



## Interpretación del presentismo laboral en los departamentos administrativos de una empresa dedicada a la construcción

Interpretation of labor presenteeism in the administrative departments of a company dedicated to construction

Javier Carrillo, Luisana Fuentes y Yoleida Indriago

Artículo recibido julio 2018 | Arbitrado julio-agosto 2018 | Publicado 01 de octubre 2018

### Resumen

En el presente artículo tuvo como objetivo analizar los factores psicosociales que generan el presentismo laboral en el departamento administrativo de una empresa dedicada a la construcción de infraestructuras de gran escala ubicada en Valencia, Venezuela; para así describir las consecuencias que estos tienen en los trabajadores. El mismo estuvo enmarcada bajo los lineamientos de una investigación cuantitativa no experimental. El diseño fue transeccional correlacional. En cuanto a la técnica e instrumento de recolección de información se realizó una entrevista, aplicando como instrumento el cuestionario, que fue medido por la escala tipo Likert que calificara el objeto de actitud de los entrevistados. De acuerdo a los resultados se pudo concluir que en la organización se refleja el fenómeno del presentismo, siendo los aspectos que mayor les preocupan a los trabajadores durante su jornada laboral: los niveles de escases en alimentos, medicinas y transporte, así como los niveles de inseguridad en el país.

**Palabras clave:** Presentismo; departamentos administrativos; empresa de construcción

### Abstract

In this article, the objective was to analyze the psychosocial factors that generate labor presentism in the administrative department of a company dedicated to the construction of large-scale infrastructure located in Valencia, Venezuela; in order to describe the consequences they have on workers. It was framed under the guidelines of a non-experimental quantitative investigation. The design was correlational translational. Regarding the technique and instrument for collecting information, an interview was carried out, applying the questionnaire as an instrument, which was measured by the Likert scale that qualified the object of attitude of the interviewees. According to the results, it was concluded that the organization reflects the phenomenon of presentism, being the aspects that most concern workers during their workday: the levels of shortages in food, medicine and transport, as well as the levels of insecurity in the country.

**Key words:** Presentism; administrative departments; construction company

#### Javier Carrillo

carrillojavier03@gmail.com  
 Universidad de Carabobo, Venezuela

Licenciado en Relaciones Industriales,  
 Universidad De Carabobo, Venezuela.

#### Luisana Fuentes

luisanamejias21@gmail.com  
 Universidad de Carabobo, Venezuela

Licenciada en Relaciones Industriales,  
 Universidad De Carabobo, Venezuela.

#### Yoleida Indriago

yoleidadelvalle@hotmail.com  
 Universidad de Carabobo, Venezuela

Licenciada en Relaciones Industriales,  
 Universidad De Carabobo, Venezuela.



Revista Enfoques

## INTRODUCCIÓN

En la literatura se identifica como presentismo a distintas situaciones. Se puede definir como presentismo al problema de que los trabajadores estén en el trabajo sin un funcionamiento pleno debido a la falta de concentración, una enfermedad u otras condiciones médicas, es decir, cuando se está en el trabajo, pero desempeñándose con una capacidad reducida. Otra definición denomina de este modo al deterioro autoevaluado del desempeño debido a problemas de salud en el lugar de trabajo. Si bien el concepto puede parecer algo difuso, todas las definiciones comparten el reconocer que el trabajador se hace presente en el trabajo, pero que su desempeño no es el más óptimo.

Que una persona se encuentre presente en su oficina o lugar de trabajo, no significa necesariamente que trabaje, a esto se refiere la definición de presentismo laboral, la cual ha evolucionado considerablemente en los últimos años, según Rojas (2007), el término Presentismo fue acuñado por el profesor inglés Cary Cooper como "Presenteeism" para describir la relación entre enfermedad y pérdida de productividad".

García (2011), señala respecto al presentismo laboral que es cuando el empleado está presente en su puesto de trabajo, pero ausente en sus funciones. Algunas de las causas son atribuidas a problemas de salud o lesiones, es decir el trabajador asiste a su trabajo en forma indispuesta

Otras definiciones dejan abierta la posibilidad de otras causas relacionadas con problemas sociales como dificultades en el entorno de trabajo, problemas familiares, preocupación por el cuidado de niños y ancianos, condiciones y características del mercado laboral, aspectos culturales y situación económica.

Este fenómeno ha sido cada vez más motivo de gran preocupación a nivel mundial entre el gremio empresarial, de trabajadores, especialistas en salud ocupacional, responsables de gestión de RR.HH., organismos de seguridad ocupacional, universidades, entre otros; ya que está presente cada vez más en la vida de trabajadores de diferentes actividades.

Principalmente debido al impacto sobre la productividad de las empresas, pero también por el efecto en el nivel de vida personal y laboral, incluyendo efectos adversos posteriores en la salud. En cuanto a esto, Rojas (2007) menciona que hoy en día muchos autores y especialistas consideran que el impacto sobre la productividad es mucho más perjudicial y costoso, en parte por los costos ocultos que plantea el presentismo y también por el hecho de que dichos costos los asume la organización y el propio afectado.

En Venezuela, la crisis económica que atraviesa el país ha impactado indudablemente el mercado laboral. La dificultad para acceder a materias primas y repuestos, la inaccesibilidad a divisas, la disminución de importaciones y los aumentos salariales decretados por el Ejecutivo Nacional han llevado a industriales privados a reducir considerablemente sus nóminas. Según estimaciones del Instituto Nacional de Estadísticas (INE) al cierre de 2015, un estimado de más de 170 mil personas se habría desincorporado del sector privado, el mayor empleador del país.

Más de 8 mil empresas han cerrado sus puertas en los últimos 20 años y en la actualidad solo se mantienen activas alrededor de 4 mil, según estimaciones de Juan Pablo Olalquiaga, presidente de Conindustria. Varias de estas empresas están aplicando reducción de personal en vista de las condiciones actuales de la economía del

país, esto genera cierto nivel de preocupación en los trabajadores, esto de acuerdo a las apreciaciones de Clemente (2016).

Adicional a esto, los trabajadores venezolanos asisten a sus trabajos preocupados porque el sueldo no les alcanza para cubrir sus necesidades básicas, porque los índices de inflación son cada vez más altos, porque no consiguen las medicinas que ellos o algunos de sus familiares necesitan, porque no consiguen comida en los anaqueles de los supermercados, porque la delincuencia es cada vez más grave, porque no consiguen suficiente dinero en efectivo para costear bienes o servicios básicos, o simplemente porque no consiguen transporte para trasladarse a sus lugares de trabajo o a sus hogares. Todos estos factores contribuyen a que el trabajador sienta desmotivación al momento de trabajar, provocando una disminución en la productividad, un deterioro en la calidad de vida y en el peor caso generando problemas de salud que si no se detectan a tiempo pueden agravarse.

Los trabajadores de la empresa objeto de estudio no escapan de esa realidad, puesto que se ven afectados por la problemática antes mencionada, ya sea por el tema del transporte público, del desabastecimiento, de los altos niveles de inflación o de la falta de medicinas, entre otros.

El Departamento de Recursos Humanos de dicha empresa ha detectado una disminución en la productividad de los trabajadores, específicamente en el área administrativa con respecto a periodos anteriores, ya que desde el mes de Junio de 2017 han habido deficiencias en los procesos administrativos propios de la empresa como por ejemplo: retrasos en los pagos a proveedores y servicios, retrasos en la

adquisición de insumos de oficina y en algunos casos demoras en el pago de la nómina.

Esta situación generó alarmas en la Gerencia de Recursos Humanos y es por ello, que en la actualidad a la organización no solo le preocupa los resultados económicos, sino también el bienestar de quienes tienen a su cargo la labor de ordenar, planificar, gerenciar, administrar, entre otras funciones y que influyen de manera directa en la ejecución de los procesos administrativos de la empresa. Por esta razón se hace necesario conocer la respuesta a las siguientes preguntas: ¿Cómo se refleja el presentismo laboral en el personal administrativo de esta empresa? ¿Cuáles son los factores psicosociales que generan el presentismo laboral en el departamento administrativo? ¿Cuáles son las consecuencias del presentismo laboral en el área administrativa? ¿Qué relación tiene el presentismo laboral en el departamento administrativo de la empresa con los problemas socio-económicos actuales de Venezuela? ¿Qué sugerencias se pueden señalar para contribuir a la motivación de los trabajadores administrativos?

Por ello, se planteó como objetivo general analizar los factores psicosociales que generan el presentismo laboral en el departamento administrativo de una empresa dedicada a la construcción de infraestructuras de gran escala ubicada en Valencia, estado Carabobo, Venezuela. También el estudio buscó identificar los factores psicosociales que generan el presentismo laboral en el departamento administrativo de una empresa dedicada a la construcción de infraestructuras de gran escala; a fin de describir las consecuencias que tiene el presentismo laboral específicamente en el área administrativa de una empresa dedicada a la construcción,

para de esta manera diseñar propuestas para motivar a los trabajadores del área administrativa de una empresa dedicada a la construcción de infraestructuras de gran escala.

### MÉTODO

De acuerdo al problema planteado referido al presentismo laboral en el departamento administrativo de una empresa dedicada a la construcción de infraestructuras de gran escala ubicada en Valencia, Venezuela y en función de sus objetivos, se estuvo ante una investigación cuantitativa no experimental, debido a que se centró en una causa y un efecto, o lo que es lo mismo se basó en la aplicación de un estímulo para obtener una respuesta permitiendo describir, analizar y predecir el comportamiento de la población por medio de datos estadísticos que guardan relación con las condiciones existentes dentro del contexto estudiado.

Se utilizó el diseño transeccional – correlacional, debido a que se medirá la relación entre el presentismo laboral y las causas que lo generan en un tiempo determinado.

El trabajo de investigación resumido en este artículo, se enmarcó bajo la disposición de una investigación de campo, puesto que al basarse sobre hechos reales fue necesario llevar a cabo una estrategia que nos permitió analizar la situación directamente en el lugar donde acontece, es decir, en una empresa dedicada a la construcción de infraestructuras de gran escala ubicada en Valencia, Venezuela. Se tomó en cuenta a una población de 20 trabajadores de la.

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En este apartado se exponen los datos obtenidos de la aplicación del instrumento y

recolección de datos a la muestra seleccionada con el propósito de analizar los factores psicosociales que generan el presentismo laboral en una empresa dedicada a la construcción de infraestructuras de gran escala, en manera de dar respuesta a los objetivos planteados en este estudio. Para efectuar el diagnóstico, el instrumento fue validado por expertos, motivado a que las interrogantes establecidas, son de fácil comprensión para los encuestados y adopta una íntima relación con los objetivos de la investigación.

Ahora bien, el presentismo se ha convertido en un elemento clave en el desarrollo y valoración de las acciones del comportamiento organizacional, ya que es uno de los grandes problemas de la "baja productividad" del mercado de trabajo, y por tanto uno de los obstáculos a superar a la hora de plantearse mejorar la competitividad.

Así mismo, el presentismo laboral no es un "tema típico y exclusivo del departamento de recursos humanos", es una cuestión que en cualquier organización empresarial debe ser liderada desde su primer nivel, tratada y gestionada en todos los departamentos y divisiones de la empresa con la coordinación del departamento de recursos humanos.

Las consecuencias del presentismo no sólo son de orden económico, sino que repercuten directamente en el ambiente laboral, deterioran la imagen de la empresa y afecta al compromiso de los empleados con la organización.

La situación social y económica actual de Venezuela en la actualidad no ayuda precisamente a combatir el presentismo laboral, por el contrario, se convierte en una de las causas que originan esta situación en las organizaciones.

El estudio busco ampliar el análisis sobre presentismo laboral mediante la aplicación de una encuesta de tipo Likert suministrada a los trabajadores administrativos de una empresa de construcción de infraestructuras

a gran escala en Valencia, Venezuela; que dejó ver la relación entre los problemas socioeconómicos actuales del país y el presentismo laboral.

**Cuadro 1. Vértices del instrumento**

OBJETIVO	ESTRATEGIAS	CLAVE DE INTERPRETACIÓN
<p>Identificar los factores psicosociales que generan el presentismo laboral en los departamentos administrativos de una empresa dedicada a la construcción de infraestructuras de gran escala ubicada en Valencia, Venezuela.</p> <p>Describir las consecuencias que tiene el presentismo laboral específicamente en el área administrativa de una empresa dedicada a la construcción de infraestructuras de gran escala ubicada en Valencia, Venezuela.</p> <p>Diseñar propuestas para motivar a los trabajadores del área administrativa de una empresa dedicada a la construcción de infraestructuras de gran escala ubicada en Valencia, Venezuela.</p>	<p>Explicación de los factores psicosociales que inciden en la ocurrencia del presentismo de acuerdo al instrumento aplicado.</p> <p>Análisis de los efectos del presentismo laboral en la organización.</p> <p>Formulación de propuestas para atacar la problemática, teniendo en cuenta los resultados del instrumento aplicado.</p>	<p>Factores asociados al presentismo laboral (intraorganizacionales y extraorganizacionales)</p> <p>Productividad y rendimiento en la organización.</p> <p>Compromiso y cultura organizacional.</p>

Ahora bien, con lo anterior se presenta el desarrollo de los objetivos en tres vértices y seguidamente teniendo como base la información recabada, a través de los instrumentos aplicados, se presentan los resultados obtenidos:

### **Factores asociados al presentismo laboral (intraorganizacionales y extraorganizacionales)**

De acuerdo al autor Rojas (2007), en psicología se considera "presentismo"

cuando un empleado no realiza sus funciones al 100% debido a problemas emocionales. Pero también en el ámbito laboral a veces se le describe relacionado a la pérdida de tiempo en actividades no productivas. Es por ello, que en la investigación fueron utilizados ítems relacionados a aquellos factores que pudiesen dar origen al presentismo y de esa manera conocer la apreciación de los trabajadores encuestados.

### Factores intraorganizacionales

En base a lo anterior y de acuerdo a los resultados obtenidos, se puede interpretar que los factores intraorganizacionales asociados al presentismo laboral tienen que ver con el salario, la puntualidad, el sobretiempo y el uso de redes sociales durante la jornada de trabajo; reflejados en los ítems 3 5 10 y 16 que a continuación se explican.

En el ítem 3, considero que mi salario me alcanza para cubrir mis necesidades básicas, el 70 por ciento de los trabajadores indicaron que casi nunca les alcanza el salario para cubrir sus necesidades, un 15 por ciento algunas veces y un 15 por ciento nunca les alcanza, lo que determina que existe un salario que no está acorde a los gastos de los trabajadores. Adicional a esto se le suma el hecho de los altos índices de inflación que actualmente se registran en el país. En relación al ítem 5, Llego puntual a mi jornada de trabajo, el 60 por ciento de los trabajadores encuestados indicaron que algunas veces llegan puntual a la jornada de trabajo, el 30 por ciento casi nunca y el 10 por ciento casi siempre llega puntual. Esto deja ver que existe un importante índice de impuntualidad. Si se analiza más a profundidad y se relaciona este ítem con el ítem 4, referido a la problemática de transporte actual, se puede inferir que esta situación puede estar incidiendo en esa situación.

En referencia al ítem 10, Me quedo trabajando después de la hora de salida, el 75 por ciento de los trabajadores encuestados indicaron que nunca se quedan trabajando después de la hora de salida, mientras que el 15 por ciento algunas veces y el 10 por ciento casi nunca se queda laborando después de la hora de salida. En base a esto, la mayoría de los trabajadores nunca se quedan trabajando luego de la hora

de salida, y esto puede responder justamente a factores como el problema de transporte público como se mencionó en el análisis del ítem 4 y que la mayoría utiliza este medio para trasladarse, además de la situación de inseguridad como se refleja en el ítem 9.

Por último, en cuanto al vértice a, el ítem 16 Durante mi jornada de trabajo utilizo mis redes sociales (Instagram, twitter, Facebook, etc.), arrojó que el 90 por ciento de los trabajadores encuestados siempre usan las redes sociales durante su jornada laboral, mientras que el 10 por ciento algunas veces lo hace. La gran mayoría entonces ocupa parte de su tiempo en el trabajo para acceder a sus perfiles sociales, este resultado parece bastante interesante sobre todo si se contrasta con el ítem anterior donde la mayoría de los trabajadores afirman que algunas veces tienen exceso de trabajo, entonces se puede inferir que los trabajadores no le dedican el tiempo necesario a realizar su trabajo por revisar sus perfiles sociales, lo que provoca el retraso a la hora de entregar sus tareas y este pueda ser justificado como exceso de trabajo.

De acuerdo a Zuriguel (2013) “el problema del uso de las redes sociales en el trabajo surge cuando se detecta que alguno, o algunos, de los empleados baja su nivel de productividad por culpa del tiempo que pierde conectándose a las redes”. Entonces, si se llegara a detectar este caso, ya no queda otro remedio que tomar algún tipo de medida al respecto, normalmente prohibir su uso, en ocasiones restringiendo mediante algún tipo de software el acceso a este tipo de páginas a través de los ordenadores de la empresa.

### Factores extraorganizacionales

Por otra parte, se puede interpretar por medio de los resultados obtenidos que los factores extraorganizacionales asociados al presentismo laboral son la escases de transporte público, el uso del transporte público, deseos de emigrar, la inseguridad, la escases de medicinas, los problemas familiares y la escases de alimentos; reflejadas en los ítems 4, 6, 7, 9, 12, 13 y 14 respectivamente.

En relación al ítem 4, Durante mi jornada de trabajo pienso en los escases de transporte público, el 65 por ciento de los trabajadores encuestados indicaron que casi siempre piensan en la escases de transporte público, el 25 por ciento lo hace algunas veces y el 10 por ciento que casi siempre lo hace. Actualmente en el país, el sector transporte atraviesa una crisis agravada, se evidencia como cada vez hay menos unidades colectivas prestando servicio y con esto surgen nuevas modalidades de transporte como los camiones 350 por ejemplo, donde las personas van al interior de estos de pie y sin ningún tipo de seguridad. Con menos unidades de transporte público circulando se les dificulta a los trabajadores el traslado desde y hacia su trabajo.

En cuanto al ítems 6, Utilizo el transporte público para llegar a mi lugar de trabajo, el 75 por ciento de los trabajadores encuestados indicaron que siempre utilizan el transporte público para llegar al lugar del trabajo, el 15 por ciento casi siempre y el 10 por ciento algunas veces lo utiliza. Se observa entonces que la mayoría de los trabajadores encuestados utilizan el transporte público para llegar al trabajo, si se relaciona este ítem con el ítem 4 y 5 se puede entender un poco el panorama por el que atraviesa la empresa específicamente con sus trabajadores administrativos, y es

que la mayoría de sus trabajadores se traslada en transporte público y con la problemática existente de ese sector a los trabajadores se les dificulta el llegar a tiempo a su trabajo.

En referencia al ítem 7, Durante mi jornada de trabajo pienso en emigrar a otro país, el 45 por ciento de los trabajadores encuestados indicaron que algunas veces piensan en emigrar a otro país, mientras el 30 por ciento nunca lo piensa y el 25 por ciento casi siempre lo hace. En el último año ha habido un “éxodo masivo” de venezolanos que buscan nuevas y mejores oportunidades fuera de su país, así lo dejan ver las noticias que a diario informa la prensa nacional. Con la difícil situación que atraviesa el país, es entendible que estos trabajadores se encuentren considerando la idea de emigrar a otro país donde quizá puedan encontrar mejores condiciones sociales y económicas.

En cuanto al ítem 9, Durante mi jornada de trabajo pienso en la situación actual de inseguridad en el país, el 70 por ciento de los encuestados indicaron que casi siempre piensan en los niveles de inseguridad en el país, mientras el 20 por ciento algunas veces y el 10 por ciento siempre piensan en ello. Esto muestra que los trabajadores se encuentran preocupados por los índices de inseguridad en el país, lo cual representa una carga mental para los trabajadores encuestados durante su jornada de trabajo y puede servir de agente distractor, por lo que los trabajadores, en su mayoría no se concentran en sus actividades y no entregan a tiempo sus asignaciones.

Sobre el ítem 12, Durante mi jornada de trabajo pienso en la escases de medicinas, el 50 por ciento de los trabajadores encuestados indicaron que algunas veces piensan en la escases de medicinas, el 25 por ciento afirmo que casi siempre lo hace, un 15

por ciento que nunca lo hace y el 10 por ciento restante que casi nunca piensan en eso. La situación de medicinas y lo relacionado con la salud parece ser un tema de preocupación para los trabajadores encuestados de acuerdo a los resultados obtenidos, y es que los altos índices de escases en el sector farmacéutico preocupan a cualquiera ya que no se consiguen medicamentos como antibióticos, anticonvulsivos o para el corazón, y los precios que se manejan en el mercado negro son inaccesibles; es decir que en caso de alguna enfermedad el trabajador se las verá difícil para encontrar los medicamentos recetados, por ello representa una preocupación durante su jornada de trabajo.

En referencia al ítem 13, Durante mi jornada de trabajo pienso en mis problemas familiares y/o personales, el 70 por ciento de los trabajadores encuestados indicaron que algunas veces piensan en sus problemas familiares y el 30 por ciento casi nunca lo hace. En el ítem 1 la mayoría de los trabajadores afirmaron que algunas veces se concentraban plenamente en las labores propias de su cargo, motivo de esto puede ser porque algunas veces se dedican a pensar en sus problemas familiares. Aunque hay que saber separar los problemas familiares del trabajo, en ocasiones de acuerdo a la magnitud de los problemas, estos pueden servir de distracción y preocupación durante la jornada laboral y como ya se mencionó anteriormente si el trabajador no está concentrado en sus actividades no podrá tener los resultados deseables por la empresa.

A cerca del ítem 14, Durante mi jornada de trabajo pienso en la escases de comida, el 80 por ciento de los trabajadores encuestados indicaron que siempre piensan en la escases de comida, un 10 por ciento casi siempre y el 10 por ciento restante

indicaron que algunas veces piensan en ese tema. La gran mayoría piensa en la situación de desabastecimiento que atraviesa el país, inclusive parece ser más importante el tema de alimentación que el de seguridad como se refleja en el ítem 9.

Actualmente, si bien los productos de la cesta básica han comenzado a aparecer en los anaqueles de los supermercados, estos mantienen precios tan elevados que un trabajador que gane sueldo mínimo no le alcanzaría si quiera para alimentarse a él y su familia una semana. Para ejemplificar, en abril de 2018 el kg de queso blanco duro llegó a los 800 mil bolívares fuertes al igual que el kg de carne de primera; el salario mínimo integral a la fecha de abril 2018 es de 392.646 mensual más el bono de alimentación de 915 mil para un total de 1.307.646, es decir que comprar 1kg de queso o carne equivaldría al 61.18 por ciento de los ingresos mensuales de un trabajador que gane sueldo mínimo.

### **Productividad y rendimiento en la organización**

Para describir las consecuencias que tiene el presentismo laboral sobre la productividad, es necesario conocer el término y sus aristas; Galindo y Viridiana (2015), afirman que:

“la productividad es una medida de qué tan eficientemente utilizamos nuestro trabajo para producir valor económico a la organización. Una alta productividad implica que se logra producir mucho valor económico con poco trabajo. Un aumento en productividad implica que se puede producir más con lo mismo”. (p. 3.)



En el caso de estudio presentado, se hace necesario saber cuáles son los factores que influyen en la disminución de la productividad de los trabajadores y las consecuencias que esto genera a la organización, por ello se describe y contextualiza a continuación los ítems relacionados a estos aspectos con los resultados obtenidos:

El ítem 1, Durante mi jornada de trabajo me concentro plenamente en las labores propias de mi cargo, el 55 por ciento de los encuestados, indicó que algunas veces se concentran plenamente en las labores propias de su cargo, un 35 por ciento casi siempre lo hace y un 10 por ciento se concentra siempre en las labores de su cargo. Estos datos inciden en cuanto a los resultados de las tareas de los trabajadores encuestados debido a que la mayoría de ellos no están concentrados plenamente en lo que hacen, probablemente necesiten más tiempo del necesario para ejecutar sus tareas y esto puede ocasionar, por ejemplo, retrasos en las entregas de sus actividades.

En relación al ítem 2, Entrego mis asignaciones de trabajo a tiempo, el 45 por ciento de los encuestados indicaron que algunas veces entregan a tiempo sus asignaciones, un 35 por ciento casi siempre lo hacen y un 20 por ciento siempre lo hace. Como se puede observar la mayoría de los trabajadores entregan sus asignaciones después del tiempo estimado, evidenciando un retraso en los procesos, ahora bien, si se analiza el ítem anterior donde la mayoría de los trabajadores no siempre se concentran plenamente en lo que hacen se puede señalar a esta como una de las causas de que los trabajadores no entreguen las asignaciones a tiempo.

De acuerdo al ítem 11, Solicito permiso a mis jefes durante mi jornada laboral para ir en búsqueda de dinero en efectivo, el 45 por

ciento de los trabajadores encuestados indicaron que algunas veces, mientras el 35 casi nunca y el 20 por ciento nunca solicitan permiso para tal fin. Actualmente, en el país se evidencia una falta de efectivo circulante, situación que es preocupante ya que es el medio de pago más común; por ejemplo, para pagar el transporte público se necesita efectivo y con lo costoso del servicio se necesita cada vez más efectivo para costearlo, es por ellos que los trabajadores se ven en la necesidad de pedir permiso regularmente para ir al banco a hacer retiro de sus cuentas. Es importante mencionar que en las entidades bancarias existe un límite máximo de retiro diario que apenas puede alcanzar para costear 2 días de pasajes ida y vuelta en el transporte público.

En referencia al ítem 15, Tengo exceso de trabajo, un 65 por ciento de los trabajadores encuestados indicaron que algunas veces tienen exceso de trabajo, el 20 por ciento indico que casi nunca, solo un 15 por ciento siempre tiene exceso de trabajo y el 5 por ciento casi siempre, lo que demuestra que algunas veces los trabajadores tienen exceso de trabajo.

De acuerdo a Sánchez (2017), “está plenamente demostrado que el exceso de trabajo, a partir de un cierto punto, reduce la productividad y aumenta los costes a largo plazo”, en el caso de estudio la mayoría de los trabajadores afirman que algunas veces tienen exceso de trabajo, esto puede ser motivo para el retraso en la entrega de sus tareas como se menciona en el ítem 2.

### **Compromiso y cultura organizacional**

De acuerdo a la teoría de bifactorial de Herzberg (1959), la relación del trabajo es básica, si las personas se sienten bien sus respuestas son mejores. Sin embargo, tal parece que en nuestro caso de estudio el sentirse valorado no lo es todo para poder

cumplir los objetivos a tiempo, esto se deduce al relacionar el ítem 8 con los ítems anteriores donde se evidencia la presencia de otros factores que influyen en la productividad de los trabajadores.

En relación al ítem 8, Me siento valorado por la empresa, un 45 por ciento de los trabajadores encuestados indicaron que siempre se sienten valorado por la empresa, un 35 por ciento casi siempre y un 20 por ciento algunas veces se siente valorado por la empresa. Lo que determina que la mayoría se siente valorado por la empresa. Es importante que el empleado se sienta valorado, que los jefes busquen la manera de motivar a los mismos, que los hagan sentir que sus labores son de gran importancia para la organización porque esto es parte importante para el logro de los objetivos planteados. La teoría de las necesidades de Maslow (1954) supone que cuando una de estas necesidades (fisiológicas, de seguridad, amor, estima y autorrealización) está satisfecha, será la siguiente más elevada de la jerarquía la que motive, es decir que automáticamente se convierte en motivador las necesidades del siguiente orden.

Lo que evidencia la presente investigación es que a los trabajadores les preocupa entre otras cosas la escases de alimentos y esta entra en la categoría de necesidades fisiológicas, la base de la pirámide de Maslow (1954), entonces no entrará en juego una necesidad superior en tanto no este ampliamente satisfecha la inmediatamente inferior. Es por ello que se dificulta establecer un compromiso con la organización cuando existen factores de mayor importancia para el trabajador como el de alimentarse o su seguridad personal que lo desconcentran de sus labores cotidianas. Es una tarea de la organización diseñar propuestas que conlleven a la motivación del personal tomando en cuenta los aspectos que a estos les preocupa. En el capítulo V los investigadores realizaremos una serie de recomendaciones a seguir para lograr el objetivo planteado.

Para finalizar y en relación a la información analizada, se presenta un cuadro con los resultados totales obtenidos, donde se resalta en color rojo la mayor concentración de respuestas obtenidas con valoración negativa relacionadas al presentismo laboral.

**Cuadro 2. Resultados totales del instrumento (%)**

Item	DESCRIPCION	5	4	3	2	1
		Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Casi Nunca	Nunca
1	Durante mi jornada de trabajo me concentro plenamente en las labores propias de mi cargo.	10%	35%	55%		
3	Considero que mi salario me alcanza para cubrir mis necesidades básicas.			15%	70%	15%
4	Durante mi jornada de trabajo pienso en la escases de transporte público.		65%	25%	10%	
5	Llego puntual a mi jornada de trabajo		10%	60%	30%	
6	Utilizo el transporte público para llegar a mi lugar de trabajo.	75%	15%		10%	
7	Durante mi jornada de trabajo pienso en emigrar a otro país.		25%	45%		30%
8	Me siento valorado por la empresa.	45%	35%	20%		
9	Durante mi jornada de trabajo pienso en la situación actual de inseguridad en el país.	10%	70%	20%		
10	Me quedo trabajando después de la hora de salida.			15%	10%	75%
11	Solicito permiso a mis jefes durante mi jornada laboral para ir en búsqueda de dinero en efectivo.			45%	35%	20%
12	Durante mi jornada de trabajo pienso en la escases de medicinas.		25%	50%	30%	
13	Durante mi jornada de trabajo pienso en mis problemas familiares y/o personales.			70%	30%	
14	Durante mi jornada de trabajo pienso en la escases de comida.	80%	10%	10%		
15	Tengo exceso de trabajo.	10%	5%	65%	20%	
16	Durante mi jornada de trabajo utilizo mis redes sociales (Instagram, twitter, Facebook, etc.).	90%		10%		

## Discusión

Es importante iniciar esta parte, señalando que Valera (2007) el presentismo es la disminución de la productividad de los trabajadores debido a problemas de salud o personales; es el decrecimiento de la productividad antes del periodo de ausentismo.

Por otra parte, Terry y Xi (2010) miden al presentismo, diferenciándolo en dos conceptos: el presentismo absoluto y el presentismo relativo. El presentismo absoluto señala cómo el trabajador califica su desempeño laboral con su desempeño habitual; mientras que el presentismo relativo se refiere a cómo se considera el desempeño laboral en comparación con el desempeño de sus compañeros de trabajo.

De acuerdo a Gilbreath y Karimi (2012), los empleados afectados por el presentismo no se encuentran totalmente concentrados en su trabajo; por eso están más propensos a cometer errores, son menos productivos, brindan baja calidad en el servicio y se vuelven menos innovadores. Todo ello tiene una gran repercusión dentro de la organización, tomando en cuenta que se es juzgado dentro de una empresa por los resultados obtenidos. Los errores accidentales por ausencias mentales pueden resultar extremadamente costosos.

Rojas (2007) propone como el creador de este concepto a Cary Cooper, quién presentó el término en 1994 para referirse a aquellas personas que asistían a su puesto de trabajo con alguna enfermedad o cuadros clínicos, los cuales obstaculizaban el rendimiento de quien lo padeciera. La visión propuesta por Cooper sólo se limita a considerar al presentismo relacionado a la salud, es decir, a realizar el trabajo bajo alguna dolencia física, olvidando considerar que el fenómeno como tal, también es cruzado por las variables psicosociales.

En este sentido, Vera (2007) entiende el presentismo como un fenómeno de carácter social, dado que ocurre en un contexto de interacción, (como lo es el ambiente del trabajo) y si bien, es algo que ocurre a nivel individual, se encuentran directamente implicados en él todos los miembros de una organización, especialmente los miembros de alto mando y la administración que ellos realicen sobre su organización, la cual permitirá o prevendrá la emergencia de dificultades de la salud ocupacional, así como los efectos sobre la productividad, ya que si bien ambas partes se ven afectadas, las consecuencias para los trabajadores que trae el presentismo están directamente relacionadas con una disminución en la motivación para realizar las labores.

De acuerdo a Petit, Sánchez y Vargas (2012), el trabajador puede presentar alteraciones (por el stress que conlleva pasar más tiempo en el trabajo) a nivel fisiológico, cognitivo y conductual, especialmente la aparición de sensaciones de preocupación, bajos niveles de concentración, sin dejar de lado las dolencias físicas que se suceden; entre ellas cefaleas, dolores musculares, aumentos de presión y taquicardias.

De acuerdo a Chiavenato (2003), en la actualidad la capacitación de los recursos humanos es la respuesta a la necesidad que tienen las empresas o instituciones de contar con un personal calificado y productivo.

Es por ello, que, para las empresas u organizaciones, la capacitación del recurso humano debe ser de vital importancia porque contribuye al desarrollo personal y profesional de los individuos a la vez que redundan en beneficios para la empresa, en lo que conocemos como productividad laboral.

Por su parte Rodríguez (2004), señala que, para la Escuela Clásica de Administración la motivación laboral era un problema de fácil resolución, debido a que

suponían que un hombre racional estaba orientado por el deseo de escapar al hambre y de aumentar sus ganancias. Por lo que se conseguiría un mecanismo motivacional altamente eficiente si se lograba establecer un medio que conectara las ganancias con el rendimiento. La Escuela de Relaciones Humanas introduce mayores distinciones en este tema, al comprender la complejidad del ser humano, su sociabilidad y la amplitud de sus necesidades, en esta Escuela se ha elaborado parte importante de las principales teorías acerca de la motivación humana.

Según lo anteriormente dicho, el problema de la motivación no es solo el incentivar a las personas que pertenecen al sistema, aceptando sus condiciones. Si éste fuera el único problema, se correría el riesgo de contar con un personal poco interesado en el trabajo y que hace lo mínimo para no ser despedido. Como los resultados no son muy satisfactorios, hay que motivar adicionalmente a las personas que ya han ingresado, para que cumplan en la mejor manera posible, en cantidad y calidad, su rol.

Amorós (2007), define la motivación laboral como “las fuerzas que actúan sobre el trabajador, y originan que se comporte de una manera determinada, dirigida hacia las metas, condicionados por la capacidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual

### CONCLUSIONES

Los factores psicosociales que pueden generar el presentismo laboral en las organizaciones se refieren a un conjunto de aspectos relacionados con la gestión y organización del trabajo, la eficacia del desempeño en el trabajo, el clima y la satisfacción laboral; esto de manera interna a la organización, y otros factores como las situaciones extraorganizacionales que viven

actualmente los trabajadores, como la escases de alimentos, medicinas, transporte público, problemas personales o familiares y el alto costo de la vida. Teniendo en cuenta esto, se concluye que la colaboración de los trabajadores fue determinante para la aplicación del instrumento, debido a que los trabajadores de la empresa se mostraron muy receptivos al momento de la aplicación, por considerar la temática importante y de actualidad.

De acuerdo a los datos obtenidos de la aplicación del instrumento, se determinó que las dimensiones que tienen una condición más desfavorable para los trabajadores encuestados son, la escases de alimentos con un 80 por ciento, la insuficiencia del salario y la inseguridad ambas con un 70 por ciento; y la problemática del transporte público con un 65 por ciento. Esto en cuanto a los temas que piensan los trabajadores durante la jornada laboral. Se puede entender entonces, que estos serían los factores psicosociales de carácter extraorganizacional que generan el presentismo laboral en la empresa objeto de estudio.

Por otro lado, con el estudio realizado se determinó que las consecuencias que tiene el presentismo laboral específicamente en el área administrativa están relacionadas con la concentración plena en las labores propias de su cargo con un 55 por ciento de trabajadores que algunas veces logran concentrarse plenamente, la impuntualidad en cuanto a la hora de llegada con un 60 por ciento, según los datos obtenidos y que de acuerdo al análisis respectivo pudiese responder a la problemática de transporte público ya que un 75 por ciento siempre utiliza este medio de transporte para trasladarse.

Otra consecuencia que se evidencia de acuerdo al análisis son los retrasos en las

entregas de las asignaciones, puesto que solo el 20 por ciento afirma entregar sus tareas a tiempo, el 80 por ciento restante lo hace, pero con una frecuencia menor, es decir no siempre. La valoración del exceso de trabajo arrojó que la mayoría de los trabajadores casi nunca o algunas veces considera que tiene exceso de trabajo.

Es importante hacer una revisión de las políticas salariales vigentes y ajustarlas en la medida de lo posible a la realidad del país, tomando en cuenta bonos de productividad y escalas salariales que generen satisfacción laboral, de modo tal que el trabajador se sienta motivado, ejerciendo de manera eficiente sus labores.

También en cuanto al salario, se podría realizar un estudio de mercado o benchmarking que permita comparar los sueldos de otras empresas del ramo, y constatar que estén acordes con la competencia.

Es importante también motivar a los trabajadores mediante la promoción de cargos que permitan el continuo crecimiento personal y desarrollo profesional, a través de capacitaciones, de esta manera lograr optimizar el cumplimiento de objetivos y metas establecidos. Incluir incentivos para los trabajadores, tales como reconocimientos por su labor realizada y por el buen cumplimiento de las normas establecidas, los cuales pueden activar la motivación y el deseo por mantenerse trabajando dentro de la empresa y así realizar un mayor esfuerzo por brindar un mejor desempeño en la institución. Implementar actividades recreativas para uso del tiempo libre que permitan el intercambio entre trabajadores, personal supervisor y gerencial, procesos que busca la mejora de las relaciones y de las interrelacionales entre los equipos de trabajo y los familiares de los trabajadores,

de manera que estos se sientan integrados al entorno laboral en el cual se desenvuelven los mismos, permitiendo un poco de distracción de los problemas cotidianos y mejorando así la calidad de vida de los trabajadores y sus familiares.

Es muy importante estudiar la posibilidad de incluir un servicio de transporte privado que les permita a los trabajadores llegar a tiempo al trabajo y sin exponerse a condiciones inseguras. De esta forma se sentirán tomados en cuenta y probablemente se active la motivación para realizar sus labores.

Estudiar también la posibilidad de entablar relaciones comerciales con empresas del sector alimentación para suministrarles a los trabajadores periódicamente una cesta de comida a un precio acorde a su salario. De esta manera se estaría supliendo en cierta medida la preocupación por la escasez de alimentos.

Se requiere hacer revisión periódica de las normas y procedimientos vigentes para verificar si se puede optimizar algún proceso de manera tal que facilite su ejecución.

Establecer entrevistas periódicas con los trabajadores para estar al tanto de las dificultades que puedan presentar, a fin de ofrecer herramientas que permitan solventar la situación.

Promover nuevas investigaciones a partir de los resultados de este estudio, que permitan encontrar nuevas teorías, que interpreten la realidad acerca de los factores que intervienen en la ocurrencia del presentismo en el campo laboral venezolano.

## REFERENCIAS

- Amorós, E. (2007). Comportamiento Organizacional. En Busca del Desarrollo de Ventajas Competitivas. Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo

- Lambayeque – Perú. Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/231/indice.htm>. Consulta: 2018, abril 13
- Chiavenato, I. (2003), *Gestión del Talento Humano*. Colombia. Editorial Mc Graw Hill
- Clemente, St. (2016). Radiografía del mercado laboral venezolano en medio de la crisis económica. Recuperado de: <http://hinterlaces.com/radiografia-del-mercado-laboral-venezolano-en-medio-de-la-crisiseconomica>
- García, M. (2011). Problemática multifactorial del absentismo laboral, el presentismo y la procrastinación en las estructuras en que se desenvuelve el trabajador. Recuperado de: <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57n223/especial2.pdf>
- Gilbreath, B. y Karimi, L. (2012). Supervisor Behavior and Employee Presenteeism. Recuperado de [https://www.regent.edu/acad/global/publications/ijls/new/vol7iss1/IJLS\\_Vol7Iss1Gilbreathpp114-131.pdf](https://www.regent.edu/acad/global/publications/ijls/new/vol7iss1/IJLS_Vol7Iss1Gilbreathpp114-131.pdf)
- Petit, C. Sánchez, C. y Vargas, N. (2012). El presentismo: estudio descriptivo de la alteración de la calidad de vida de trabajadores de pequeñas y medianas empresas. Tesis de grado. Universidad Academia de Humanismo Cristiano. Santiago de Chile
- Rodríguez, D. (2004). *Gestión Organizacional. Elementos para su estudio*. Editorial Universidad Católica de Chile. Tercera edición
- Rojas, R. (2007). *Enfoque del Presentismo en Empresas de Salud*. Recuperado de [https://www.seguroscaracas.com/portal/paginasv4/biblioteca\\_digital/PDF/1/Documentos/Salud%20Laboral/Presentismo%20Laboral%20en%20empresas%20de%20salud.pdf](https://www.seguroscaracas.com/portal/paginasv4/biblioteca_digital/PDF/1/Documentos/Salud%20Laboral/Presentismo%20Laboral%20en%20empresas%20de%20salud.pdf). Consulta: 2017, septiembre 2
- Terry, P. y Xi, M. (2010). An Examination of Presenteeism Measures: The Association of Three Scoring Methods with Health, Work Life, and Consumer Activation. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/49698942\\_An\\_Examination\\_of\\_Presenteeism\\_Measures\\_The\\_Association\\_of\\_Three\\_Scoring\\_Methods\\_with\\_Health\\_Work\\_Life\\_and\\_Consumer\\_Activation](https://www.researchgate.net/publication/49698942_An_Examination_of_Presenteeism_Measures_The_Association_of_Three_Scoring_Methods_with_Health_Work_Life_and_Consumer_Activation). Consulta 2017, noviembre 12
- Valera, D. (2007). Los costos ocultos del presentismo laboral en las empresas manufacturaras. Tesis de Postgrado Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú. Recuperado de: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/4090>
- Vera, A. (2007). *Presentismo Laboral*. Recuperado de: [http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/128527/Editorial\\_Presentismo\\_Laboral.pdf?sequence=1](http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/128527/Editorial_Presentismo_Laboral.pdf?sequence=1)