



Máster Universitario en Gestión de Recursos Humanos, Trabajo y Organizaciones

Trabajo de Fin de Máster

Curso académico 2021/2022

Convocatoria de Septiembre



**Orientación:** *Estado del arte. Revisión bibliográfica*

**Título:** *Absentismo laboral en el sector de la hostelería.*

**Autor:** *Javier Flores Araiz*

**Código OIR:** *220901094812*

**Tutor:** *Jordi Tous Pallarès*

## INDICE

1. RESUMEN.....	3
2. INTRODUCCIÓN.....	4
3. QUE ES EL ABSENTISMO LABORAL Y EL COMPORTAMIENTO ABSENTISTA .....	5
4. PROBLEMÁTICA DERIVADA DEL COMPORTAMIENTO ABSENTISTA .....	7
5. EL ABSENTISMO LABORAL EN ESPAÑA: ÁMBITO LEGAL.....	8
6. IMPACTO Y ALCANCE DEL ABSENTISMO LABORAL EN EL SECTOR DE LA HOSTELERÍA .....	10
7. OBJETIVOS .....	11
8. HIPOTÉISIS .....	11
9. METODOLOGÍA.....	11
10. MUESTRA.....	12
11. PROCEDIMIENTO.....	12
12. RESULTADOS .....	13
12.1 QUIMÍ VILLÓN, J. J. (2022). RIESGO PSICOSOCIAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL SECTOR HOTELERO. ....	15
12.2 MORA, Y., ROMERO, C., MUÑOZ, I., Y SIERRA, J. (2021). COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y FACTORES DEMOGRÁFICOS QUE PROPICIAN EL AUSENTISMO LABORAL EN FRANQUICIAS DE BARRANQUILLA-COLOMBIA. REVISTA DE CIENCIAS SOCIALES (VE), XXVII(2), 163-179.....	15
12.3 QUINTERO, J.A. (2021). FACTORES QUE INFLUYEN EN EL AUSENTISMO LABORAL Y SU IMPACTO EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA . ....	15
12.4 ANAYA ARIZA, A. (2021). ASOCIACIÓN ENTRE EL ESTILO DE VIDA DE LOS TRABAJADORES Y AUSENTISMO LABORAL POR INCAPACIDAD MÉDICA: HOTEL DE BOGOTÁ.....	16
12.5 DUVÁN MERCHÁN, J.D, & RUBIO LÓPEZ, H.A. (2019). ANÁLISIS DE LOS FACTORES LABORALES Y EXTRA LABORALES QUE DESCRIBEN EL COMPORTAMIENTO ABSENTISTA EN EL HOTEL IMPERIO. ....	16
12.6 RUEDA ORTIZ, P.T & SILVA CAMARGO, J.C. (2019). CARACTERIZACIÓN EPIDEMIOLÓGICA DEL AUSENTISMO EN LA CADENA HOTELERA BLUEDOORS .....	17
12.7 PERDOMO HERNÁNDEZ, M.P (2018). FACTORES DE RIESGO ASOCIADOS AL ABSENTISMO EN EMPLEADOS DEL HOTEL DE CARTAGENA. ....	17
12.8 PILLIZA GUAJAN, V.A (2015). SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL ABSENTISMO LABORAL DE LA EMPRESA HOTELES DECAMERON .....	17
13. DISCUSIÓN.....	18
14. CONCLUSIÓN.....	19
15. BIBLIOGRAFÍA.....	20

## **1. RESUMEN**

El objetivo del presente documento es realizar una revisión de las publicaciones relacionadas con el absentismo laboral en el sector hostelero para comprobar las causas que provocan las altas tasas de absentismo en este sector.

Para ello, se han analizado los documentos de investigación existentes desde el 2015 a la actualidad, que tienen como objetivo el análisis de las causas de absentismo existentes en el sector. Los resultados obtenidos confirman que se trata de una cuestión que no ha sido altamente tratada pero que, aquellos estudios que si lo han hecho, presentan causas comunes que pueden explicación a la problemática, tales como la estacionalidad del sector, la escasa existencia de medidas preventivas y formación en prevención de riesgos, el poco desarrollo profesional y la tipología y carga de trabajo que sufren los trabajadores del sector.

En el apartado de discusión se ponen en común los resultados obtenidos con la finalidad de comparar los resultados y dar una respuesta unificada sobre los resultados de los documentos analizados. Por último, en el apartado de conclusión se realiza un resumen global del documento y se dan una serie de recomendaciones a la hora de prevenir el absentismo en el sector de la hostelería.

Palabras clave: absentismo, hostelería, causas y trabajo.



## 2. INTRODUCCIÓN

El absentismo laboral es un tema de gran importancia para cualquier organización puesto que repercute en grandes costes para las mismas. Es vital su conocimiento y control, así como la búsqueda de la reducción de su impacto en la actividad empresarial (Reyes 2000) sin embargo, Chiavenato (1998) indica que se trata de un problema indefinido ya que es complicado afirmar hasta qué punto la organización puede combatirlo eficazmente.

La sociedad actual considera el trabajo como algo fundamental que va más allá de la simple percepción de sustento económico. El trabajo constituye un medio de autorrealización personal, una forma de sentirse activos y de alcanzar metas y objetivos personales. No obstante, ligado a este término, existen ciertas circunstancias que pueden afectar a las condiciones de salud del trabajador, y que tienen como resultado la ausencia del trabajador y por tanto la alteración del funcionamiento habitual de la organización con sus respectivas consecuencias.

La importancia del estudio del absentismo y sus consecuencias radica en que tal y como afirmó Stoner (1996), las empresas no pueden llegar a sus metas si sus empleados no acuden a trabajar, o si se retrasan en los tiempos de llegada. Existen muchas clasificaciones diferentes realizadas por autores sobre las causas que provocan el absentismo laboral y, pese a que todas ellas presentan diferencias entre sí, todos parecen objetar que estamos ante un fenómeno multifactorial. Se trata por tanto de una contingencia provocada tanto por factores del propio trabajador como por elementos de la organización y su entorno.

Respecto a la tipología, aunque con diferente nomenclatura, pero con un mismo contenido, podemos afirmar que existe bastante unanimidad. Se distingue entre absentismo regulado (AR) y absentismo no regulado (ANR). En relación con el absentismo regulado (AR) se le puede relacionar con aquellas ausencias justificadas caracterizadas por la información y comunicación previa. A consecuencia de ello, se tratan de faltas previsibles y objetivas, tales como incapacidad temporal, maternidad, paternidad, vacaciones etc. Por otra parte, cuando hablamos de absentismo no regulado (ANR), se le identifica con aquellas ausencias al trabajo sin previa autorización y por tanto, teniendo como consecuencia su imprevisibilidad y su no justificación. Ejemplo de ellas son las faltas o abandonos del puesto de trabajo sin previa autorización. Por último, para Martín-Molina (2005), y a consecuencia de la crisis económica global, ha surgido un nuevo tipo de absentismo denominado absentismo presencial, que consiste en que el empleado acude al trabajo, pero disminuye su productividad debido a que realiza tareas que no son inherentes a su puesto de trabajo es decir tareas personales, o en ocasiones profesionales pero que no le han sido encomendadas. Ejemplo de es mirar el correo personal, leer el periódico o realizar llamadas personales.

A lo largo de la historia, nos encontramos ante un término que ha estado en un continuo proceso de evolución que ha tenido como consecuencias las numerosas modificaciones en su contenido.

Antes de profundizar en otros aspectos que nos interesan como el marco normativo en el que se encuentra regulado el término o su relación con el sector hotelero, es importante conocer el marco conceptual del mismo, con el objetivo de contextualizar el concepto y conocer a fondo su significado para la posterior comprensión de la revisión realizada.

### **3. QUE ES EL ABSENTISMO LABORAL Y EL COMPORTAMIENTO ABSENTISTA**

Cuando se habla de absentismo se puede caer en el error de pensar que se trata de un concepto de reciente aparición, sin embargo, nada más lejos de la realidad puesto que tenemos que remontarnos a la época del antiguo Egipto, donde aparecieron las primeras muestras de control del absentismo laboral. Ya en aquella época, la organización en grupos y la división del trabajo estaban completamente asentadas en el día a día, puesto que creaban grupos de unos 50 trabajadores, supervisados por un capataz que a su vez estaba controlado por un escriba. Dicho escriba era el encargado de llevar a cabo la contabilidad de las ausencias en el trabajo junto con las causas que provocaban dichas ausencias. A modo de curiosidad, cabe destacar que algunos de los motivos considerados justificados son las siguientes: embalsamar a un querido, sufrir la picadura de un escorpión, fabricar cerveza para una celebración o embriaguez entre otras.

Pasando a un ámbito más puramente teórico, se trata de un término que ha sido definido en multitud de ocasiones. La amplitud del propio término tiene como consecuencia que no se pueda determinar una definición ideal, sino que existen multitud de ellas cuyo contenido es perfectamente explicativo y preciso, con una base común, pero con matices que han ido apareciendo a lo largo del tiempo.

Cabe destacar que se trata de un término que no solo ha disparado la curiosidad de su estudio a los autores principales del ámbito en el que se encuentra puesto que, como se verá a continuación, es un concepto que ha llegado a ser tratado incluso por organismos internacionales. A continuación, se va a realizar una recopilación de las definiciones más destacadas que han ido apareciendo a lo largo del tiempo.

Son numerosos los congresos del ámbito laboral realizados a lo largo del tiempo en los que se ha tratado la definición de absentismo laboral. Como ejemplo de ello se encuentra la definición que se dio en el III Symposium Internacional sobre Absentismo Industrial, celebrado en Brasil en el año 1972, donde se afirmó que “absentismo es la falta del trabajador a su trabajo, cuando se espera que asista al mismo y por cualquier razón no lo hace”. En la misma línea se encuentra la Oficina de Estadísticas Laborales del Departamento de Trabajo de los Estados Unidos (1962), que determinó que se trata del incumplimiento de los trabajadores de presentarse al trabajo, cuando está programado trabajar. Ambas definiciones son simples, incompletas y completamente desactualizadas, pero son predecesoras de la definición más aceptada por el mundo laboral proveniente de un organismo, la OIT. Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), se

trata de la no asistencia al trabajo por parte de un empleado del que se pensaba que iba a asistir, quedando excluidos los periodos vacacionales y las huelgas, y el absentismo laboral de causa médica como el periodo de baja atribuible a una incapacidad del individuo". En España podemos encontrar las primeras referencias respecto a la definición del término en publicaciones que datan del año 1971 elaboradas por el Instituto de Previsión, en el que se define el absentismo como "toda ausencia, justificada o no, computable por la diferencia cronológica entre lo tiempo de trabajo contratado, y los tiempos de trabajo realizados.

En relación con las múltiples definiciones realizadas por autores se destacan las siguientes. Para Frankel (1921) absentismo laboral es la ausencia más o menos voluntaria de los empleados en el trabajo, por razones que pueden ser consideradas por el empleador". Relacionado con esta definición, recalca Moos (1951) que resulta extremadamente complicado determinar la diferencia entre lo voluntario e involuntario. Siguiendo en orden cronológico aparece la definición de Augusto Comamala (1957) que lo definió como el conjunto de ausencias del obrero en el lugar de trabajo y el daño que estas provocan a la economía. La importancia de esta definición radica en que se trata del primer autor que incluye la relación causa-consecuencia del absentismo. Avanzando cronológicamente aparece la definición que dio Montes (1970) donde se afirma que se entiende por absentismo todas las ausencias al trabajo, a excepción de las vacaciones legales y que, se trata de un factor negativo que encarece el precio de coste de los productos. Se trata de una definición que también habla sobre las consecuencias que provoca el absentismo, pero en este caso, desde una perspectiva interna empresarial. Por último, es interesante echar un vistazo a la literatura nacional donde aparece la definición de Galindo (2008), entiendo como absentismo aquella ausencia o abandono del puesto de trabajo y de las obligaciones ajenas al mismo, incumpliendo las condiciones del contrato de trabajo.

Como se ha podido comprobar, el absentismo es un concepto que ha suscitado mucho interés a lo largo de la historia (y que todavía lo hace) y que, pese a existir muchas definiciones diferentes, se puede finalizar diciendo que todas coinciden en que absentismo es toda ausencia laboral que se produce al incumplir el horario estipulado en el contrato de trabajo, excepto el tiempo de descanso y vacaciones, que se encuentre determinado en el calendario laboral.

Una vez definido el concepto de absentismo desde un punto de vista puramente teórico, es momento de pasar a la aplicación práctica tratando el concepto de comportamiento absentista. Numerosos expertos han preferido llamar conducta absentista en el trabajo a aquellos comportamientos o actitudes que generan situaciones de absentismo en el mismo. No obstante, dicho comportamiento no se genera de forma repentina, sino que, existen una serie de variables que influyen en los trabajadores y en el comportamiento absentista de ellos. Se destacan las siguientes:

- La cultura organizacional. La falta de adaptación entre los empleados, el entorno y las indicaciones de la dirección influye en el comportamiento del trabajador. La cultura organizacional es un concepto que en los últimos años ha sufrido un auge respecto a la importancia que tiene en el mundo empresarial. Una cultura clara y bien definida repercute en los trabajadores, los puede transformar en defensores y valedores del negocio yendo más allá del simple vínculo contractual generando trabajadores que se identifican y dan lo máximo de sí en su día a día en el trabajo.
- La calidad de vida laboral. Se trata de la satisfacción personal y profesional existente en el contexto en el que el trabajador desarrolla su actividad profesional. En este sentido se ha producido un cambio en los últimos años en cuanto a las exigencias de los trabajadores ya que, cada vez con más frecuencia, los trabajadores exigen un entorno laboral que les permita conciliar trabajo y familia. Para ello, una correcta dirección de recursos humanos es una política clave en la lucha contra el absentismo laboral.
- La satisfacción laboral. Resulta complicado hablar de satisfacción laboral y no relacionarlo con calidad de vida laboral puesto que son dos conceptos que van ligados de la mano. Se trata del grado de satisfacción de un trabajador en su entorno laboral; un concepto que está influido por las oportunidades de crecimiento profesional, las condiciones de trabajo, la cultura, el sistema de compensación y beneficios sociales, entre otros. Respecto a su relación con el absentismo, son numerosos los estudios que determinan la relación directa existente entre ambos conceptos puesto que, podemos afirmar que el aumento de la satisfacción reduce las tasas de absentismo, y viceversa.

No obstante, es importante destacar que, el origen del comportamiento absentista no viene únicamente determinado por factores internos de la organización puesto que existen numerosos condicionantes externos a la organización que generen conductas absentistas.

#### **4. PROBLEMÁTICA DERIVADA DEL COMPORTAMIENTO ABSENTISTA**

Una vez definidos los conceptos de absentismo y comportamiento absentista es momento de definir la problemática que genera el comportamiento absentista desde un punto de vista genérico. En primer lugar, es importante destacar que las consecuencias del absentismo no solo se ven reflejadas en la organización, sino que el propio trabajador también las sufre. Ausencias reiteradas, sin justificación o presentismo pueden ser objeto de despido disciplinario o reducciones de sueldo. Sumado a esto, se encuentra la influencia que tiene al absentismo en el ambiente laboral, pudiendo provocar conflictos con los propios compañeros de trabajo. Por último, según Nuñez (2012), entre las consecuencias del absentismo se encuentran, la aparición de

sentimientos depresivos y disminución de la autoestima, mayor mortalidad, menor promoción profesional entre los trabajadores con bajas frecuentes e incluso cambios en los roles sociales.

Por parte de la empresa, es evidente que de forma directa se ve afectada su economía, puesto que se relaciona directamente con la economía, la productividad y la organización, aumentando la carga de trabajo, y como consecuencia, afectando al clima laboral. Todo ello desemboca en la pérdida de competitividad, el factor determinante para cualquier organización. No obstante, no solo existen consecuencias directas, la reubicación de personal, el cobro de las prestaciones, pérdida de oportunidades, disminución de la calidad del servicio ofertado y alteraciones en la implementación de planes estratégicos son algunos de los ejemplos de consecuencias indirectas.

En España, el absentismo es uno de los grandes problemas a tratar en el mundo empresarial. Y es que, según datos de Adecco publicados en el informe trimestral sobre absentismo y siniestralidad en abril de 2022, la tasa de absentismo en el cuarto trimestre de 2021 fue del 6,6%, con un porcentaje de horas no trabajadas que supone el 25% del total de horas pactadas. Un total de 1800 millones de horas perdidas que, según un informe de Madrid Foro Empresarial, costaron 39000 millones de euros en 2021.

## **5. EL ABSENTISMO LABORAL EN ESPAÑA: ÁMBITO LEGAL**

Desde un punto de vista jurídico son numerosas las disposiciones legislativas existentes en el marco normativo español que están dirigidas a la explicación y regulación del absentismo. Si bien es cierto que, pese a que no se observa de manera explícita, el absentismo laboral guarda relación con los siguientes artículos de la **Constitución Española** donde se busca garantizar la salud y seguridad de los trabajadores y protegerlos frente a los riesgos profesionales:

### Artículo 10

La dignidad de la persona, los derechos inviolables que le son inherentes, el libre desarrollo de la personalidad, el respeto a la ley y a los derechos de los demás son fundamento del orden político y de la paz social.

### Artículo 28.

Se reconoce el derecho a la huelga de los trabajadores para la defensa de sus intereses. La ley que regule el ejercicio de este derecho establecerá las garantías precisas para asegurar el mantenimiento de los servicios esenciales de la comunidad.

### Artículo 35.

1. Todos los españoles tienen el deber de trabajar y el derecho al trabajo, a la libre elección de profesión u oficio, a la promoción a través del trabajo y a una remuneración suficiente para

satisfacer sus necesidades y las de su familia, sin que en ningún caso pueda hacerse discriminación por razón de sexo.

2. La ley regulará un estatuto de los trabajadores.

Respecto al **Estatuto de los Trabajadores** mencionado en el artículo 35 de la Constitución Española destaca el artículo 20 sobre la verificación del estado de la enfermedad del trabajador alegada por este para justificar sus falta de trabajo; el Artículo 23 sobre el disfrute de los permisos necesarios para la asistencia a exámenes oficiales; el Artículo 34 sobre la duración de la jornada de trabajo; el artículo 37 sobre las ausencias justificadas y con derecho a remuneración tales como matrimonio, nacimiento, fallecimiento, enfermedad de un familiar hasta segundo grado, traslado y funciones sindicales; el artículo 45 sobre los motivos de suspensión del contrato de trabajo y el artículo 52 apartado d, artículo 53, artículo 54 y artículo 55 sobre las causas que dan lugar a la extinción del contrato, es decir, el absentismo como causa de despido.

En la **Ley General de Seguridad Social**, también se determinan y definen contingencias que guardan una estrecha relación con el absentismo laboral tales como accidente de trabajo, incapacidades y sus respectivas prestaciones. Se trata de una ley encaminada a la regulación de las situaciones una vez se ha producido la contingencia que provoca la no asistencia del trabajador y a la búsqueda de la reducción de esta. Además, se hace alusión explícita a la obligatoriedad de información sobre los índices y causas del absentismo en las empresas a la representación del personal con el objetivo claro de luchar a favor de la reducción de este.

Cabe mencionar también la **Ley de Prevención de Riesgos Laborales** (LPRL) en el que se referencia a todas las obligaciones que vienen de parte de los empresarios y los derechos que tienen los trabajadores respecto a la prevención de tanto de enfermedades profesionales como de accidentes de trabajo. La importancia de esta ley respecto al absentismo radica en que las contingencias que regula (accidente de trabajo y enfermedad profesional) forman parte del cómputo de absentismo laboral.

Por último, es importante destacar la importancia que tienen los **Convenios Colectivos** respecto a la regulación del absentismo. En algunos de ellos, se pueden encontrar desde incentivos por reducción de la tasa de absentismo, hasta pluses por no absentismo, pasando por la creación de comisiones cuyo objetivo es el control del absentismo mediante la regulación de técnicas de control de este o la imposición de sanciones sujetas a todos aquellos comportamientos absentistas sin causa justificada.

## **6. IMPACTO Y ALCANCE DEL ABSENTISMO LABORAL EN EL SECTOR DE LA HOSTELERÍA**

Una vez analizado el concepto de absentismo desde una perspectiva genérica y desde un punto de vista teórico, es momento de abordar la problemática del absentismo laboral en el sector hostelero.

Como ya se ha comentado en apartados anteriores, el absentismo es un problema para cualquier empresa que la sufre, independientemente del sector en el que esta se encuentre puesto que repercute en altos costes para la organización. Sin embargo, es de especial importancia hacer hincapié en lo que supone el absentismo en el sector hotelero. Según Munck (2001) la industria hotelera proporciona un servicio 24/7 durante los 365 días del año, donde cada día es tan importante como cualquier otro puesto que todos los días acoge a clientes, a los que se les debe satisfacer sus necesidades, tanto básicas como de ocio y entretenimiento dentro de las posibilidades del hotel. Otro aspecto a tener en cuenta es la combinación existente en esta industria, puesto que de un lado encontramos elementos del sector servicios a los que hay que sumarle una serie de elementos físicos que forman el espacio donde se presta el servicio. Tal y como afirmó Gronroos (2001), el servicio hotelero va más allá de una simple prestación de servicios, puesto que se trata de una interacción que se produce al mismo tiempo entre la prestación del servicio, y el proceso de consumo del cliente.

En los últimos tiempos se está viendo que cualquier empresa, independientemente del sector lleva un control exhaustivo sobre la calidad del servicio prestado. El sector hostelero, una industria con una competitividad extremadamente alta, más si cabe con las nuevas formas de alojamiento que han surgido, no iba a ser menos. El éxito en este sector viene, en todos los casos, ligado a una alta calidad en el servicio aportado. Para ello, tal y como afirma González (2011), uno de los retos existentes en la industria hostelera es el hecho de considerar a la plantilla como un parte fundamental en la calidad del servicio prestado, considerando que las personas que integran la plantilla, además de ser el activo más importante, son en sí la organización debido a que con su trabajo se presta el servicio a los clientes. Afirman Tous et al (2014) que, en el sector servicios, y exactamente en el sector hotelero, la ausencia de personas en los procesos constituye una fractura de este que es percibida por el cliente. Y es que, el sector hotelero presenta unas características que posibilitan las ausencias de los trabajadores. Algunas de las características son la elevada carga de trabajo que tiene como consecuencia largas jornadas de trabajo, el carácter estacional y por tanto la temporalidad existente en gran parte de los puestos de trabajo de la industria y por último, el bajo criterio de selección existente en la contratación de personal ya que, en la mayoría de los casos, únicamente se tiene como criterio la experiencia del candidato. Estas características son la causa de que, según un estudio realizado por Adecco en abril de 2022, los servicios de alojamiento se encuentren en quinta posición con un mayor índice de absentismo laboral (9,6%).

## **7. OBJETIVOS**

Como consecuencia de la revisión teórica realizada, propongo elaborar una revisión de las publicaciones relacionadas con el absentismo laboral en el sector hostelero con el objetivo de comprobar si la problemática derivada del absentismo laboral y el comportamiento absentista en este sector ha sido tratada en el ámbito de la investigación científica. Las publicaciones seleccionadas se centran en análisis de casos de hoteles y servicios de restauración puesto que, una vez explicado el contexto teórico del absentismo, he considerado interesante centrarme en el estudio de casos prácticos para comprobar y verificar la teoría desarrollada.

La pregunta de investigación principal a la que se le quiere dar respuesta es la siguiente: ¿cuáles son las causas que provocan una tasa de absentismo tan alta en este sector? Una vez determinada la pregunta, se formula el objetivo principal: realizar una revisión sistemática sobre el absentismo laboral en el sector hostelero.

## **8. HIPOTÉISIS**

En este sentido, se pueden encontrar dos escenarios principales:

- Hipótesis 1: el absentismo laboral en el sector de la hostelería está altamente tratado. Debido a la gran importancia que suscita ya que, su existencia o no en la organización, guarda relación directa con la productividad, la competitividad y la economía empresarial y por tanto, resulta de gran interés su investigación.
  
- Hipótesis 2: el absentismo laboral en el sector de la hostelería está muy poco tratado. Debido a las limitaciones que presenta su estudio, siendo un tema altamente delicado debido a la lucha de intereses entre empresario y trabajador; la dificultad que tiene su registro puesto que, no todo absentismo queda expedientado ni controlado; la normativa legal que regula el absentismo en España como se ha visto en el apartado de ámbito legal no es demasiado amplia; y por último debido a las limitaciones éticas y legales que puede llevar el estudio al tratarse temas personales de los trabajadores objeto de estudio.

## **9. METODOLOGÍA**

Con el objetivo de llevar a cabo una revisión sobre el absentismo laboral en el sector de la hostelería se ha empleado la metodología del estado del arte. Se trata de una modalidad de investigación documental, cuyo objetivo es el estudio y revisión del conocimiento acumulado en un área y periodo.

El desarrollo de dicha metodología cuenta con tres grandes fases: contextualización del tema, clasificación y análisis. La realización de este tipo de trabajos permite mostrar los diferentes enfoques tratados sobre el mismo, muestra el grado de importancia que tiene en función de si ha sido muy tratado o no, y aporta grandes conocimientos sobre el tema objeto de la investigación.

## 10. MUESTRA

Para la revisión de las investigaciones de han seleccionados los artículos publicados desde 2015 hasta 2022, encontradas en las bases de datos de Google Académico y Scielo.

Los criterios de inclusión que han sido utilizados en el análisis son los siguientes:

- Estar relacionado con las variables que son objeto de estudio.
- Tratar de documentos científicos.
- Estar publicados de 2015 en adelante.
- Estar escrito en inglés o español.

Los criterios de exclusión que han sido utilizados son los siguientes:

- Pese a contener las palabras clave seleccionadas, no guardar relación con las variables a evaluar.
- Presentar dificultades para su acceso.

## 11. PROCEDIMIENTO

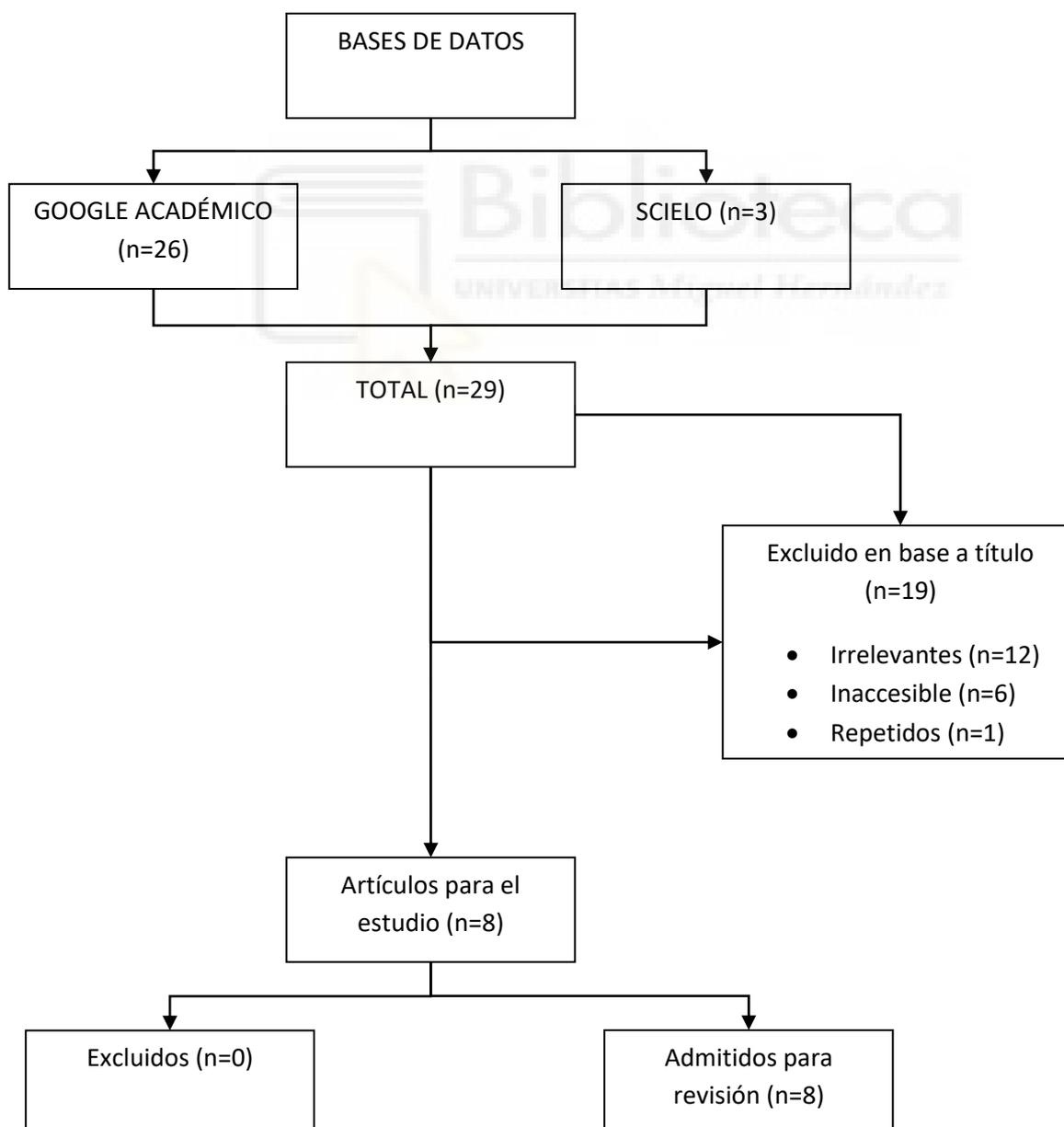
Al tratarse de un tema tan específico la búsqueda se ha realizado en Google Académico, un motor de búsqueda online especializado en contenido y bibliografía científico-académica y Scielo, una base datos científica. Se consultaron otras bases de carácter científico como PsycINFO y Psycodoc pero, el corto periodo temporal que se va a tratar (estudios de 2015 a la actualidad), así como el hecho de ser un tema con pocas investigaciones publicadas complicó la búsqueda en portales tan especializados.

Respecto a la estrategia de búsqueda, para Google Académico se introdujo en el buscador “absentismo laboral” y “sector hotelero”; “ausentismo laboral” y “hotel”; “absenteeism” y “hotel”, “absentismo” y “restauración” ; y se seleccionó el periodo de 2015 a la actualidad. En relación con la base de datos Scielo, se utilizaron los operadores booleanos se utilizaron los operadores booeianos “AND”, “OR”, “NOT”. La elección de los artículos se realiza siguiendo los criterios de inclusión anteriormente explicados. La revisión se ha realizados mediante los operadores booleanos especificados y, seleccionando los análisis de casos específicos realizados en establecimientos del sector hotelero cuyo objeto de estudio guardara relación con nuestro objetivo.

## 12. RESULTADOS

Como resultado de la búsqueda, y tras una criba principal de documentos que, pese a contener las palabras deseadas no se ajustaban al objetivo principal del que se ocupa el trabajo, se obtuvieron un total de 29 documentos, excluyéndose 12 de ellos por, pese a tratar el tema, hacerlo desde un punto de vista tan superficial que no aporta conocimientos relevantes a destacar, 6 de ellos por ser imposible su acceso al encontrarse restringido y 1 de ellos por encontrarse repetido en otro idioma. Por lo tanto, la base de estudio final contenía 9 documentos sobre los que realizar el estudio, 8 provenientes de Google Académico y 1 de Scielo. Antes de admitir los artículos para el estudio, se realiza una segunda revisión de estos, siguiendo de nuevo los criterios de inclusión y exclusión y teniendo como resultado la admisión de los 9 documentos tal y como se puede ver en la *Figura 1*.

Una vez definido el resultado global de la selección de documentos, es momento de realizar el análisis global de los documentos seleccionados. Ver *Tabla 1*.



*Figura 1.* Resultado global de la selección de documentos

DOCUMENTO	OBJETIVO	MUESTRA
1. QUIMÍ VILLÓN, J. J. (2022). <i>RIESGO PSICOSOCIAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL SECTOR HOTELERO.</i>	Establecer una relación entre los riesgos psicosociales y el desempeño laboral del sector hotelero.	Se trabajó con un total de 134 personas, 120 correspondientes el personal asistencial y 14 de ellos al personal administrativo.
2. MORA, Y., ROMERO, C., MUÑOZ, I., Y SIERRA, J. (2021). <i>COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y FACTORES DEMOGRÁFICOS QUE PROPICIAN EL AUSENTISMO LABORAL EN FRANQUICIAS DE BARRANQUILLA-COLOMBIA.</i> REVISTA DE CIENCIAS SOCIALES (VE), XXVII (2), 163-179.	Analizar los elementos del compromiso organizacional y su relación con los factores demográficos que propician el ausentismo laboral del sector franquicias de comida rápida.	La muestra seleccionada fue de 155 sujetos, quienes laboran en restaurantes de comida rápida del distrito Barranquilla.
3. QUINTERO, J.A. (2021). <i>FACTORES QUE INFLUYEN EN EL AUSENTISMO LABORAL Y SU IMPACTO EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA</i>	Determinar las causas que influyen en el ausentismo laboral de la empresa de los trabajadores del área de producción de PASTA Y PIZZA.	35 trabajadores; 15 mujeres y 20 hombres, entre edades de los 20 a 42 años los cuales componen la plantilla de PASTA Y PIZZA.
4. ANAYA ARIZA, A. (2021). <i>ASOCIACIÓN ENTRE EL ESTILO DE VIDA DE LOS TRABAJADORES Y AUSENTISMO LABORAL POR INCAPACIDAD MÉDICA: HOTEL DE BOGOTÁ.</i>	Medir la asociación existente entre el estilo de vida de los trabajadores y el absentismo laboral por incapacidades médicas.	45 trabajadores que configuran la plantilla del Hotel de Bogotá durante los años 2019 y 2020
5. DUVÁN MERCHÁN, J.D, & RUBIO LÓPEZ, H.A. (2019). <i>ANÁLISIS DE LOS FACTORES LABORALES Y EXTRA LABORALES QUE DESCRIBEN EL COMPORTAMIENTO ABSENTISTA EN EL HOTEL IMPERIO.</i>	Analizar los factores laborales y extra laborales que describen el comportamiento del ausentismo laboral en el Hotel Imperio y Cia SAS en el año 2018.	20 trabajadores del hotel, 8 hombres y 12 mujeres; todos ellos de contratación directa y pertenecientes 17 de ellos a la parte operativa y 3 de ellos a la administrativa.
6. RUEDA ORTIZ, P.T & SILVA CAMARGO, J.C. (2019). <i>CARACTERIZACIÓN EPIDEMIOLÓGICA DEL AUSENTISMO EN LA CADENA HOTELERA BLUEDOORS</i>	Realizar la caracterización del ausentismo laboral en la cadena hotelera Bluedoors 2014-2017	La población objeto de estudio es la compuesta por la totalidad de registros de ausentismo ingresados en la base de datos de la cadena Hotelera entre los años 2014-2017
7. PERDOMO HERNÁNDEZ, M.P (2018). <i>FACTORES DE RIESGO ASOCIADOS AL ABSENTISMO EN EMPLEADOS DEL HOTEL DE CARTAGENA.</i>	Evaluar la relación existente entre los factores de riesgo psicosociales y el ausentismo por causa médica de enfermedades asociadas al estrés en los trabajadores del Hotel de cinco estrellas de Cartagena	La población de estudio está compuesta por los trabajadores del hotel que tuvieron y no tuvieron incapacidades médicas; es decir, un total de 163 trabajadores de todas las áreas.
8. PILLIZA GUAJAN, V.A (2015). <i>SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL ABSENTISMO LABORAL DE LA EMPRESA HOTELES</i>	Determinar la influencia de la satisfacción laboral en el ausentismo de los trabajadores del hotel.	La población es de 80 personas, 44 hombres y 36 mujeres del área operativa.

Tabla 1. Análisis global de los documentos.

### **12.1 QUIMÍ VILLÓN, J. J. (2022). RIESGO PSICOSOCIAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL SECTOR HOTELERO.**

La investigación llevada a cabo por **Villón (2022)** tiene como objetivo establecer una relación entre los riesgos psicosociales y el desempeño laboral. Para ello, trabajó con un total de 134 personas, 120 corresponden a personal asistencial y 14 al área administrativa. Como instrumento de medida utilizó un cuestionario administrado a los trabajadores mediante correo electrónico y entrevistas personalizadas a los gerentes de los hoteles. Los resultados principales muestran que los principales factores de riesgos psicosociales a los que están expuestos los trabajadores son los conflictos internos, estrés, falta de compromiso, eficiencia, incomunicación, falta de liderazgo y de conocimiento del puesto. Las conclusiones obtenidas afirman que, a mayor exposición a riesgos psicosociales menor desempeño laboral y que, la elaboración de un plan de acción ayuda a la minimización de los riesgos, aumenta la eficiencia y reduce el absentismo.

### **12.2 MORA, Y., ROMERO, C., MUÑOZ, I., Y SIERRA, J. (2021). COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y FACTORES DEMOGRÁFICOS QUE PROPICIAN EL AUSENTISMO LABORAL EN FRANQUICIAS DE BARRANQUILLA-COLOMBIA. REVISTA DE CIENCIAS SOCIALES (VE), XXVII (2), 163-179.**

El estudio de **Mora et al (2021)** tiene como objetivo analizar los elementos del compromiso organizacional y su relación con los factores demográficos que propician el ausentismo laboral del sector franquicias de comida rápida. La muestra utilizada consta de 155 empleados de cadenas de comida rápida. En relación con las herramientas de medida, se llevó a cabo un cuestionario integrado por 54 ítems, con escala Likert, con ponderaciones que van del 1 al 5. Los resultados muestran que los empleados sienten que los elementos referidos a la identificación organizacional, el compromiso organizacional, el sentido de pertenencia están muy presentes en los empleados y no son causa de absentismo. Por otro lado, los factores socio demográficos son los elementos más presentes como causantes del absentismo laboral según los resultados de las encuestas. Las conclusiones determinan que, pese a que cada individuo presenta unas características socio demográficas propias (edad, situación económica, lugar del domicilio, estado civil), dichas variables son los mayores potenciadores de absentismo laboral ya que afectan directamente al estrés de cada individuo.

### **12.3 QUINTERO, J.A. (2021). FACTORES QUE INFLUYEN EN EL AUSENTISMO LABORAL Y SU IMPACTO EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA.**

La investigación realizada por **Quintero (2021)** determinar las causas que influyen en el absentismo laboral de la empresa de los trabajadores del área de producción de la empresa PASTA Y PIZZA. La muestra utilizada fue de 35 trabajadores; 15 mujeres y 20 hombres comprendidos entre los 20 y 42 años. La metodología empleada se basa en el método cuantitativo, mediante el uso de fuentes de recolección de datos a través de una encuesta de 77 preguntas y entrevistas a la plantilla. Los resultados muestran que, para la plantilla, la accidentabilidad laboral ha aumentado en el último año debido a la falta de seguridad existente en

las instalaciones y debido a la falta de equilibrio entre remuneración y carga laboral soportada. A modo de conclusión, se determina que las condiciones de seguridad deben ser revisadas para reducir la accidentabilidad y que, o bien se debe reajustar la carga de trabajo, o bien se debe revisar el sistema de recompensas para reducir el número de ausencias al trabajo puesto que, el absentismo en la cadena durante el último año ha tenido un impacto directo sobre la rentabilidad de la empresa ya que en las cadenas de restaurantes, la manufactura depende en un 80% en los empleados.

#### **12.4 ANAYA ARIZA, A. (2021). ASOCIACIÓN ENTRE EL ESTILO DE VIDA DE LOS TRABAJADORES Y AUSENTISMO LABORAL POR INCAPACIDAD MÉDICA: HOTEL DE BOGOTÁ.**

El estudio de **Anaya (2021)** tiene como objetivo medir la asociación existente entre el estilo de vida de los trabajadores y el ausentismo laboral por incapacidades médicas. La muestra utilizada la componen los 45 trabajadores que constituyen la plantilla del Hotel de Bogotá durante los años 2019 y 2020. La metodología empleada se basa en el estudio cuantitativo, descriptivo y retrospectivo del absentismo en el Hotel mediante la herramienta FANTASTIC de medición de estilos de vida y el posterior análisis estadístico bivariado para medir la relación entre ausentismo y estilo de vida. Se observan tres resultados principales destacables: el ausentismo por incapacidad representa el 77% de las incapacidades, el área operativa concentra mayor número de incapacidades que el área administrativa y, a menor nivel de ingresos, peor estilo de vida debido a las limitaciones económicas. Las conclusiones determinan que no existe relación entre el estilo de vida y las incapacidades médicas.

#### **12.5 DUVÁN MERCHÁN, J.D, & RUBIO LÓPEZ, H.A. (2019). ANÁLISIS DE LOS FACTORES Y EXTRA LABORALES QUE DESCRIBEN EL COMPRTAMIENTO ABSENTISTA EN EL HOTEL IMPERIO.**

La investigación realizada por **Merchán y López (2019)** tiene como objetivo analizar los factores laborales y extralaborales que describen el comportamiento del ausentismo laboral en el Hotel Imperio y Cia SAS en el año 2018. Para ello, contó con una muestra de 20 trabajadores del hotel, 8 hombres y 12 mujeres; todos ellos de contratación directa y pertenecientes 17 de ellos a la parte operativa y 3 de ellos a la administrativa. Referente a los instrumentos de medida, la información se obtuvo de la base de datos del Hotel, sobre el control del ausentismo y el perfil socio demográfico, mediante un muestreo por conveniencia y la posterior revisión de los datos en formatos Excel. Los resultados principales determinan que la población registró un total de 25 incapacidades (314 días en total); la mayoría de ellas por enfermedad general (enfermedades respiratorias, digestivas y musculares). Por último, se puede afirmar que el perfil socio demográfico y el área de trabajo influyen en el nivel de absentismo. Como conclusiones se determina que el área operativa presenta más casos de absentismo que el área operativa debido

a la carga y tipología de trabajo y el hecho de que la mayoría de las situaciones de absentismo producidas vengán afecten al sistema digestivo obedece a la falta de medidas preventivas.

#### **12.6 RUEDA ORTIZ, P.T & SILVA CAMARGO, J.C. (2019). CARACTERIZACIÓN EPIDEMIOLÓGICA DEL AUSENTISMO EN LA CADENA HOTELERA BLUEDOORS**

El análisis de caso realizado por **Rueda y Camargo (2019)** tiene como objetivo realizar la caracterización del absentismo en la cadena hotelera Bluedoors. La muestra que compone su investigación está formada por la totalidad de trabajadores que han registrado absentismos en la base de datos del hotel. Los instrumentos de medidas son los formados por la recolección de la base de datos del hotel las variables epidemiológicas del ausentismo, su posterior expresión en un Excel, y por último, a través del programa SPSS se generan resultados de correlación entre las variables. Los resultados principales muestran que la mayoría de los absentismos están relacionados con enfermedades generales y que, el hecho de que el sistema de seguridad de la empresa se encuentre en fase inicial, evidencia la falta de medidas y el mayor riesgo de absentismo. A modo de conclusión se determina que el diseño de un sistema de seguridad y medidas preventivas ayudaría a reducir los porcentajes de tasa de absentismo y que la falta de formación en prevención de riesgos es la principal causa de ausentismo por enfermedad.

#### **12.7 PERDOMO HERNÁNDEZ, M.P (2018). FACTORES DE RIESGO ASOCIADOS AL ABSENTISMO EN EMPLEADOS DEL HOTEL DE CARTAGENA.**

El estudio realizado por **Perdomo (2018)** tiene como objetivo principal evaluar la relación existente entre los factores de riesgo psicosociales y el ausentismo por causa médica de enfermedades asociadas al estrés presentado en el año 2016 en los trabajadores de un Hotel cinco estrellas de la ciudad de Cartagena. Para ello, utilizó a los 163 trabajadores que componen la totalidad de la plantilla. Como herramientas, llevó a cabo estudios de casos y controles en los trabajadores, mediante análisis univariados y bivariados y el posterior procesamiento de datos con el programa SPSS V23. Los resultados determinaron que las áreas operativas presentan más estrés y por tanto mayor tasa de absentismo frente al área administrativa. Además, aquellas personas que padecen estrés presentan una probabilidad de 1,99 veces mayor de causar baja que aquellos que no. Las conclusiones determinan que el área administrativa es un factor protector frente al absentismo laboral (lo contrario que el área operativa) y en definitiva, estar expuesto a riesgos psicosociales está asociado directamente con la presencia de ausentismo. Se recomienda la aplicación de técnicas de afrontamiento de situaciones estresantes.

#### **12.8 PILLIZA GUAJAN, V.A (2015). SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL ABSENTISMO LABORAL DE LA EMPRESA HOTELES DECAMERON**

Por último, el estudio de **Pilliza (2015)** tiene como objetivo principal determinar la influencia de la satisfacción laboral en el ausentismo de los trabajadores operativos en los Hoteles Decameron. La muestra empleada está compuesta por un total de 80 personas, 44 hombres y 36 mujeres. Todos ellos forman parte del área operativa. Como herramienta de medida se utilizó cuestionario de satisfacción laboral, compuesto por 26 preguntas divididas en las siguientes áreas: percepción

general, motivación y reconocimiento, ambiente de trabajo y formación. Los resultados obtenidos se sitúan en la línea de la hipótesis principal: “El nivel de satisfacción influye en el ausentismo laboral de los empleados”. Las conclusiones determinan que los factores que generan ausentismo son la falta de formación e información en el puesto y la nula oportunidad de desarrollo profesional. Sin embargo, en este caso, el nivel de satisfacción de los empleados es aceptable. Por otro lado, se determina que la satisfacción laboral es un aspecto motivador o desmotivador para que un trabajador tenga un índice alto o bajo de ausentismo laboral.

### **13. DISCUSIÓN**

Como se ha mencionado con anterioridad al inicio del presente trabajo, el sector de la hostelería presenta una de las tasas de absentismo más alta. El objeto principal del presente trabajo consiste en encontrar las causas que lo provocan y, a consecuencia de ello, se han determinado las siguientes conclusiones.

En primer lugar, es interesante hacer hincapié en la relevancia que tiene de cara a la lucha contra el absentismo la formación en materia de prevención de riesgos laborales y las condiciones de seguridad en el trabajo; y es que, algunos de los estudios analizados, ponen en común la directa relación existente entre absentismo y falta de formación y de condiciones de seguridad necesarias para realizar la actividad laboral (Guaján, 2015; Merchán y López, 2019 Rueda y Camargo, 2019 y Quintero, 2021).

Otra de las causas comunes encontradas en los estudios analizados tiene que ver con la tipología de trabajo, llegando a la conclusión de que, aquellas áreas con tareas más rutinarias y menor posibilidad de desarrollo profesional, características comunes del área operativa, presentan mayor índice de absentismo que las áreas administrativas, que actúan como factor de protección (Guaján 2015; Hernández 2018 y Merchán y López, 2019). Las características de trabajos repetitivos, con elevada carga de trabajo y fuerte exigencia física, sumado al escaso reconocimiento y nulas posibilidades de desarrollo son motivos que parecen explicar los casos de absentismo en esta área.

La exposición a riesgos psicosociales también es uno de los motivos que provocan comportamientos absentistas. Tales como conflictos internos, estrés, falta de compromiso, satisfacción laboral, ausencia de liderazgo y conocimiento del puesto son los mayores potenciadores del absentismo por lo que, se puede afirmar que, a mayor exposición a estos riesgos, mayor será la tasa de absentismo existente en la organización (Guaján, 2015; Hernández, 2018; Merchán y López, 2019 y Villón, 2022). Todos estos riesgos son influyentes, pero, de todos ellos, es de vital importancia poner el foco en la carga de trabajo. Numerosos estudios han determinado que, la carga de trabajo en el sector de la hostelería es la principal causa de absentismo, un riesgo muy a tener en cuenta debido al carácter estacional del sector (Hernández, 2018; Merchán y López, 2019 y Quintero, 2021). No obstante, en un sentido contrario respecto a

la principal causa de situaciones de absentismo se encuentra el estudio de Yeimer et al. (2021) que afirma que son los factores socio demográficos de cada individuo los mayores potenciadores de absentismo en el sector; entendiéndose como factores socio demográficos edad, situación económica, lugar del domicilio, estado civil y situación económica.

Por último, y en referencia a los motivos que provocan los absentismos tratados, determinar que existe unanimidad en los trabajos analizados respecto a la procedencia de dichas ausencias, siendo mayoritaria las ausencias por accidentes laborales y enfermedades comunes (Ariza, 2021; Merchan y López, 2019 y Rueda y Camargo, 2019).

#### **14. CONCLUSIÓN**

Los hallazgos realizados en el presente trabajo ponen de manifiesto la presencia e importancia del absentismo laboral en el sector de la hostelería. Se trata de un sector con una tasa de absentismo muy alta respecto al resto y que, tal y como hemos visto, presenta un origen multifactorial, que va desde la nula formación en riesgos laborales y las malas condiciones de trabajo, hasta la tipología y el puesto de trabajo, sin olvidarnos de la exposición a riesgos psicosociales y de los diferentes contextos socio demográficos. Teniendo en cuenta los resultados encontrados, considero que es importante darle la importancia que merece al estudio del absentismo en el sector de la hostelería puesto que su estudio y comprensión, permite dar explicación a numerosos datos de vital importancia que afectan a la organización, tales como la reducción de la competitividad y de la productividad. Para mejorar dicha situación y a modo de propuesta, considero que la realización de planes de formación en materia de prevención de riesgos, la implementación de sistemas de control de la conducta absentista, así como la reubicación de puestos y reajuste de carga laboral, con el objetivo de motivar la asistencia y mejorar la calidad de vida del trabajador, podrían ser medidas que ayudaran a reducir este gran problema existente.

## 15. BIBLIOGRAFÍA

1. Anaya, A. (2021). Asociación entre el estilo de vida de los trabajadores y ausentismo laboral por incapacidad médica: hotel de Bogotá.
2. Boada, J. (2005). El absentismo laboral como consecuente de variables organizacionales. *Psicothema*. 17(2), pp. 212-218. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=72717205>
3. Merchán, J.D, & López, H.A. (2019). Análisis de los factores laborales y extra laborales que describen el comportamiento absentista en el hotel imperio.
4. Europa Press. (2022). La tasa de absentismo laboral cayó al 6,6% en el último trimestre de 2021, según Adecco. Disponible en: <https://www.europapress.es/economia/laboral-00346/noticia-tasa-absentismo-laboral-cayo-66-ultimo-trimestre-2021-adecco-20220427171117.html>
5. Martínez, R. (2015). Absentismo laboral: el colesterol de la empresa. Disponible en: <https://campusibercaja.fundacionibercaja.es/es/actividades-y-publicaciones/articulos-y-videos/absentismo-laboral-el-colesterol-de-la-empresa-14f5>.
6. Mora, Y., Romero, C., Muñoz, I., y Sierra, J. (2021). Compromiso organizacional y factores demográficos que propician el ausentismo laboral en franquicias de Barranquilla-Colombia. *Revista de ciencias sociales (ve)*, xxvii (2), 163-179.
7. Quimí, J. J. (2022). Riesgo psicosocial y desempeño laboral en el sector hotelero.
8. Quintero, J.A. (2021). Factores que influyen en el ausentismo laboral y su impacto en el clima organizacional en la empresa.
9. Pallarès, T., Carrillo, F., Ponsell, S., Díaz, E., Sánchez, M., Rius, T., Patricia, I., Carrillo, R. F., Ponsell, T. S., Ivette, M., Díaz, E., Mayor, C., Patricia, I., & Rius, T. (2014). El absentismo laboral en empleados del sector hotelero. *Papeles del psicólogo*, 35, 59–65.
10. Perdomo, M. (2018). Factores de riesgo asociados al absentismo en empleados del hotel de Cartagena.
11. Guajan, V.A (2015). Satisfacción laboral y su influencia en el absentismo laboral de la empresa Hoteles CÍA.
12. Rueda, P.T y Camargo, J.C. (2019). Caracterización epidemiológica del ausentismo en la cadena hotelera Bluedoors.
13. Torres, S. (2016). Cómo ganar la batalla al absentismo laboral. *Capital humano: revista para la integración y desarrollo de los recursos humanos*. 29, pp. 98-105. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5629870>.