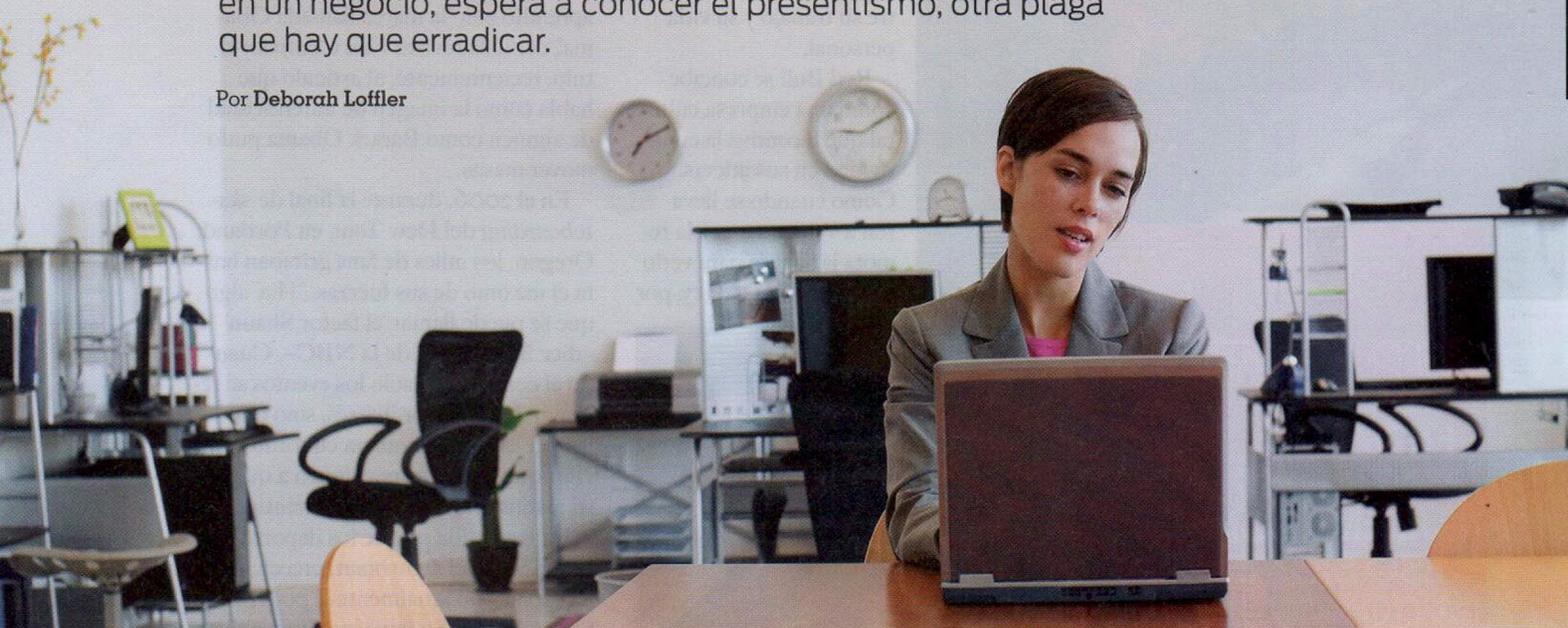


Trabajo sin productividad

ELIMINA EL PRESENTISMO EN TU EMPRESA

Si pensabas que el ausentismo era el mayor problema de productividad en un negocio, espera a conocer el presentismo, otra plaga que hay que erradicar.

Por Deborah Loffler



ES UN empleado que asiste a trabajar como de costumbre, dentro del horario establecido; incluso puede ser que se quede muchas horas extras, entrando más temprano y saliendo más tarde, pero no está siendo realmente productivo. Esta ineficiencia puede deberse a falta de concentración por problemas de salud, familiares, financieras o legales. A esta manera de actuar de algunos empleados se denomina "presentismo", que es el factor con más alto costo para cualquier empresa y prácticamente inevitable para el área de recursos humanos.

VEAMOS ALGUNOS CASOS TÍPICOS EN ALGUNOS EMPLEADOS:

JORGE L.

Está sentado en su computadora. Le urge comenzar con un proyecto muy importante que tiene que entregar. Debió haber comenzado hace tiempo, pero desde que su esposa y él decidieron iniciar un proceso de divorcio, no logra hacer nada. Desde hace unas semanas, cuando este problema inició, él se siente fatal. Se siente solo y a punto de explotar. Su agenda está saturada

LOS PROBLEMAS DE SALUD, FAMILIARES Y LEGALES PUEDEN CAUSAR PRESENTISMO

de pendientes y actividades, como visitas con su abogado, al banco y a la compañía de seguros; además debe buscar un psicólogo que ayude a sus hijos a manejar adecuadamente esta separación, sin mencionar el penoso proceso de valuación y venta de la casa y la búsqueda de un departamento para mudarse.

CARMEN Z.

Sufre de depresión debido al estrés constante desde hace varios meses. Su trastorno es conocido como "burn-out", y se debe a que se ha sometido a un esfuerzo prolongado durante meses, el cual no ha visto recompensado. Ella no se da cuenta de qué se trata, lo único que sabe es que no tiene ganas de nada. El trabajo no la satisface como antes, tiene problemas para despertar en la mañanas y para dormir

PROGRAMAS DE APOYO A EMPLEADOS

Es posible lograr ahorros en los costos por presentismo a través de la contratación de un Programa de Apoyo al Empleado (PAE). De acuerdo con estudios de ICAS, empresa consultora de gestión de riesgos psicosociales, al menos 70% de los trabajadores que recibieron el apoyo de un PAE pudo disminuir la afectación de su problema emocional y mejorar su productividad.

Algunos aspectos que impactan a la productividad y que son desconocidos e ignorados por las empresas, son los siguientes:

1 El presentismo cuesta a las empresas en promedio de dos a tres veces más que el gasto para los seguros médicos, tratamientos y demandas por cuestiones legales

2 La pérdida de productividad anual en EU, según un estudio de Steward, se estima en \$250 mil millones de dólares, de los cuales \$180 mil millones corresponden al presentismo

3 Algunos estudios han demostrado que, en EU, 37% de los empleados mencionan que el miedo de perder el trabajo es la razón principal del presentismo

4 De acuerdo con la Encuesta Nacional de Epidemiología Psiquiátrica en México, realizada por la Secretaría de Salud y la Sociedad Americana de Psiquiatría, en México hay 7.5 millones de personas que padecen depresión

5 Guadalupe Terán, coordinadora de la Clínica del Sueño de la UAM, señala que cuando una persona está estresada, su cuerpo reacciona segregando cortisol, conocida como la hormona del estrés, y que impide que una persona duerma bien

6 Los desórdenes mentales, según la OMS, representan la sexta causa de incapacidad en el mundo entre la población de 15 a 44 años

7 En el libro *Management of Mental Disorder* se afirma que los síntomas de ansiedad severa pueden interferir con la habilidad para entender información nueva, planear actividades o llevar a cabo actividades complejas

8 La OMS reporta que hay 450 millones de personas que sufren de alguna forma de desorden mental: 121 millones sufren de depresión, 70 millones de problemas relacionados con el consumo de alcohol, 50 millones relacionados con epilepsia, 37 millones con la enfermedad de Alzheimer y 24 millones con esquizofrenia.

9 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 EU 80% de las personas desearían cambiar de ocupación a causa del estrés que les provoca la actividad laboral

10 Un mejor manejo del nivel de salud de los empleados puede aumentar la productividad, lo que representa una ventaja competitiva y económica.



© Jupiterimages

en las noches. Como siempre se siente agotada, ha descuidado su vida social, por lo que no tiene en quien apoyarse. Es muy claro que su rendimiento ha bajado. Sus compañeras de trabajo le han recomendado que vaya con un psicólogo, pero ella no sabe donde encontrar uno de confianza.

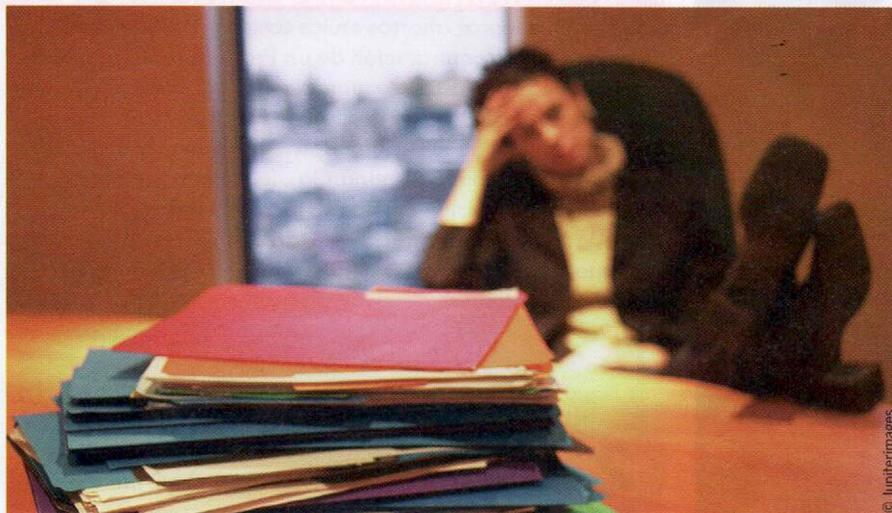
RAÚL T.

Sufre por el comportamiento de su jefe. Éste le ha comunicado, en forma ofensiva y directa, que su rendimiento y resultados no son suficientes. Siente que la crítica constante no es justificada. Cuando quiere hablar con su jefe sobre el asunto, le dice: "Si no sabes lo que tienes que hacer, entonces estás en el lugar equivocado. Yo no soy tu nana". La falta de respeto de su jefe lo desanima. Tiene miedo de comentarlo con Recursos Humanos, pero necesita que alguien lo escuche para buscar otras alternativas y así mejorar la comunicación con su jefe.

A pesar de estar físicamente presente en el lugar de trabajo algunos empleados no llegan a dar el rendimiento completo y deseado que se espera de ellos. Evidentemente, hay diferentes grados de presentismo. Ya sea que se trate de alguien que simplemente está teniendo un mal día o de alguien que tiene un problema grave y no puede concentrarse en ninguna otra cosa, esto sin duda afecta su vida personal y, en consecuencia, su desempeño en la empresa.

Hasta ahora sabíamos que el ausentismo era un factor negativo que afecta la productividad del personal, y asumíamos que el empleado que se queda más horas es productivo. Un estudio en Estados Unidos demuestra que el presentismo es causa de una pérdida de productividad que resulta ser 7.5 veces más grande que la del ausentismo. El *Journal of the American Medical Association* ha publicado que el costo del presentismo en Estados Unidos es casi tres veces más alto que la pérdidas por ausentismo. Es claro que los





© Jupiterimages

>>> empleados que están enfermos físicamente, como también los que presentan problemas emocionales, no tienen la misma productividad. Este es el problema del presentismo.

La baja concentración resulta en más errores. Cada error aumenta el riesgo de accidentes o equivocaciones en la toma de decisiones, lo que le puede costar muy caro a la empresa.

En algunos países ya existen investigaciones relacionadas a la medición del presentismo, y aunque todavía no son del todo concluyentes, se reconoce que es un tema muy importante. Por ejemplo, en México, como en otros países de Latinoamérica, no es un tema reconocido por muchas compañías y su alta dirección. El desafío en un futuro no muy lejano será tratar de entender este fenómeno y desarrollar las primeras medidas y procesos para poder reducir sus efectos negativos.

LAS HORAS EXTRA RECURRENTE NO SIEMPRE MEJORAN LA PRODUCTIVIDAD, SINO QUE FATIGAN AL EMPLEADO

Hoy sabemos, como proveedores de Programas de Apoyo al Empleado (PAE), que sí existe una solución para disminuir el impacto negativo del presentismo, es decir proveer a los empleados de programas dirigidos a prevenir los problemas y preocupaciones personales, familiares, de pareja, en el trabajo, etcétera.

Todos hemos experimentado el presentismo en algún momento de nuestras vidas, quizá sin darnos cuenta. Cada vez que nos sentimos mal o estamos preocupados disminuye nuestra capacidad de concentración y disminuye nuestro rendimiento.

A continuación se describen las formas más comunes en las que se da el presentismo:

• HORAS EXTRAS •

Los empleados se quedan horas extra debido a que tienen demasiados compromisos, exagerada pasión por el trabajo o miedo de perder su puesto. 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 tiempo 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 resulta a la larga en algo perjudicial.

• PADECIMIENTOS FÍSICOS •

Cuando los empleados no están físicamente al 100%, especialmente cuando se trata de padecimientos que justifican que deban quedarse en casa, como alergias, asma, migrañas y dolores de cabeza, pero aún así deciden presentarse a laborar.

Graham S. Lowe realizó 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, dos terceras 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 de corazón y cáncer.

Existe la sospecha de que los problemas psicológicos son una de las razones principales en la disminución del rendimiento. Por ejemplo, el miedo de perder el empleo es el mayor factor en esta categoría.

Los empleados que sufren depresión trabajan un promedio de 1.8 horas diarias menos que otros compañeros de trabajo que no la padecen.

• AMBIENTE LABORAL •

Conflictos, burla e intimidación en el lugar de trabajo, volumen de trabajo excesivo, un mal liderazgo, reestructuras, despidos e inseguridad son algunas situaciones de distracción y tienen un impacto negativo en el rendimiento del trabajador.

• PROBLEMAS EN LA VIDA PRIVADA •

La vida particular de cada trabajador se refleja directamente en el trabajo y viceversa. Los problemas personales como divorcio, violencia familiar, problemas financieros y legales son factores negativos adicionales que reducen el rendimiento. Además, los problemas con vecinos, en la construcción de su casa, enfermedades de un familiar, el fallecimiento de un ser querido, problemas con los hijos, etcétera.

Todos estos conflictos también son parte de la vida diaria de mucha gente y pueden afectar negativamente su rendimiento y concentración en forma muy importante. 

Deborah Loffler es gerente de ICAS México-Intersistemas.

www.icasmexico.com

www.intersistemas.com.mx