienestar Social Laboral, memorias. Talento humano y gestión pública. Bogotá: Departamento Administrativo de la Función Pública; 1993.
6. Giovannone P. La gestión de la motivación organizacional con el enfoque de la teoría de Herzberg, un estudio empírico (tesis). La Plata, Argentina; Universidad Nacional de La Plata; 2011.
7. Hernández-Pólito A. Motivación, satisfacción y desempeño laboral en organizaciones públicas y privadas. ANFECA, 2013. Fecha de consulta: 20 de mayo de 2017. Disponible en: <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xviii/docs/3.23.pdf>.
8. Díez J, Abreu J. Impacto de la capacitación interna en la productividad y estandarización de procesos productivos: un estudio de caso. International Journal of Good Conscience. 2009;4:3-45.
9. Fuentes S. Satisfacción laboral y su influencia en la productividad (tesis). Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar; 2012.
10. Banchs M. Aproximaciones procesuales y estructurales al estudio de las representaciones sociales. Papers on social representations. 2000; 9 (1).p. 31-35. Available from: http://www.psych.lse.ac.uk/psr/PSR2000/9_3Banch.pdf
11. Abric J. "Metodología de recolección de las representaciones sociales" en Jean Claude Abric (coordinador), Prácticas sociales y representaciones, México, Ediciones Coyoacán. 2001. p. 53-74.
12. Verges P, Tyszka T. Noyau central, saillance et propriétés structurales. Papers on Social Representations. 1994;3(1). p. 3-12. Available from: http://www.psych.lse.ac.uk/psr/PSR1994/3_1994Verg1.pdf
13. Suri H. Purposeful Sampling in Qualitative Research Synthesis. Qualitative Research Journal. 2011;11(2). p. 63-75.

14. Ruiz J. Avances en medición y evaluación en psicología y educación. Bogotá: Universidad El Bosque; 2001. p.13-72.
15. Smith J. Using Anthropac 3.5 and a spreadsheet to compute a free-list salience index. Alemania: Cultural Anthropology Methods Newsletter; 1993. p. 14-16.
16. Minayo M. El desafío del conocimiento. España: Lugar Editorial; 1997. p.175-183.
17. Flick U. La gestión de la calidad en investigación cualitativa. Madrid: Morata; 2014.p. 62-80.
18. Diario Oficial de la Federación 1. Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Investigación para la Salud México. México: Diario Oficial de la Federación; 1983.
19. Chiavenato I, Bárcenas M, Saleme M, Toledo M, Mascaró P, Hano M, et al. Administración de recursos humanos. Primera edición. México, D.F.: McGraw-Hill; 2011.p. 275-294.
20. Organización Internacional del Trabajo. Del trabajo precario al trabajo decente: documento final del simposio de los trabajadores sobre políticas y reglamentación para luchar contra el empleo precario. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo; 2012. p. 5-33.
21. Reskin B, Padavic I. Women and Men at Work. First edition. Thousand Oaks, CA: Pine Forge Press; 1994.p.50-58 http://isites.harvard.edu/fs/docs/icb.topic155590.files/ReskinPadavic_WomenAndMenAtWork.pdf