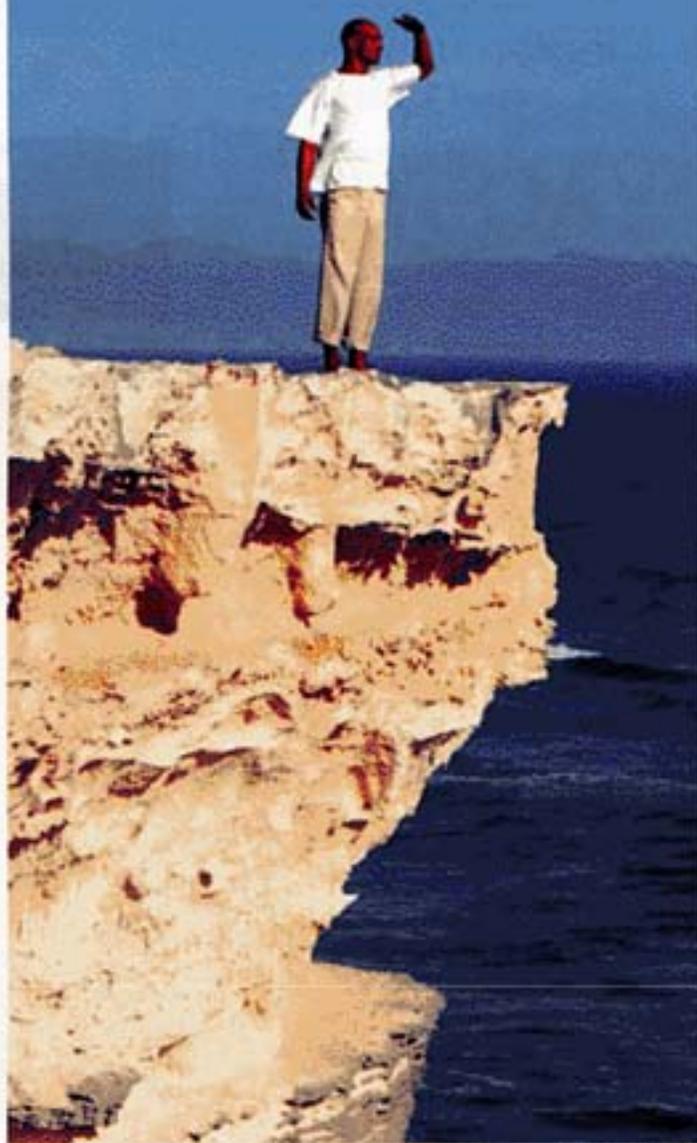




PRESENTE EN MI TRABAJO, PERO MUY LEJOS



ICAS

• Lic. Deborah Loffler
Directora, ICAS México
dloffler@icasmexico.com
www.icasmexico.com
www.intersistemas.com.mx

Presentismo:

El factor inevitable, pero prevenible, con más alto costo en el área de Recursos Humanos.

CUÁLES SON LAS SIMILITUDES ENTRE LOS SIGUIENTES CASOS DE EMPLEADOS:

MANUEL F. está sentado frente a su computadora. Le urge comenzar un proyecto muy importante que debió haber comenzado hace tiempo, sin embargo, a partir del instante en que su esposa y él se pusieron de acuerdo para iniciar el proceso de divorcio, nada logra hacer.

Desde hace unas semanas en que este problema empezó, se siente fatal, no puede decidir qué hacer y necesita hablar con alguien, pero no tiene amigos con quien hacerlo y tiene miedo de platicarlo con algún compañero de trabajo; es debido a ello que se siente solo y a punto de explotar. También se encuentra con la agenda saturada de pendientes y actividades, como la cita con el abogado y la compañía de seguros, el ir al banco, buscar a un psicólogo para sus hijos y de esta forma poder manejar adecuadamente la separación, así como el encuentro con la inmobiliaria y el valuador de inmuebles. Además de todo esto, necesita buscar un departamento, hacer la mudanza y realizar todo el papeleo pendiente.

ELIZABETH M. tira su pañuelo desechable número 20 al basurero y se da cuenta de que no le van a alcanzar para el resto del día. Con un gran suspiro trata de relajarse y parece que las lágrimas no dejan de caer, estornuda constantemente y no ha parado de limpiarse la nariz. Lleva varias noches sin poder dormir y ha perdido el apetito. Y por si esto fuera poco, está empezando a sentir que se va a resfriar. Lo único que quiere es ser escuchada para desahogarse, no ser juzgada o criticada, y encontrar una solución a sus problemas familiares.

SONIA P. sufre de depresión, que es resultado del estrés constante desde hace varios meses, conocido como "burnout". Aunque no se da



cuenta de qué se trata, lo único que sabe es que de nada tiene ganas. El trabajo no la satisface como antes, tiene problemas para despertarse en la mañana y dificultad para quedarse dormida por las noches. Como siempre, se siente agotada, ha descuidado su vida social, por lo que no tiene en quien apoyarse; ya no cuenta con el entusiasmo de antes. La poca energía que le queda es para hacer su trabajo, pero es muy claro que su rendimiento ha disminuido. Sus compañeras de trabajo le han recomendado que vaya con un psicólogo, aunque ella no sabe dónde encontrar uno de confianza.

ROBERTO G. sufre por el comportamiento de su jefe. Él le ha comunicado en forma ofensiva y directa que su rendimiento y resultados no son suficientes. Roberto siente que la crítica constante no está justificada. Cuando quiere hablar con él sobre el asunto, sólo comenta: "Si no sabes lo que tienes que hacer, entonces estás en el lugar equivocado, yo no soy tu nana". La falta de respeto hacia su persona ya no lo deja pensar más que en esto. Tiene miedo de comentarlo con Recursos Humanos, lo único que necesita es que alguien lo escuche para buscar otras alternativas y mejorar la comunicación con su jefe.

Los casos mencionados son ejemplos diversos de un problema que ha existido ya por mucho tiempo en las empresas.

A pesar de estar físicamente presentes en el lugar de trabajo, algunos empleados no logran dar el

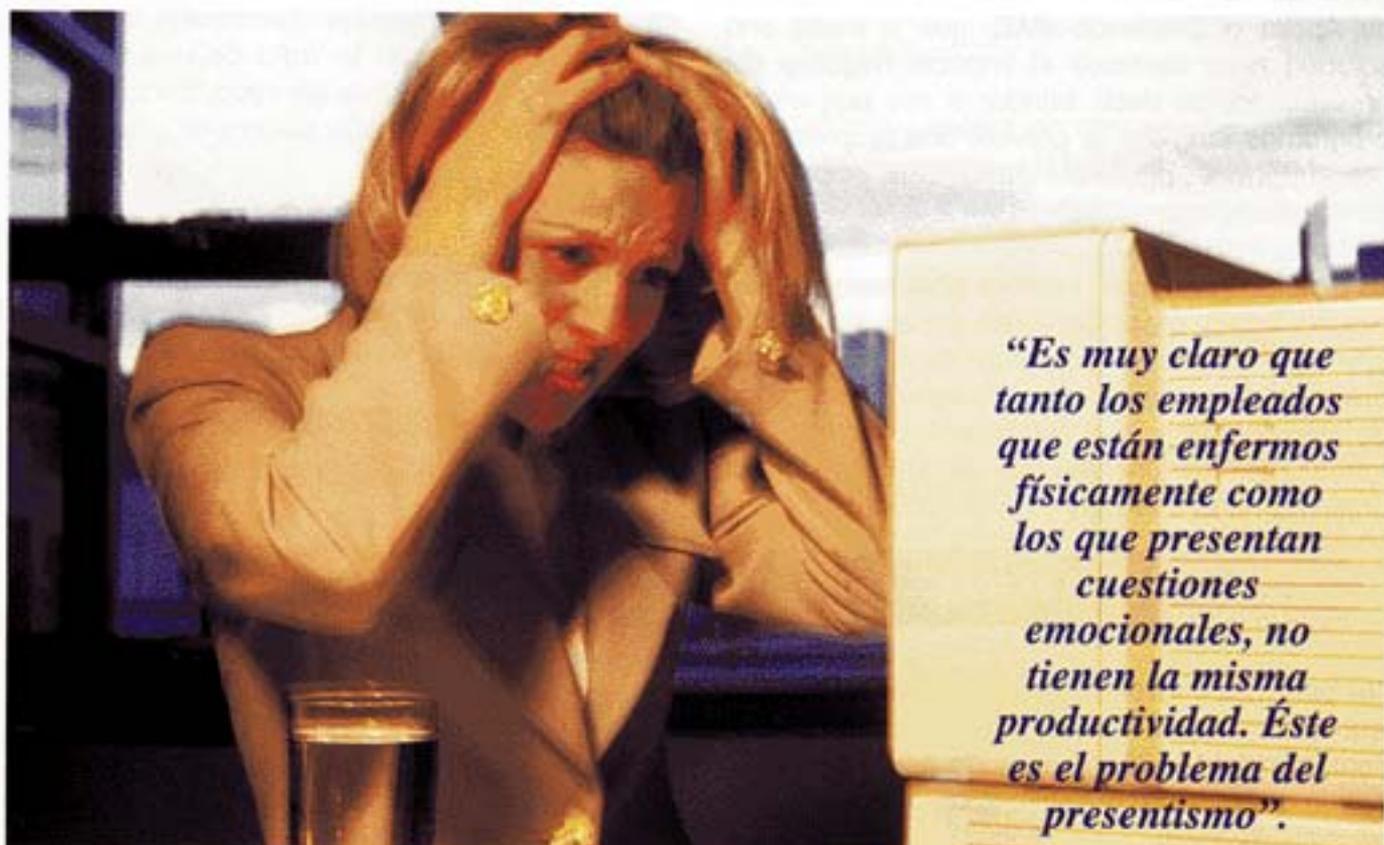
rendimiento completo y deseado que se espera por parte de la compañía que los contrata. Lo que se ha concluido es que este bajo rendimiento es resultado de la dificultad para concentrarse y enfocarse en su trabajo, lo que ocasiona un costo muy grande para las empresas.

Este fenómeno se llama presentismo, lo opuesto al ausentismo (no presentarse al trabajo). Hasta ahora sabíamos que el ausentismo es un factor negativo muy grande que afecta la productividad del personal. Habíamos asumido que el empleado que se presenta al trabajo es productivo.

Un estudio realizado en Estados Unidos durante 1999 por The Employers Health Coalition of Tampa, FL demuestra que el presentismo es causa de la pérdida de productividad, que resulta ser 7.5 veces más grande que la pérdida por el ausentismo.

El Journal of the American Medical Association publicó en 2003 que el costo del presentismo en Estados Unidos es casi tres veces más alto que las pérdidas por ausentismo. Es muy claro que tanto los empleados que están enfermos físicamente como los que presentan cuestiones emocionales, no tienen la misma productividad. Éste es el problema del presentismo.

La baja concentración resulta en más errores. Cada error aumenta el riesgo de accidentes y equivocaciones en la toma de decisiones, lo que puede costarle mucho a la empresa.



“Es muy claro que tanto los empleados que están enfermos físicamente como los que presentan cuestiones emocionales, no tienen la misma productividad. Éste es el problema del presentismo”.



En algunos países ya existen investigaciones relacionadas con la medición del presentismo. A pesar de que estas investigaciones aún no están completas, se reconoce que es un tema muy importante. Por ejemplo, en Europa, México y otros países de Latinoamérica todavía no es un tema reconocido por muchas compañías y sus directivos. El desafío no muy lejano será tratar de entender este fenómeno y desarrollar las primeras medidas y procesos para poder reducir sus efectos negativos.

Sabemos hoy, como proveedores del Programa de Apoyo al Empleado (PAE), que sí existe una solución para disminuir el impacto negativo del presentismo, es decir, brindar a sus empleados programas dirigidos a prevenir los problemas y preocupaciones personales, familiares, de pareja y en el trabajo, entre otros.

En algún momento de nuestras vidas hemos vivido alguna forma de presentismo, quizá sin darnos cuenta. Cada vez que nos sentimos mal o estamos preocupados, disminuye nuestra capacidad de concentración y el rendimiento decrece. Las formas más comunes en que se puede encontrar presentismo se describen a continuación:

HORAS EXTRAS

Las principales razones por las que los empleados trabajan horas extras son demasiados compromisos, pasión exagerada por el trabajo, o miedo de perder su puesto o trabajo.

“En algún momento de nuestras vidas hemos vivido alguna forma de presentismo, quizá sin darnos cuenta. Cada vez que nos sentimos mal o estamos preocupados, disminuye nuestra capacidad de concentración y el rendimiento decrece”.

Lo común es que pensamos que trabajar horas extras demostrará que se trabaja mucho más que otros. En muchas empresas es normal y se espera que los empleados potenciales y clave trabajen más horas que el personal normal, pero esto no significa que produzcan o rindan más. La falta de tiempo para volver a generar energía, descansar y cuidar la vida privada a la larga da el resultado contrario.

PADECIMIENTOS FÍSICOS

El presentismo se puede observar también cuando los empleados no están físicamente al 100%, especialmente cuando se trata de una situación que justifica el quedarse en casa, como lo son: alergias, asma, migrañas y dolores de cabeza.

En el año 2004 Graham S. Lowe realizó por primera vez un estudio en Estados Unidos para evaluar el costo relacionado con estos padecimientos físicos. El resultado llega a un total de 250 mil millones de dólares. Las 2/3 partes debidas al presentismo.

PROBLEMAS PSICOLÓGICOS

La Organización Mundial de la Salud (OMS) anticipa que los trastornos psicológicos pronto llegarán a ser el problema de salud más grande en el mundo después de las enfermedades cardíacas y el cáncer.

Existe la sospecha de que los problemas psicológicos son una de las razones principales



para la disminución del rendimiento. Por ejemplo, el miedo a perder el lugar de trabajo es el mayor factor en esta categoría.

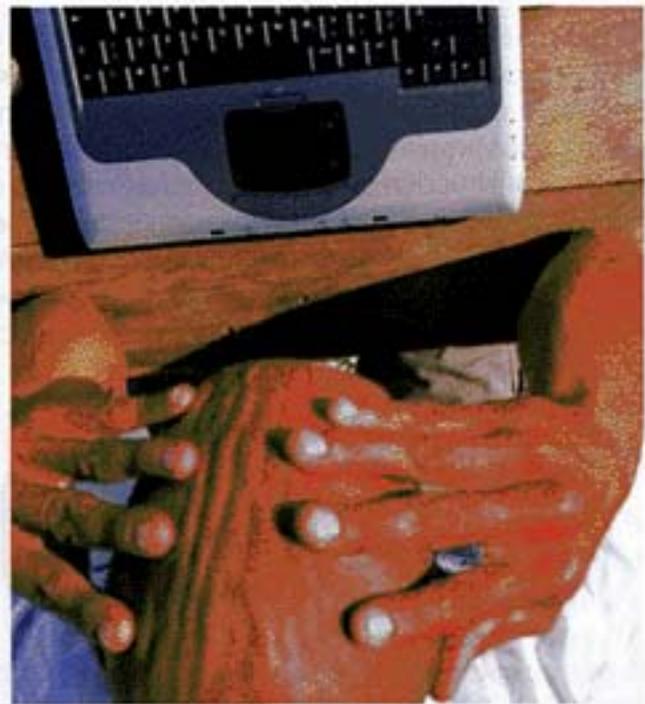
Un estudio en Estados Unidos durante 2003 encontró que empleados que sufren depresión trabajan en promedio 1.8 horas por día menos que otros compañeros que no la padecen.

PROBLEMAS EN EL LUGAR DE TRABAJO

Conflictos, burla e intimidación, así como volumen alto en el sitio de trabajo, mal liderazgo, reestructuras, despidos, inseguridad y miedo de perder el trabajo, y muchas más, son situaciones de distracción y tienen un impacto negativo en el rendimiento del trabajador.

PROBLEMAS EN LA VIDA PRIVADA

La vida particular de cada uno de nosotros se refleja directamente en el trabajo y viceversa. Los problemas personales como divorcio (según datos del INEGI, entre 2004 y 2005, 12 de cada 100 parejas que se casan se divorcian), violencia familiar (datos del Banco Interamericano de Desarrollo y del Human



“Un estudio en Estados Unidos durante 2003 encontró que empleados que sufren depresión, trabajan en promedio 1.8 horas por día menos que otros compañeros que no la padecen”.



ICAS, es una empresa líder internacional en el desarrollo de **Programas de Apoyo al Empleado (PAE)**, que facilitan la conciliación de la vida personal y laboral de los empleados. Es proveedor de servicios estratégicos diseñados para generar beneficios organizacionales al identificar y resolver las preocupaciones del empleado que afecten su bienestar físico y emocional.

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Prevención | <input type="checkbox"/> Preocupaciones familiares y de pareja |
| <input type="checkbox"/> Productividad en el trabajo | <input type="checkbox"/> Abuso de sustancias |
| <input type="checkbox"/> Disminución del ausentismo | <input type="checkbox"/> Manejo del cambio |
| <input type="checkbox"/> Calidad de vida | <input type="checkbox"/> Incidentes críticos |
| <input type="checkbox"/> Bienestar personal | |
| <input type="checkbox"/> Estrés | |



(5255) 1107 0198

www.icasmexico.com

www.intersistemas.com.mx

info@icasmexico.com



Rights Watch reportan que, en México, 70% de las mujeres sufre violencia por parte de su pareja), así como problemas financieros y legales son factores negativos adicionales que reducen el rendimiento. Además, los problemas con vecinos, dificultades en la familia, construcción de una casa, enfermedades del trabajador o de un familiar, el fallecimiento de un ser querido, problemas con los hijos, demandas legales, por sólo mencionar algunos, también son parte de la vida diaria de muchas personas y pueden afectar negativamente el rendimiento y la concentración en forma muy importante.

LO QUE PUEDE COSTAR EL PRESENTISMO Y LOS POTENCIALES DE AHORRO EN EL PAE DE ICAS

El potencial de ahorro para evitar el presentismo a través de la contratación de un Programa de Apoyo al Empleado es muy grande. El análisis de las respuestas de retroalimentación y evaluaciones de satisfacción de los clientes en diferentes países en donde ICAS provee el Programa de Apoyo al Empleado demuestran que al menos 70% de los trabajadores que recibieron algún tipo de intervención o ayuda por parte del PAE pudieron disminuir su preocupación o problema emocional, y mejorar así su productividad.

ICAS es una empresa experta en gestión de riesgos psicosociales, que ha desarrollado programas que facilitan la conciliación de la vida personal con la laboral de los empleados. Su función, explicada de forma coloquial, es ayudar a sus clientes a solucionar diferentes problemas como los mencionados anteriormente y otros que afectan el estado de ánimo, la atención y concentración de los empleados, y que pueden impedir el pleno desempeño.

Se ha comprobado en muchos países que los programas de apoyo al empleado no únicamente se pagan solos, sino que reducen costos y contribuyen de manera importante y directa a aumentar la productividad y competitividad de las empresas.



“La vida particular de cada uno de nosotros se refleja directamente en el trabajo y viceversa”.

ALGUNOS ASPECTOS QUE INFLUYEN SOBRE LA PRODUCTIVIDAD Y QUE SON DESCONOCIDOS E IGNORADOS POR LAS EMPRESAS:

1. El presentismo es un destructor de la productividad que no aparece o no se ha estudiado en la mayoría de las publicaciones acerca de la salud empresarial (Hemp, 2005).
2. El presentismo cuesta a las empresas en promedio dos a tres veces más el gasto para los seguros médicos, tratamientos y demandas por cuestiones legales.
3. La pérdida de productividad anual en EUA según un estudio de Steward se estima en \$250 billones USD, de los cuales corresponden \$180 billones USD al presentismo.
4. Extensos estudios en Estados Unidos demostraron (según Aronsson) que 37% de los empleados menciona que el miedo a perder el trabajo es la razón principal del presentismo.
5. En México, 7.5 millones de personas padecen depresión.¹
6. De cada 10 pacientes que llegan al consultorio del médico general, uno padece depresión.¹
7. Una de las reacciones corporales al estrés es la secreción de cortisol, conocido como la hormona del estrés. Los niveles altos de éste impiden que la persona tenga un sueño adecuado, es decir, que descanse cuando duerme.
8. El INER documentó que la somnolencia es una de las principales causas de muerte en accidentes automovilísticos durante la noche en la Ciudad de México. Uno de cada dos percances es provocado por un conductor desvelado y 87% resulta fatal.
9. Los trastornos mentales, según la OMS, representan el sexto lugar de las 20 causas principales de incapacidad en la población de 15 a 44 años de edad, que es el grupo más productivo.
10. Los síntomas de ansiedad grave pueden impedir la habilidad de una persona para entender nueva información, estructurar planes, o llevar a cabo actividades complejas.²
11. La OMS informa que, en cualquier momento, 450 millones de personas presentan alguna forma de trastorno mental. En orden de prevalencia, 121 millones de personas padecen depresión; 70 millones, problemas relacionados con el consumo de alcohol; 50 millones tienen epilepsia; 37 millones, enfermedad de Alzheimer; y 24 millones, esquizofrenia.
12. El estrés laboral es uno de los principales problemas de salud en el mundo. Datos de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) revelan que en Estados Unidos 80% de las personas desearían cambiar de ocupación a causa del estrés que provoca la actividad laboral.
13. Las pérdidas por poca concentración sobrepasan los costos por ausentismo.
14. El mejor manejo de la salud de los empleados puede aumentar la productividad, lo que representa una ventaja competitiva y económica.

[1] Medina-Mora ME, Borges G, Lara-Muñoz C, Benjet C, Blanco-Jaimes J, Fleiz-Bautista C, et al. Prevalencia de trastornos mentales y uso de servicios: resultados de la Encuesta Nacional de Epidemiología psiquiátrica en México. Salud Mental. 2003; 26(4):1-16. <http://www.inprf.org.mx>

[2] ¹ Andrews G. Management of Mental Disorders. 3a. ed. World Health Organization Collaborating Centre for Mental Health and Substance Abuse. 2003.