

REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

IMPLICACIONES DEL PRESENTISMO EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DEL ÁREA DE LA SALUD

*Adrián Lazo Páez, Berny Roldán Abellán**

RESUMEN:

Recientemente han surgido algunos conceptos en el área laboral, específicamente asociados al sector salud, que previamente no se abordaban ni se mencionaban hasta que hace algunos años se dio un cambio en el paradigma y esos nuevos conceptos, dentro de los que resalta el presentismo, vinieron a ocupar un lugar dentro del análisis global de la situación laboral.

El presentismo se ha tratado de definir, de manera sencilla, como apersonarse a trabajar a pesar de presentar un problema de salud o alguna otra situación que normalmente llevaría al ausentismo.

A la hora del análisis correspondiente y de sus implicaciones no se puede olvidar otros factores que inciden en la productividad y que resultan fundamentales como por ejemplo el clima organizacional.

Estos factores de la mano del presentismo y el ausentismo representan un impacto mayúsculo por sus costos económicos pero principalmente también por los denominados “costos ocultos” o no medibles debido a que involucra una mayor incidencia de errores médicos llegando inclusive a comprometer vidas humanas.

PALABRAS CLAVES:

Presentismo, ausentismo, clima organizacional, productividad laboral

ABSTRACT:

Recently some concepts have emerged in the occupational area, specifically associated with the health sector, that previously wasn't taken into account or mentioned until some years ago, where the paradigm has changed and those new concepts, where the presenteeism plays an important role, came to take a place within the global working situation. The presenteeism has been known, like going to work even though the employee is having a health problem or some other situation that normally would take to the absenteeism.

Besides, when we think in the implications of the presenteeism, we can't forget several factors that influence in the productivity, like the organizational climate.

These factors altogether with the presenteeism and the absenteeism, represent a great impact, because of their economic costs, but principally the “hidden or not measurable costs”, because they involve a higher incidence of medical errors, leading to compromise human lives.

KEYWORDS:

Presenteeism, absenteeism, organizational climate, work productivity

* Médico general, Universidad de Costa Rica. Correo electrónico: alazopa1@hotmail.com

Recibido para publicación el 28 de enero de 2015

Aceptado el 13 de febrero de 2015

Introducción

Los profesionales de la salud se han considerado siempre como profesionales con exigencias, deberes y labores ligeramente diferentes al del resto de la población. Lo anterior probablemente debido a un sentido de responsabilidad mayor con sus pacientes o clientes ⁽¹⁾.

Estos profesionales, probablemente por su lazo tan estrecho con el paciente, se expone a una gran cantidad de riesgos laborales, que ponen en peligro su integridad tanto física como psicológica, incluyendo aquí desde el posible contacto con enfermedades contagiosas, hasta la insatisfacción laboral al sufrir de niveles muy elevados de estrés ^(2,3).

En general se puede decir que existen muchos factores que afectan la productividad y el desempeño laboral del profesional en salud, dentro de lo que es inevitable mencionar el clima organizacional. El cual es, en realidad, un fenómeno multidimensional que engloba un conjunto de políticas, prácticas y procedimientos particulares y que muchas veces se convierte en una herramienta de utilidad para adaptar el comportamiento del individuo a las exigencias de la organización⁽⁴⁾.

Algunos factores inherentes específicamente al trabajo en los hospitales y áreas de salud, que intervienen en el clima organizacional, incluyen las políticas relacionadas con la gravedad del paciente, la relación médico-paciente, los salarios y el tiempo extraordinario de trabajo, así como inclusive el género, la experiencia laboral, el nivel educativo y el status de empleo (trabajo a tiempo completo, trabajo a medio tiempo o trabajo temporal)⁽²⁾.

Aunado a lo anterior se debe mencionar al presentismo, el cual hace referencia a la ocasión en que los trabajadores, a pesar de que presenten algún padecimiento que normalmente les obligaría a ausentarse, asisten a su lugar de trabajo a cumplir con la jornada, sin embargo, sin cumplir de una manera eficaz con sus funciones⁽²⁾. Esto además de afectar la productividad laboral directa de cada trabajador, lo hace de forma indirecta contra la institución para la cual labora. ⁽²⁾ Actualmente, y en especial en nuestro país, el sector de salud es juzgado y evaluado constantemente por la población al punto en que prácticamente no se aceptan errores y se les exige el máximo a los profesionales que forman parte de él; por lo tanto, es de suma importancia conocer el ámbito y el ambiente en el que se desarrollan estos profesionales y el posible efecto que éste tenga sobre su desempeño laboral.

Este artículo pretende revisar el concepto de presentismo y sus implicaciones, así como los factores que influyen en el desempeño laboral y el clima organizacional, para finalizar realizando un recorrido breve por las implicaciones que estos conceptos tienen en nuestro país en el área de la salud.

Factores que afectan la productividad laboral

Es importante definir cuáles son los determinantes en lo que respecta a la productividad laboral, para de este modo comprender la forma en que se puede ver influenciada por el presentismo y el ausentismo; sin embargo, en el área de la salud es ciertamente limitada la literatura al respecto, siendo dirigida la mayor parte de la información hacia la influencia del clima organizacional como uno de los principales puntos definitorios de la productividad en ésta área.

Dentro del concepto de productividad, se deben valorar a modo general y en cualquier organización, distintos aspectos que influyen en la misma, los cuales se clasifican como factores externos; sobre los que en la mayoría de las ocasiones no se tiene control, ya que toma en cuenta relaciones gubernamentales, administración pública, infraestructura social, estabilidad política y la sociedad, que de cierto modo, al analizarlos no representan directamente mayor influencia en el área de salud. Por otra parte, los factores internos, como el ausentismo, la rotación de personal, accidentes de trabajo, materia prima, condiciones de las instalaciones, clima organizacional, entre otros, vamos a ver que son los que en su mayoría, son tomados en cuenta para llevar a cabo investigaciones del tema en el ámbito de la salud⁽⁵⁾.

Se pueden mezclar y encontrar en el desarrollo de la productividad, otros conceptos que en conjunto llegan a conformar una especie de “colchón” en el cual, también reposan el ausentismo y presentismo, siendo puntos claves en el resultado del servicio brindado en el área de interés; tal es el caso de la eficacia, que es un espejo de las relaciones ideales en el orden institucional, por lo que a su vez, salen a relucir elementos a los cuales no se les puede dejar de lado, como el enfoque de valores que quiera manifestar la administración correspondiente. Inclusive se ha llegado a aplicar la “dirección por valores”, con el objetivo de conformar climas organizacionales sanos, basados en el trabajo en equipo y el compartir conocimientos, obteniendo resultados muy favorables en la calidad del servicio prestado⁽⁶⁾.

Dentro de los factores internos que moldean la productividad, se suma la satisfacción personal en el trabajador, viéndose manifestada en la gratificación de los usuarios de los servicios; ya que como se plantea: “sólo se puede satisfacer a los usuarios, si los trabajadores que brindan los servicios también se encuentran satisfechos”. Por otra parte, si se correlaciona y se utiliza como sinonimia el recurso humano, con la materia prima, denotamos que la formación del mismo en las distintas áreas que condicionan los climas de una institución de salud, es clave para elevar la calidad del servicio prestado, consecuentemente las relaciones humanas del personal y la autoeficacia en el desempeño de los mismos⁽⁶⁾.

De la mano con la idea anterior, hay que tomar en cuenta la importancia de poseer las condiciones adecuadas y seguras para el proceso de productividad. Con lo que recae en los que desarrollan cargos con funciones gerenciales, la responsabilidad de velar por que todo lo anterior se cumpla y de cierto modo, se le facilite al empleado⁽⁷⁾.

El presentismo y ausentismo como eje de esta revisión, no se pueden dejar de lado, ya que como se menciona más adelante, de forma más extensa, es común escuchar o leer sobre este último, del cual es inclusive deducible su definición con el término, pero en lo que respecta al presentismo, resulta más limitada la información; lo cual ha llamado la atención de algunos investigadores, quienes han planteado recientemente estudios para comprobar el efecto de forma comparativa de ambas situaciones en el área de salud. En Noruega y Dinamarca se realizó un estudio en el cual se tomaron y analizaron mediante entrevistas semiestructuradas la concepción en distintos ámbitos sobre estos fenómenos, a poblaciones de enfermeros, tanto en área rural como urbana de los dos países; concluyendo la relevancia de aspectos como las relaciones morales y valores, pero que mayormente afecta el criterio individual independientemente del grupo de estudio, para crear su concepto de cada punto⁽⁸⁾.

Se ha encontrado como predictores importantes del ausentismo y presentismo, la relación entre la cantidad de horas de trabajo semanales que se laboran y las que el empleado desea trabajar; además de la exigencia de eficiencia que se aplique en el área específica. Sin embargo, siempre resulta más factible medir o cuantificar cuánta es la pérdida de productividad por medio del ausentismo, ya que inclusive por deducción lógica, va a ser de un 100% (si no se sustituye al trabajador), pero en el caso del presentismo realmente las pérdidas directas e indirectas son mucho más difíciles de evaluar, teniendo en cuenta que es hasta de difícil diagnóstico, más que todo en personas que tienen algún padecimiento crónico y se complica distinguir si existe alguna afección aguda⁽⁹⁾.

Otros autores, proponen que enfocado en el área de la salud, el presentismo afecta principalmente al personal que realiza actividades de turno, como en servicios de emergencias, laboratorios, bancos de sangre y unidades de cuidados intensivos, así como los que se dedican a la atención a domicilio de pacientes de alto cuidado. Y se plantea que se genera este fenómeno, más que el ausentismo, predominantemente por un sentido de responsabilidad, compromiso o culpabilidad en algunos casos; teniendo consecuencias sumamente delicadas, aparte de la disminución clara de la productividad, aumentando la incidencia de accidentabilidad, la cual se puede considerar como “costos ocultos” del presentismo, ya que en Estados Unidos más de la mitad de las empresas calculan una pérdida económica anual de aproximadamente \$180 000 millones por este fenómeno⁽¹⁰⁾.

Clima organizacional

Al entenderse como uno de los componentes más influyentes en la productividad laboral y a su vez, verse como uno de los determinantes para las manifestaciones de presentismo o ausentismo, se encuentra importante ahondar en el tema del clima organizacional. Se describen dos tipos de clima en una organización: el psicológico, o individual y el organizacional. Con lo que se plantea que según las combinaciones entre los tipos de clima antes mencionados pueden coexistir diferentes conformaciones en las instituciones que ofrecen servicios de salud⁽⁶⁾.

Lo anterior surge como la evolución de conceptos que se plantean al respecto, desde 1960, partiendo de la psicología industrial u organizacional, y que aun así, según algunos autores, no se logra calzar todas las ideas desarrolladas a lo largo de la historia en una sola definición⁽¹¹⁾. Sin embargo, algunos lo definen como los elementos que, en un ambiente físico y social de una organización o servicio de salud, determinan las relaciones de convivencia de sus miembros, y cómo a partir de estas se produce una interacción entre ellas, los servicios prestados y su calidad⁽⁶⁾.

El clima organizacional, surge de un entorno más sociológico, en donde se le presta atención a que el hombre vive en ambientes complejos y dinámicos, conformados en su mayoría por organizaciones, que además de las personas, o trabajadores como en este caso, lo constituyen colectividades que afectan a los mismos. Y es por esto, que el papel del liderazgo y la fijación de metas, toman fuerza para mantener un clima adecuado⁽¹¹⁾.

Un elemento importante del clima, algunos autores lo citan como el “espíritu”, que se entiende como la percepción que el empleado tiene de sus necesidades sociales, si se satisfacen y si gozan del sentimiento de labor cumplida, o autosatisfacción, como se propone en algunos textos^(6,11).

En otra literatura se plantean 5 variables del clima organizacional, que son la comunicación, liderazgo, motivación, reciprocidad y satisfacción laboral, las cuales se evaluaron para diagnosticar el clima presente en una Unidad de cuidados intensivos neonatales en Costa Rica y así poder emitir el criterio si era positivo o negativo, además de su influencia en el clima y aspectos a corregir según los cuestionarios utilizados en el estudio. Se analizó que en la población estudiada, resultan relevantes los aspectos motivacionales, estímulo de trabajo en equipo y la incentivación del personal para una mayor eficacia en su trabajo, como puntos que siempre se deben mejorar, sin dejar de lado la comunicación adecuada entre jefaturas o puestos más gerenciales y el resto de los trabajadores⁽¹²⁾.

Por lo tanto, la manera en que los administradores de servicios de salud analicen el clima organizacional, les va a permitir comprender la forma en que los trabajadores o integrantes de la organización, perciben las exigencias de calidad y excelencia en distintos ámbitos, que en forma llamativa manifiesta los valores que cada miembro maneja y cómo estos inciden en los que defiende la institución. Promoviendo de este modo un clima adecuado y consecuentemente una mejoría en la productividad laboral⁽⁶⁾.

Presentismo y ausentismo

El concepto de presentismo ha evolucionado considerablemente en los últimos años⁽¹⁾. En principio, alrededor de 1980, el concepto englobaba más que todo el impacto económico que se podía observar y dejaba por fuera otros factores e implicaciones importantes del concepto e inclusive todavía hoy el término como tal no se utiliza mucho en la literatura médica y no ha sido un tema frecuente de discusión^(1,13). Al realizar búsqueda rápida en el buscador de PubMed bajo la palabra “presenteeism” se arrojan tan solo 135 citas. Todo lo contrario sucede con su contraparte, el ausentismo (“absenteeism”) que arroja 5636 citas como resultado⁽¹³⁾. Es, entonces, un concepto y un término poco conocido.

La literatura menciona dos vertientes a la hora de definir presentismo. Por un lado, la definición económica: Reducción de la productividad en el trabajo debido a problemas de salud⁽¹⁾. Por otro, la definición social y de comportamiento que indica que el presentismo corresponde a trabajar a pesar de presentar un problema de salud, trabajar muchas horas fuera del horario normal establecido, o presentarse en el trabajo a pesar de experimentar un deterioro de salud o algún otro tipo de evento que normalmente conlleva ausencia al trabajo⁽¹⁾.

Esta pérdida de productividad hace referencia a los escenarios en los cuales hay retraso en la entrega de informes y trabajos, dificultad para el análisis adecuado, dificultad para concentrarse, cayendo en errores o fallos y no ser capaz de sobrellevar la carga física del trabajo^(1,13).

El presentismo engloba un grupo de ideas que siempre han estado presentes en el ambiente laboral, pero que se logran unir en un concepto que consigue describir la relación entre la enfermedad y la pérdida de productividad, consecuencia del trabajo excesivo y sentimientos de inseguridad que surgen en ocasiones en que se presentan grandes recortes de personal así como altos niveles de desempleo⁽²⁾.

El otro concepto que es de suma importancia mencionar es el de ausentismo. Específicamente en el sector salud es un término que se entiende sencillamente como no presentarse al trabajo cuando se está enfermo y se podría definir por la cantidad de días en el que el empleado no se presenta a realizar sus labores en el horario establecido^(1,14).

Otro factor importante a tomar en cuenta es el factor género que en las dinámicas sociales requiere especial atención. En las sociedades occidentales principalmente, las mujeres tienden a presentar ambas conductas de trabajo (ausentismo y presentismo), más frecuentemente que los hombres. Algunos estudios indican o mencionan algún tipo de relación con estereotipos de género y otros con condiciones médicas más asociadas a unas que a los otros^(14,15).

Un gran determinante del presentismo es la relación con los compañeros de trabajo. Estudios etnográficos en una empresa de manufacturación, revelaron la emergente obsesión con una asistencia a tiempo y confiable en los miembros de los equipos que decidían agruparse para trabajar. En estos grupos, el presentismo fue mayor respecto a los grupos de trabajo armados burocráticamente⁽³⁾. Además, la literatura menciona que pertenecer a un equipo infunde una sensación de obligación que resulta en una negativa o en renuencia para ausentarse por enfermedad⁽¹⁵⁾.

Actualidad Costarricense y Perspectivas futuras

En nuestro país, Costa Rica, el tema del presentismo, ausentismo o clima organizacional no suelen ser temas frecuentes y antes de mencionarlos habría que contextualizar la situación actual del sector salud.

Desde hace más de 5 años, la percepción que se tenía sobre los profesionales en salud, y específicamente del médico, ha cambiado en Costa Rica, a tal punto que el reclamo sobre el estado de la seguridad social recae directamente sobre el profesional en salud que brinda la atención y olvida por momentos al director, al ministro o inclusive al presidente ejecutivo. Es por eso que hasta cierto punto, el clima organizacional en los hospitales y áreas de salud ha variado ligeramente y es ahora uno mucho más tenso, más exigente y más demandante; todos factores importantes en el desarrollo del presentismo y ausentismo como ya se mencionó en apartados anteriores⁽¹⁶⁾.

La CCCSS invirtió en los últimos años en capital humano, en un intento por mejorar el clima laboral y promover en sus empleados y funcionarios un desempeño que logre satisfacer al usuario de los servicios de salud⁽¹⁷⁾. Estos cambios o movimientos no necesariamente se han traducido en una mejor atención al usuario, por lo que el clamor nacional ha subido considerablemente de tono y ha salpicado a todos los profesionales en salud, al ministerio de salud e inclusive a diferentes figuras políticas⁽¹⁶⁾.

En este contexto el presentismo y el clima organizacional juegan un papel muy importante ya que trabajar bajo presión se relaciona directamente con el presentismo⁽³⁾ y en referencia a la economía y los costos, al presentismo no se le ha dado la importancia que requiere hasta hace algunos años. Tal vez, principalmente porque no se manifiesta como una pérdida clara, más bien se presenta como un costo oculto o solapado, pero que de igual forma va afectando directamente a la organización o institución y de manera indirecta al trabajador^(3,18).

Algunas publicaciones recientes mencionan que el problema del presentismo genera mayores costos para las instituciones que el ausentismo, incluyendo en este último los pagos por incapacidad y otros beneficios que se adquieren al ausentarse al trabajo por alguna enfermedad⁽³⁾.

En el horizonte aparecen algunas medidas claras que se deben de tomar por parte de la institución y de los entes reguladores de la salud en nuestro país.

Por su parte, la literatura menciona que si existe un punto donde iniciar a mejorar la situación laboral, el clima organizacional y lo relacionado al presentismo y ausentismo, ese debe ser la cultura⁽³⁾. Ese debe ser el cambio fundamental a realizar en los servicios de salud, debido a que ya se conoce que una política institucional de creación de cultura en seguridad del paciente, traduce actos clínicos más seguros y confiables mediante trabajo continuo e implementación de prácticas adecuadas como pilar del mejoramiento⁽³⁾.

Conclusiones

- En la productividad laboral se incluyen gran cantidad de factores que la determinan y que no son independientes entre sí, más bien generando una relación dinámica entre ellos, de la cual se extrae un producto final, que para nuestro caso es la adecuada atención al paciente.
- Hace falta literatura para lograr determinar en el ámbito de la salud cuáles son los principales constituyentes del clima organizacional, al igual que es limitada la información que se encuentra de métodos resolutivos a las deficiencias en los puntos específicos que se encuentren debilitados en el sistema.
- Se ha encontrado que el presentismo influye de manera importante en la disminución de la productividad, abarcando desde consecuencias económicas hasta en la salud del trabajador, tanto en agudo como crónicamente, poniendo en riesgo el aumento de la incidencia de la accidentalidad, considerándose un peligro para la vida de los pacientes.
- El presentismo se define desde dos vertientes. Presentarse a trabajar a pesar de alguna situación de salud que normalmente llevaría a la ausencia al trabajo y disminución de la capacidad productiva debido a un problema de salud. El ausentismo, por lo contrario, es no apersonarse al trabajo debido a presentar un problema de salud
- Tanto el presentismo como el ausentismo son factores de suma importancia en el análisis global de la productividad de determinada institución y se consideran como indicadores de situaciones laborales no favorables, lo cual lleva a errores en la práctica médica, disminución en capacidad de producción y en la calidad de servicio.
- En Costa Rica, en el contexto actual de la delicada situación de la seguridad social, ambos conceptos, junto con el clima organizacional se vuelven puntos cruciales a la hora de evaluar las medidas a tomar en el futuro, y a pesar de que históricamente no se le ha prestado la atención necesaria a estos temas, probablemente en el futuro se observe un incremento en el análisis de los mismos.

Referencias

1. Sanderson, K. & Cocker F. (2013). Presenteeism: Implications and health risks. *Aust Fam Physician*, 42, 172-175.
2. Gershon, R., Stone, P., Zeltser, M., Faucett, J., MacDavitt, K. & Chou, S. (2007). Organizational Climate and Nurse Health Outcomes in the United States: A Systematic Review. *Ind Health*, 45, 622-636.
3. Flores, G. (2006). Presentismo: Potencialidad en accidentes de salud. *Acta Med Costarric*, 8, 30 – 34.
4. Chiang, M., Salazar, M., Martín, M. J. y Nuñez, A. (2011). Clima organizacional y satisfacción laboral: Una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad. *Salud Trab. (Maracay)*, 19, 05-16.

5. Velásquez, Y., Núñez, M. y Rodríguez, C. (2010). Estrategias para el mejoramiento de la productividad. *Latin American and Caribbean Conference for Engineering and Technology*, 1-10.
6. Segura, A. (2012). Clima organizacional: un modo eficaz para dirigir los servicios de salud. *Avances en Enfermería*, 30, 1, 107-113.
7. Salazar, J., Guerrero, J., Machado, Y. y Cañedo, R. (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*, 20, 4, 67-75.
8. Krane, L., Ladekjaer, E., Vinther, C., Malmose, C., Johnsen, R. & Bech, M. (2014). Attitudes towards sickness absence and sick presenteeism in health and care sectors in Norway and Denmark: a qualitative study. *BMC Public Health*, 14, 1-13.
9. Böckerman, P. & Laukkanen, E. (2010). Predictors of sickness absence and presenteeism: Does the pattern differ by a respondent's health?. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 52, 3, 332-335.
10. Rojas, R. (2007). Enfoque del presentismo en empresas de salud. *Ciencia & Trabajo*, 24, 64-68.
11. García, M. (2009). Clima organizacional y su diagnóstico: Una aproximación conceptual. *Cuadernos de Administración, Universidad del Valle*, 42, 43- 61.
12. Arias, M. (2007). Factores del clima organizacional influyentes en la satisfacción laboral de enfermería, concerniente a los cuidados intensivos neonatales del Hospital Nacional de Niños, 2004. *Enfermería en Costa Rica*, 28, 1, 12-19.
13. Widera, E., Chang, A. & Chen, H. (2010). Presenteeism: A Public Hazard. *J Gen Intern Med*, 25, 1244-1247.
14. Letvak, S., Ruhm, C. & Gupta, S. (2012). Nurses' Presenteeism and Its Effects on Self-Reported Quality of Care and Costs. *Am J Nurs*, 112, 30- 38.
15. Johns, G. (2010). Presenteeism in the workplace: A review and research agenda. *J Organiz Behav*, 31, 519-542.
16. Ruíz, G. y Mayorga, G. (2012, 23 de Setiembre). *CCSS sigue en espera de cirugía vital*. Periódico El Financiero. Recuperado el 8/01/2014 de: http://www.elfinancierocr.com/economia-y-politica/CCSS-crisis-finanzas-politicas-deficit_0_158384183.html
17. Flores, I., Rojas, S. y Orlich, J. (2004). Factores críticos en el clima organizacional del personal de enfermería del servicio de Sala de operaciones del Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia y su relación con la productividad. Trabajo final de graduación Maestría en Administración de Servicios de Salud, Universidad Estatal a Distancia. C. R.
18. Arteaga, O., Vera, A., Carrasco, C. y Contreras, G. (2007). Presentismo y su Relevancia para la Salud Ocupacional en Chile. *Ciencia y Trabajo*, 24, 61-63.

