

EL ABSENTISMO LABORAL EN EMPLEADOS DEL SECTOR HOTELERO

ABSENTEEISM AT WORK IN HOTEL EMPLOYEES

Jordi Tous-Pallarès Pallarès¹, Raúl Flores Carrillo⁴, Tamara Soler Ponsell², Margarita Ivette Espinoza Díaz³, Carolina Mayor Sánchez² y Llanos Patricia Tendero Rius⁵

¹Research Center for Behavior Assessment, Universitat Rovira i Virgili, Tarragona. ²Universitat Rovira i Virgili, Tarragona. ³Universidad de Baja California (México). ⁴Universidad de Guadalajara (México). ⁵Psicóloga consultora

El comportamiento absentista en el trabajo registrado tiene una base psicosocial ya que en el aparecen reflejados problemas de adaptación entre el individuo, el puesto de trabajo y los requisitos de calidad de servicio exigidos por la empresa. El presente trabajo analiza los estudios y trabajos de investigación que evalúan el comportamiento absentista en el sector hotelero y de la restauración. Los trabajos consultados emplean habitualmente registros de las incapacidades temporales (IT) como indicador del comportamiento absentista de los empleados. Los resultados ponen de manifiesto que se puede minimizar el impacto del absentismo a partir dos estrategias, mejorando los procesos de reclutamiento, selección y formación de los empleados y, evaluando las diferencias individuales y variables contextuales que se relacionan con una mejor calidad del servicio. La información revisada nos describe un escenario similar a la situación anterior a la crisis económica.

Palabras clave: Comportamiento absentista, Calidad del servicio, Absentismo laboral, Trabajo de calidad hostelería.

The registered absenteeism has a psychosocial basis in which there are problems between the workplace and quality of service requirements of its company. This paper analyses the research studies that evaluate the absentee behaviour in the hotel and catering industry. Consulted studies usually use registered sick leaves (IT) as an indicator of absentee employee behaviour. The results show that the impact of absenteeism can be minimized from different strategies: improving the recruitment of workers, selecting and training employees as good as they can and assessing individual differences and their contextual variables that are related to a better quality of service. The obtained information shows us a situation similar to the previous economic crisis.

Key words: Absenteeism, Quality hotel trade work, Absentee behaviour, Quality of service.

CONTEXTO

El absentismo laboral es aquella conducta de incumplimiento, por parte del empleado, de sus obligaciones laborales, que se caracteriza por el abandono o la ausencia de su puesto de trabajo por causas justificadas o no. A partir de la definición que aparece en el diccionario de la Real Academia Española de la Lengua (2001) podemos determinar las dos características que definen una conducta absentista, la primera, relacionada con la "costumbre de abandonar el desempeño de funciones y deberes ajenos al cargo" y, la segunda, de "abstención deliberada de acudir al trabajo". Ambas acepciones resultan útiles para entender que el hábito y la intencionalidad son los dos componentes conductuales del absentismo laboral.

El absentismo laboral se clasifica en dos tipos básicos en función de los parámetros anteriores: un absentismo regulado (AR) y un absentismo no regulado (ANR). El absentismo regulado (AR) se caracteriza porque las ausencias son previsibles,

tienen causas objetivas y han sido informadas previamente o en el preciso momento en que se producen (permisos legales retribuidos, enfermedades comunes con baja de incapacidad laboral transitoria, accidentes de trabajo con baja laboral o permisos no retribuidos para asuntos personales) (Molinera, 2001; Villaplana, 2012). En el absentismo no regulado (ANR) las ausencias no son previsibles y no tienen justificación (suelen ser faltas o abandonos del puesto de trabajo sin autorización de la empresa).

Con la crisis económica ha emergido un nuevo tipo de comportamiento absentista en el trabajo, el absentismo presencial, que se caracteriza porque el empleado acude a su trabajo, pero dedica una parte del tiempo a tareas que no son propias de la actividad laboral (Martín-Molina, 2005). En todas las clasificaciones y tipologías de absentismo laboral, suele haber unanimidad a la hora de referirse al comportamiento individual intencional como el principal motivo de que se produzca y generalice el comportamiento absentista en una organización.

En España, se empieza a legislar sobre absentismo considerando que hay que tomar medidas sobre los individuos que se ausentan de su trabajo injustificadamente (Europa Press, 2013). Así, en el capítulo III sección cuarta, art. 52 "extinción del contrato de trabajo" apartado d) del Estatuto de los Trabajadores

Correspondencia: Jordi Tous-Pallarès Pallarès. Universitat Rovira i Virgili. Departament de Psicologia. Campus Sescelades – Edifici WO. 43007 Tarragona. España.
E-mail: jordi.Tous@urv.cat

del 1980 (2013) aparece un párrafo en el que se afirma que *“...el contrato podrá extinguirse por faltas de asistencia al trabajo, aún justificadas, pero intermitentes que alcancen el 20 por ciento de las jornadas hábiles en dos meses consecutivos, o el 25 por ciento en cuatro meses discontinuos, dentro de un período de 12 meses siempre que el índice de absentismo del total de la plantilla del centro de trabajo supere el 5 por ciento en el mismo período de tiempo...”* Esta regulación define y encuadra al absentismo laboral no regulado, es decir, el que escapa al control por parte de la organización (Molinera, 2001).

Para medir el comportamiento absentista se han empleado tradicionalmente los registros de las incapacidades temporales (IT), es decir, el número de ausencias subsidiadas causadas por contingencias comunes (enfermedad común o accidente no laboral) o por contingencias profesionales (accidentes de trabajo y enfermedad profesional) debido a su obligatoriedad de registro y la relativa facilidad para conseguir datos. La tabulación y el análisis trimestral y anual de los datos de IT permiten disponer al investigador una línea base a partir de la cual comparar los resultados en IT de su empresa objeto de estudio y comparar el impacto del absentismo laboral con el de su sector de actividad y con las puntuaciones globales (Villaplana, 2012; UNIVALE, 2013).

La Encuesta de Coyuntura Laboral del Ministerio de Trabajo (ECL) y la Encuesta Trimestral de Coste Laboral (ETCL) del INE que se emplean para medir el absentismo laboral en España son las dos fuentes más referidas dado que para calcularlo se basan en los registros de IT obtenidos a partir de amplias muestras de todos los sectores de actividad (para la ECL la muestra es de 28.500 empresas y para la ETCL la muestra es de 12.730 empresas). Las mutuas de accidentes de trabajo disponen también de herramientas para evaluar el alcance del absentismo (como por ejemplo Reddis, 2003; Peiró, Rodríguez-Molina y González-Morales, 2008) que se basan en la explotación de registros propios obtenidos de las empresas en las que prestan sus servicios. En estos casos manejan también los registros de las IT pero desarrollan análisis estadísticos más detallados que les permiten identificar la distribución por sus causas, su frecuencia, duración y regularidad de las bajas laborales.

Para tener una visión global del impacto del absentismo laboral sobre la población empleada podemos recurrir a otras fuentes como los estudios que periódicamente encargan empresas consultoras especializadas en el reclutamiento y selección de personal para su cesión a otras empresas (Informes I y II Adecco sobre absentismo, 2009; 2012) o las organizaciones patronales (Informe PIMEC, 2011). Para el caso que nos ocupa, hay estudios publicados por asociaciones empresariales del sector hotelero que profundizan en la distribución de las IT entre los perfiles profesionales de hostelería. Son referencias interesantes las publicadas por la Asociación Empresarial de Cadenas de Restauración Moderna (FEHRCAREM, 2009), las de la Federación de Empresarios de Hostelería y Restauración (FEHR, 2008) o las encargadas por la Associació Hotelera de Salou-Cambrils - Platja de la Pine-

da (Reddis, 2003). A pesar de que sus análisis estadísticos se centran en el cómputo y descripción de las IT y sus causas, resultan de gran interés tanto para la investigación como, sobre todo, para sensibilizar a las empresas de los costes del comportamiento absentista en el trabajo y de la necesidad de intervenir sobre él (Villaplana, 2012).

Por otra parte, con la publicación e implantación de la ley de prevención de riesgos laborales (LPRL, 1995), el análisis del comportamiento absentista en el trabajo cobra gran interés ya que permite relacionarlo con las condiciones de trabajo del puesto, con su posible relación entre las enfermedades y las ausencias del trabajo por motivos de salud y con los riesgos físicos y psicosociales que pueden presentarse en el lugar de trabajo, tal como apunta el Reglamento de los Servicios de Prevención en su artículo 37.3.d. En consecuencia, el análisis de todos los registros IT como indicador de las conductas absentistas en el trabajo puede ser de gran ayuda para identificar y corregir determinados riesgos del puesto, relacionando sintomatologías psicosociales y, en definitiva, para adaptarlo al estado de salud efectivo de cada persona (Vértice, 2008).

Las condiciones de trabajo en hostelería juegan un papel importante en el proceso que conduce a los trabajadores a comportarse de forma absentista. Hay una serie de factores específicos en cada empresa: presiones temporales, horarios, organización del trabajo, falta de reconocimiento, etc., que es preciso conocer y poder determinar su posible influencia en el comportamiento absentista. Algunas categorías de absentismo laboral pueden relacionarse directamente con los accidentes de trabajo (por ejemplo unas exigencias físicas elevadas pueden desembocar en absentismo por lesiones), mientras que en otros casos (absentismo de corta duración, o ausencia sin autorización) son menos evidentes las relaciones.

INDICADORES E IMPACTO DEL COMPORTAMIENTO ABSENTISTA DEL TRABAJO EN HOSTELERÍA

Si bien el indicador más utilizado para analizar el impacto del absentismo laboral en la empresa se basa en el registro de las horas perdidas asociadas a las IT, este indicador no nos permite abordar toda la complejidad del fenómeno absentista, por lo que es necesario recurrir a otros indicadores adicionales que nos permitan registrar y analizar las ausencias no subsidiadas, relacionadas o no relacionadas con la salud, que pueden estar justificadas o no y que, a menudo escapan del control por no existir o no tener implantados en las empresas mecanismos de registro eficaces.

En las últimas estadísticas oficiales españolas publicadas (ECL, 2010; ETCL, 2012) se observa que un 78% del total de las horas de trabajo perdidas se deben a causas de incapacidad temporal (IT) de las que los permisos remunerados representan un 11%. El absentismo no regulado o relacionado con ausencias no justificadas representa solo un 3% del total de las horas de trabajo perdidas. Estos resultados son bastante similares a los que se publican en el estudio de la patronal PIMEC (Pimec, 2011) donde

aparece un dato preocupante ya que las bajas por incapacidad temporal (IT) representan un porcentaje del 65% de las horas no trabajadas por causas ocasionales.

A partir de los registros de las IT de una empresa se pueden calcular diversos parámetros de interés para comprar la frecuencia y distribución del absentismo laboral de cada organización, su proporción de empleados ausentes y la relevancia que tiene en determinados puestos, centros o departamentos. El control de estos parámetros se realiza en la mayoría de empresas de forma manual o automáticamente a partir de los datos que facilitan los instrumentos de control de la presencia/ausencia. Los resultados obtenidos mediante este sistema reflejan una visión general de los porcentajes y las causas de pérdida de horas efectivas de trabajo en cada uno de los grupos profesionales o sectores de actividad (AEDIPE, 2006).

La preocupación por el absentismo laboral en el sector hotelero aparece a partir de la publicación de estadísticos que señalan que las IT representaban el 75,3% del total de las horas perdidas o no trabajadas (Reddis, 2003). Estos resultados sirvieron de base para iniciar nuestros trabajos de investigación en el sector hotelero.

Aunque la mayor parte de los casos registrados formaban parte de las categorías de absentismo previsible, un 24,7% pertenecían a la categoría de ausencias no previsible y sin justificación (Tous-Pallarès y Tendero, 2006). Los porcentajes de horas perdidas por este tipo de ausencias sobre el total de horas que debería haber trabajado representaba un promedio de un 8,7% en los 25 establecimientos que configuraban la muestra del estudio. Se trataba de una tasa alta debido a que en algunos establecimientos se aproximaba al 12%. Sospechamos que posiblemente en las ausencias se podrían ocultar algún otro tipo de motivo difícil de evaluar a partir de los estadísticos y registros empleados.

Empleando los mismos sistemas de registro, durante el año 2007 se replicó el estudio anterior con la misma muestra de establecimientos del sector hotelero. El dato más significativo registrado es el descenso en un 3% del promedio de horas de trabajo perdidas sobre el volumen total de horas de trabajo. A pesar de ser menor que en el estudio inicial, la tasa del 5,7% puede ser considerado como una tasa alta debido si se considera el total de horas que debería haber trabajado (Tous-Pallarès y Tendero, 2007).

En otros estudios realizados en el sector hotelero (Tous-Pallarès, González-Massot y Tendero, 2008) la incapacidad temporal (IT) por contingencias comunes continúa a la cabeza de los registros de absentismo laboral en todas las categorías profesionales ya que representa el 61% de las IT. Se observan diferencias entre los profesionales del sector que desempeñan puestos en las categorías laborales más bajas de los que ocupan categorías superiores. En el primer caso las contingencias comunes representan un volumen más importante de horas perdidas en la organización, concretamente un 8%.

En trabajos publicados posteriormente (Tous-Pallarès, 2009;

Tous-Pallarès, 2011), más del 80% de las compañías del sector hotelero disponen de sistemas para el registro del absentismo laboral, y comparan los índices de absentismo por puestos de trabajo, departamento, grupo o categoría de los empleados. Esta evaluación se orienta hacia la identificación de los puestos de trabajo y las áreas en las que se produce una mayor incidencia de este fenómeno, siendo los empleados que ocupan puestos más bajos los que suelen tener más accidentes laborales en comparación con categorías profesionales superiores (González-Santa Cruz, Sánchez-Cañizares y López-Guzmán, 2011).

La crisis económica genera una falta de empleo y una inseguridad que se acrecienta en un sector estacional como el de la restauración y la hotelería en el que se precisa a menudo profesionales con poca cualificación para contratos temporales. El análisis de los datos obtenidos en el sector a partir del inicio de la crisis nos indica que el impacto del comportamiento absentista se reduce. Así, esta diferencia se observa comparando los dos informes sobre el absentismo (Adecco, 2009; 2013) donde se pasa del 5,35% del 2009 al 4,3% del 2013. La diferencia es de un punto menor del promedio de horas de trabajo perdidas sobre el volumen total de horas de trabajo. A pesar de todo, aunque disminuyan las conductas absentistas en el trabajo no reguladas, aparecen pautas de ausentismo presencial que son indicadoras de desajuste entre individuo, puesto y contexto.

Las estadísticas más recientes del sector (FEHT, 2012) señalan que el 82% de las empresas de hostelería y restauración moderna tienen sistemas de control del absentismo, aunque sólo el 17% tiene planes de gestión del absentismo que utilizan, para mejorar no sólo las estrategias de control sino también el impacto en la actividad empresarial. Un 73% de las empresas del sector hotelero ya emplean alguna técnica de reducción del absentismo, aunque en la mayoría de ellas su intervención se apoya fundamentalmente en el abordaje legal. El convenio vigente para el sector de la hostelería establece que, con el fin de prevenir el absentismo laboral (regulado en el artículo 52.d) del Estatuto de los Trabajadores (2013) es conveniente emplear parámetros objetivos de medida (Molinera, 2001). Así, se considera absentismo cuando el trabajador/a supere, de forma intermitente, el número de once faltas de asistencia, aunque estas sean justificadas, en jornadas hábiles dentro del año natural en curso. El resto de ausencias no son computadas como faltas si duran más de cuatro días consecutivos y una hospitalización y/o intervención quirúrgica (Romay, 2003).

Todas estas medidas nos proporcionan información sobre solo uno de los tipos de conducta absentista en el trabajo - absentismo regulado-, siendo más difícil obtener información del ausentismo no regulado (Obeso, 2008). Se necesitan otros instrumentos para obtener más información que para actuar sobre su prevención, en el caso de las contingencias profesionales (Adecco, 2013). En estos casos la falta de información limitará las posibilidades de establecer mecanismos de vigilancia de la salud o de medidas correctoras. Pero en muy pocos casos estas medidas nos permitirán

establecer una relación objetiva de causas y consecuencias que nos lleven a una evaluación eficaz de patologías derivadas del estrés sin recurrir al empleo de encuestas o test. Existen encuestas y test que permiten asociar o descartar la naturaleza psicosocial de la IT.

ABORDAJE PSICOSOCIAL DEL COMPORTAMIENTO ABSENTISTA EN HOSTELERÍA

La mayoría de trabajos de investigación analizados hasta este momento sobre absentismo laboral se centran en analizar los datos que proporcionan los sistemas de registro y control de presencia/ausencia que implantan la empresa para sus empleados. El empleo de registros en hostelería se justifica por el objetivo de minimizar los costes para las organizaciones y prestar servicios que pretenden ser de una mayor calidad. Se considera que las ausencias esporádicas o continuadas al trabajo, ya sean estas justificadas o no, crean un mal clima grupal que disminuyen la calidad del servicio de los profesionales. Por otra parte, la ausencia de compañeros o compañeras del equipo significará un aumento en la carga de trabajo del empleado que no se ausenta (Sánchez-Cañizares, López-Guzmán y Millán-Vázquez de la Torre, 2007; Tous-Pallarès, 2011a).

A lo largo del período comprendido entre el año 2001 y el 2013 han aparecido algunos sistemas nuevos para evaluar y registrar el comportamiento absentista en el trabajo algunos de ellos basados en las nuevas tecnologías multi-herramientas o Apps (Egarasat, 2012). A pesar de emplear instrumentos y tecnologías de control sofisticadas no resultan aún lo suficientemente eficaces para obtener información relevante que pueda relacionar los motivos que llevan a desarrollar el comportamiento absentista con las habilidades, el contenido del puesto, el contexto y otras variables de tipo individual y organizacional. Por otra parte, los test, los auto-registros, los registros externos y las encuestas de autoevaluación son útiles para obtener información sobre variables conductuales e individuales tales como, las habilidades requeridas en el puesto de trabajo, el clima del equipo de trabajo (Tous-Pallarès, Bonasa-Jiménez, Mayor-Sánchez y Espinoza-Díaz, 2011b), el liderazgo íntegro y las diferencias individuales (Vigil-Colet, Morales-Vives, Camps, E, Tous-Pallarès y Lorenzo-Seva, 2013). La aplicación de estos instrumentos en el contexto de una organización de servicios hoteleros suele resultar muy compleja dada la población tan heterogénea culturalmente que suele trabajar en hostelería (Nova, 2010).

Algunas empresas y grupos del sector hotelero habían iniciado a partir de 2001 proyectos de intervención coincidiendo con las evaluaciones de los factores psicosociales que les exigía la ley (Peiró, 2000; Peiró, Rodríguez y González-Morales, 2008) o se centraban en la gestión de las problemáticas particulares derivadas del trabajo con personas. Desarrollaron programas de formación para mejorar la calidad del servicio que ofrecían sus empleados, desarrollaron programas de fidelización para evitar la rotación y enriquecieron y dieron contenido

a todos los puestos de trabajo del hotel. Pero, con el inicio de la crisis económica, alrededor del año 2008, se generó una alta demanda de empleo en el sector, ya que éste resistió los primeros achaques de la crisis (Adecco, 2009). La inseguridad de los empleados que ocupan puestos en que se precisa a menudo poca cualificación para ser contratado y al tratarse de un sector muy estacional llevó a suponer que el comportamiento absentista disminuiría sustancialmente (Adecco, 2013).

El análisis de los datos obtenidos en el sector hotelero a partir de la crisis económica y sus condicionantes demuestran que prevalecen las conductas absentistas en el trabajo que son más indicadoras de desajuste entre individuo-puesto-contexto que de la intencionalidad personal. Para complementar la información obtenida mediante estas estadísticas y registros será necesario desarrollar instrumentos para registro de las características del comportamiento de los absentistas. A partir de la aplicación de instrumentos para la autoevaluación y la hetero-evaluación de la conducta absentista en el trabajo por parte del empleado que lo realiza y por parte de los otros empleados que trabajan con él (Tous-Pallarès, 2013). Así se puede contrastar y cumplimentar la información para configurar explicaciones convincentes que relacionen las causas, los motivos, la duración y las justificaciones de las ausencias en el trabajo. Sus resultados permiten análisis más completos sobre los motivos más frecuentes de ausencia y el contexto en que se justifican las causas de los que se consiguen con el análisis y la comparación de los datos de absentismo de cada una de las ausencias que se registran en el sector (Jiménez-Galindo y Romay-López, 2005).

Podemos organizar la investigación en la que se basa la intervención psicosocial sobre el comportamiento absentista en hostelería en una serie de resortes de acción en los que se sustenta:

Un primer resorte lo constituye el grado de adecuación que existe entre individuo y puesto de trabajo siendo el rediseño de puestos de trabajo de la hostelería la estrategia de intervención más empleada y efectiva para la prevención psicosocial ya que los resultados indican que para puestos o grupos de puestos con escaso reconocimiento social, con condiciones o sueldos precarios, sin oportunidades de promoción, o con puestos de trabajo pobres en contenido, el comportamiento absentista es más frecuente (Tous-Pallarès, 2009; 2011a). Este elemento representa un indicador clave para explicar el ajuste o desajuste entre condiciones de trabajo, expectativas del trabajador y satisfacción que le reporta (González-Santa Cruz, Sánchez-Cañizares y López-Guzmán, 2011). Los registros de absentismo obtenidos en diversos estudios reflejan, de alguna manera, posibles problemas derivados de adaptación de las personas a puestos de trabajo que se consideran pobres o con altas exigencias psicosociales del trabajo (Tous-Pallarès, González-Massot y Tendero, 2008). También se pueden establecer relaciones entre las exigencias físicas elevadas del puesto de trabajo y el absentismo por lesiones y, entre el absentismo de corta duración y su justificación médica, que muchos autores relacionan más con la falta de satisfacción y de motivación la-

boral (Rhodes y Steers, 1990; Rodríguez, Samaniego y Ortiz, 1998; Rodríguez, 2004).

Un segundo resorte de acción parte de considerar al comportamiento absentista como una forma más de conducta contraproducente en el trabajo y se relaciona tanto con el clima grupal percibido como con las diferencias individuales (Ones y Viswesvaran, 2001). En el absentismo laboral suelen reflejarse errores cometidos en la asignación a un puesto según competencias mal contrastadas en el proceso de selección, la insatisfacción laboral derivada, una falta de formación o formación inadecuada para las tareas que desempeña, conflictos grupales o colectivos, relacionados por diversos autores como causa de bajo desempeño laboral y profesional (Ones, Viswesvaran, y Schmidt, 2003). Para intervenir sobre el absentismo laboral en hostelería desde esta perspectiva debe realizarse el análisis de las diferencias individuales de los empleados e incorporar los resultados en el desarrollo de procedimientos de reclutamiento, selección y clasificación que sirvan para detectar los perfiles más adecuados (Tous-Pallarès, 2013). Si la vivencia de trabajo representa a los empleados seleccionados una experiencia positiva, con posibilidades de promoción y permanencia en la empresa, el fenómeno del comportamiento absentista se reduce. En los puestos de alto nivel, en los que el reconocimiento y la vivencia del trabajo son gratificantes y significativos puede llegar a ser inexistente.

Una tercera vía apostaría por realizar acciones globales de evaluación multinivel sobre el contexto organizacional relacionados con la base psicosocial del comportamiento absentista en el trabajo (Salanova, 2009). Este enfoque cobra una gran importancia en hostelería ya que sirve para determinar los motivos de afectación desigual del absentismo entre los empleados que ocupan en los distintos puestos de la organización y entre empleados que pertenecen a grupos distintos a pesar de ocupar puestos similares en la organización. Las encuestas pueden ser también unos buenos indicadores de los problemas y conflictos de relación interpersonal, de problemas en localización del rol a desempeñar en el equipo que repercuten sobre la salud ocupacional de los trabajadores, su calidad de vida y la calidad del producto o servicio que ofrece su empresa (Tous-Pallarès, 2011). En consecuencia, la evaluación del absentismo laboral desde esta perspectiva deberá incorporar instrumentos para evaluar el clima percibido en la organización, la motivación y la satisfacción laboral (Litwin y Stringer, 1968; González-Romá, Väänänen, Caballer, Peiró y Kivimäki, 2005) así como para medir las dificultades de desarrollo profesional. Por otra parte, los índices elevados de absentismo en una organización pueden contagiar al grupo o equipo de trabajo ya que puede éste percibir un aumento de la carga de trabajo, dificultad en organización de tiempo libre, etc. y por tanto, influir en su cohesión.

A MODO DE CONCLUSIÓN

Llegados a esta situación podemos afirmar que existe un cierto grado de acuerdo para determinar que el absentismo labo-

ral en el contexto de los servicios y hotelería se trata de una conducta originada por multiplicidad de causas, que se puede aprender por el simple hecho de estar en contextos en los que el clima grupal u organizacional tiene efecto facilitador, donde existe poca integridad o una cultura de poco control y permisividad. Independientemente de la causa que origine el absentismo en el trabajo, disponer de información de la conducta absentista, es para la prevención de riesgos laborales y recursos humanos, un indicador clave que permite asociar los problemas ocupacionales a causas objetivas sobre las que desarrollar medidas correctivas o acciones preventivas operativas (Díaz-Muñoz, Arroyo y Rodríguez, 2000).

El conocimiento de los posibles factores que influyen facilita las vías de actuación efectivas ya que una actuación genérica no obtendrá nunca los resultados pues no se actúa sobre la causa del problema. Antes de emprender una acción correctora es preciso determinar cuáles son las causas para poder actuar con eficacia. Un comportamiento absentista generalizado o sin control en una empresa puede tener consecuencias tanto para la propia organización como para las personas que la conforman, pasando a ser un problema psicosocial, en el que se pone de manifiesto tanto problemas derivados del ajuste del individuo al puesto de trabajo como otros problemas de organización.

Hasta aquí hemos visto como el comportamiento absentista en el trabajo en el sector hotelero tiene consecuencias tanto para la organización como para las personas que la conforman por lo que resultará fundamental intervenir desde los mecanismos de prevención (Cooper, Quick y Schabracq, 2009). Las políticas de reducción pueden instaurarse desde la prevención, la reducción o facilitando el reingreso de las personas que han sufrido baja (Jiménez-Galindo y Romay-López, 2005).

En primer lugar, y desde una perspectiva de prevención de riesgos, es preciso plantearse una reducción del absentismo como reacción a unas condiciones de trabajo inadecuadas (Markussen, Røed, Røgeberg y Gaure, 2011). Es evidente el importante papel que juega una adecuada gestión de la Prevención de Riesgos Laborales que permita la identificación de los riesgos y la puesta en práctica de las medidas necesarias para minimizarlos, reduciéndose por tanto su incidencia sobre la salud de los trabajadores (Benavides, Benach y Moncada, 2003). En este proceso no debe olvidarse el papel de la vigilancia de la salud de manera que permita la detección precoz de los efectos de las condiciones de trabajo sobre la salud, la detección de los trabajadores especialmente sensibles a ciertos riesgos (Bardera, Osa y González-Camino, 2002; Cárcoba-Alonso, 2005; Campos-Soria, Ortega-Aguaza y Ropero-García, 2009). Toda esta información facilitará la toma de decisiones referidas al diseño adecuado de las tareas, los equipos y el entorno, partiendo de la reflexión sobre la adaptación entre la organización de trabajo y los condicionantes de la misma (Díaz-Muñoz, Arroyo y Rodríguez, 2000).

Otro de los aspectos a considerar en segundo lugar son las exigencias del trabajo y diseñarlo de manera que sus exigen-

cias sean equilibradas y considerar estos parámetros en el proceso de reclutamiento, selección y asignación al puesto (Tous-Pallarès, 2013) lo que significa atender al entorno físico y a las exigencias del trabajo tanto físicas como psicológicas. Para la prevención es necesario identificar cómo viven los trabajadores la situación de trabajo, "tomar la medida" de las demandas del trabajo y favorecer el equilibrio entre las demandas y los recursos de las personas para dar respuesta (Tous-Pallarès y Nogareda-Cuixart, 2013). Las recomendaciones para la actuación se basan en los principios de intervención psicosocial, es decir, en diseñar las tareas y su organización, así como el entorno en el que se realiza el trabajo, teniendo en cuenta el elemento humano del sistema, y partiendo de un análisis que permita determinar las principales fuentes de estrés (Bardera, Osca y González-Camino, 2002).

Algunos aspectos concretos a mejorar en el sector hotelero son; aumentar el interés intrínseco del trabajo, posibilitar la definición de trayectorias profesionales motivadoras, establecer vías para el reconocimiento del trabajo realizado, adecuar el entorno físico, procurar una buena conciliación de la vida laboral y familiar, adaptar las tareas en función de la edad o de los niveles de formación de los trabajadores, aumentar del control efectivo sobre el trabajo y procurar la flexibilidad temporal (Sánchez-Cañizares, López-Guzmán y Millán-Vázquez, 2007; Tous-Pallarès, 2011).

Resumiendo los principios de prevención de la conducta absentista, podemos basarnos en el concepto de bienestar en el trabajo y citar las cinco categorías de prácticas saludables en el entorno de trabajo: conciliación, desarrollo personal, seguridad y salud, reconocimiento e implicación del trabajador (Tous-Pallarès y Nogareda-Cuixart, 2013). Tanto desde la organización como a nivel individual, deben evitarse e intentar cambiar los malos hábitos, promoviendo y adquiriendo, por el contrario, conductas saludables (Salanova, 2009; Tous-Pallarès y Nogareda-Cuixart, 2013).

REFERENCIAS

- Allegro, J.T. (1996). *Sickness Absence*. Hove: Psychology Press.
- AEDIPE (2006). *La incapacidad temporal supone el 80% del absentismo laboral de las empresas*. Recuperado de: <http://www.fundacionprevent.com/Fundacion/pdf/49.pdf>
- Adecco (2009). *I Informe Adecco sobre absentismo*. Madrid: Grupo Adecco.
- Adecco (2013). *II Informe Adecco sobre absentismo*. Madrid: Grupo Adecco.
- Asociación de Mutuas de Accidentes de Trabajo (2004). *Incapacidad Temporal por Contingencias Comunes*. Recuperado de: http://www.amat.es/cd_enfermedad_comun.php
- Bardera, P., Osca A. y González-Camino, G. (2002). Influencias del estrés y la satisfacción laboral sobre la propensión al abandono de la organización, el absentismo y la accidentalidad. *Ansiedad y Estrés*, 8 (2-3), 275-284.
- Benavides, F. G., Benach, J., & Moncada S. (2003). Working conditions and sickness absence: A complex relation. *Journal of Epidemiology & Community Health*, 55(5), 357-368.
- Campos-Soria, J. A., Ortega-Aguaza, B., & Ropero-García, M. A. (2009). Gender segregation and wage difference in the hospitality industry. *Tourism Economics*, 15(4), 847-866.
- Cárcoba Alonso, A. (2005). De la seguridad e higiene a la salud laboral. Algunos elementos críticos a la luz de los 10 años de la LPRL. *Revista Técnica de Salud Laboral y Prevención*, 12, 161-186.
- Cooper C.L. Quick, J., & Schabracq, M. (2009). *International Handbook of Work and Health Psychology*. Chichester, UK: Wiley - Blackwell.
- Díaz-Muñoz, R., Arroyo, S., y Rodríguez, J. (2000). *Tiempo de trabajo no realizado: ausencia y absentismo laboral*. Málaga: Publicaciones de la Universidad de Málaga.
- Egarsat (2012). *Absentismo y competitividad: App profesional multi-herramienta para la medida del absentismo laboral y la competitividad*. Recuperado de: <http://www.absentismo.egarsat.es/Actualidad/Actualidad-Egarsat/Egarsat-lanza-la-primera-app-profesional-multiherramienta-sobre-absentismo-laboral-y-competitividad>
- EU-OSHA, Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo (2012). *Encuesta de opinión paneuropea sobre seguridad y salud en el trabajo. Resultados representativos de 36 países europeos participantes para la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo*. Recuperado de: <http://osha.europa.eu/en/safety-health-in-figures/>
- Europa Press (2013). *Anteproyecto de la Ley de Mutuas: lucha contra el absentismo laboral injustificado*. Recuperado de: <http://www.europapress.es/videos/gobierno-perseguira-absentismo-laboral-20131205175141.html>
- FEHRCAREM (2009). *Estudio sobre absentismo en la restauración moderna*. Madrid: Asociación Empresarial de Cadenas de Restauración Moderna.
- FEHR (2012). *Estudio sobre absentismo laboral en el sector hostelero*. Madrid: Federación de Empresarios de Restauración.
- González-Santa Cruz, F., Sánchez-Cañizares, S. M. y López-Guzmán, T. (2011). Satisfacción laboral como factor crítico para la calidad: El caso del sector hostelero de la provincia de Córdoba-España. *Estudios y perspectivas en turismo*, 20(5), 1047-1068.
- González-Romá, V., Väänänen, A., Ripoll, P., Caballer, A., Peiró, J. M., & Kivimäki, M. (2005). Psychological climate, sickness absence and gender. *Psicothema*, 17(1), 169-174.
- Jiménez-Galindo, J. F. y Romay-López, R. (2005). *La gestión del absentismo por incapacidad laboral*. Madrid: Dykinson, D.L.
- Litwin, G., & Stringer, R. (1968). *Motivation and organizational climate*. Boston: Harvard University Press.



JORDI TOUS-PALLARÈS PALLARÈS, RAÚL FLORES CARRILLO,
TAMARA SOLER PONSELL, MARGARITA IVETTE ESPINOZA DÍAZ,
CAROLINA MAYOR SÁNCHEZ Y LLANOS PATRICIA TENDERO RIUS

- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, *Ley de Prevención de Riesgos Laborales*. BOE número 269, de 10 de noviembre.
- Markussen, S., Røed, K., Røgeberg, O. J., & Gaure, S. (2011). The anatomy of absenteeism. *Journal of Health Economics*, 30(2), 277-292.
- Martín-Molina, A. (2005). Estar y no ser: el absentismo presencial. *Capital Humano*, 188, 90-95.
- Molinera, F. J. (2001). *Absentismo Laboral*. Madrid: Confemetal.
- Morales, M. G., Peiró, J. M., y Rodríguez, I. (2011). *El absentismo laboral: Antecedentes, consecuencias y estrategias de mejora*. Valencia: Universitat de Valencia.
- MTAS (2010). *Encuesta de Coyuntura Laboral*. Recuperado de: <http://www.mtas.es/estadisticas/anuario2010>
- MTAS (2012). *Encuesta de Coyuntura Laboral*. Recuperado de: <http://www.mtas.es/estadisticas/anuario2012>
- MTAS (2013). *Estatuto de los trabajadores*. Madrid: Ministerio de Empleo y Seguridad Social
- Nova, F. (2010). Satisfacción laboral y burnout en trabajo poco cualificados: diferencias entre sexos en población inmigrante. *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 26(3), 255-265
- Obeso, C. (2008). *Guía práctica para la gestión del absentismo*. Barcelona: Egarsat.
- Ones, D.S., & Viswesvaran, C. (2001) Integrity tests and other criterion-focused occupational personality scales (COPS) used in personnel selection. *International Journal of Selection and Assessment*, 9, 31-39.
- Ones, D. S., Viswesvaran, C., & Schmidt, F. L. (2003). Personality and absenteeism: a meta-analysis of integrity tests. *European Journal of Personality*, 17, 19-38.
- Peiró, J. M. (2000) Assessment of psychosocial risks and prevention strategies: the AMIGO model as the basis of the prevenlab/psicosocial methodology. *Psychology in Spain* 4(1), 139-166.
- Peiró, J. M. Rodríguez, I. González-Morales, G. (2008). *El absentismo laboral: Antecedentes, consecuencias y estrategias de mejora*. Valencia: UNIVALE.
- PIMEC (2011) *Absentismo laboral en tiempos de crisis*. Conferencia: Barcelona abril de 2011. Recuperado de: <http://web.pimec.org/es/actualitat/noticies/estudio-absentismo-laboral-en-tiempos-de-crisis>
- Real Academia Española (2001). *Diccionario de la lengua española*. Madrid: Espasa. Recuperado de: <http://lema.rae.es/drae/?val=absentismo>
- Reddis (2003). *Informe del absentisme al sector hotelero de costa*. Tarragona: Mútua Reddis.
- Ribaya-Mallada, F. J. (2007). Un nuevo absentismo, ¿justificado? *Observatorio de Recursos Humanos y Relaciones Laborales*, 15, 40-44.
- Romay, R. (2003). *Análisis retrospectivo de la prestación por incapacidad laboral*. *Propuestas de gestión*. Tesis doctoral. Madrid: Universidad Complutense.
- Salanova, M. L. (2009). Organizaciones saludables, organizaciones resilientes. *Gestión Práctica de Riesgos Laborales*, 58. Wolters Kluwer España.
- Sánchez-Cañizares, S. M., López-Guzmán, T. J. y Millán-Vázquez, G. (2007). *La satisfacción laboral en los establecimientos hoteleros: análisis empírico en la provincia de Córdoba*. Tesis doctoral. Córdoba: Universidad de Córdoba.
- Sánchez-Cañizares, S. M., Artacho-Ruiz, C. y Fuentes-García, F. (2010). El rol mediador de la satisfacción laboral en la relación entre la percepción del empleado sobre el entorno laboral y su compromiso organizativo. *Estudios financieros. Revista de trabajo y seguridad social*, 333, 207-230.
- Tous-Pallarès, J. (2009). *Análisis del comportamiento absentista en el sector hotelero*. Oviedo: Septem.
- Tous-Pallarès, J. (2011). *Aspectes psicosocials de la qualitat de vida laboral en el sector hotelier*. Tarragona: Servei de Publicacions URV.
- Tous-Pallarès, J. (2013). *Jobs-IN: aplicativo para automatizar los procesos de reclutamiento y selección en el sector hotelero*. Tarragona: Valortec-Talencia.
- Tous-Pallarès, J., Bonasa-Jiménez, M. P., Mayor-Sánchez, C., y Espinoza-Díaz, I. M. (2011). Escala de Clima Psicosocial en el Trabajo: desarrollo y validación. *Anuario de Psicología*, 34, 1, 214-226.
- Tous-Pallarès, J. y Nogareda-Cuixart, C. (2014) El comportamiento absentista en el sector hotelero. *Revista INSHT, (en prensa)*.
- Tous-Pallarès, J. & Tintero, LL. P. (2006). Evaluation of the labour absenteeism in the sector services: psycho and organizational aspects. *Revista Humanitatis*, 9, 90-116.
- Tous-Pallarès, J. y Tintero, LL. P. (2007). Indicadores del absentismo laboral en la calidad del servicio del sector soteletero. *Revista de Economía, Sociedad, Turismo y Medio Ambiente*, 5, 22-45.
- Tous-Pallarès, J., Tintero, LL. P. y González-Massot, G. (2008). Promoción de la calidad de vida laboral a través del análisis del comportamiento absentista. En Tous-Pallarès, J. et al. (Coord.), *Psicología de la Salud Ocupacional (2): Promoción de la Salud Ocupacional*. (pp.156-180). Barcelona: Publidisa.
- UNIVALE (2013). *Cálculo orientativo del coste de tu Absentismo* http://www.umivale.es/portal/cms/servicios/competitividad_y_salud/competitividad_y_salud/costes_absentismo/index.html
- Vértice (2008). *Prevención de riesgos laborales en hostelería*. Madrid: Publicaciones Vértice.
- Vigil-Colet, A., Morales-Vives, F., Camps, E., Tous-Pallarès, J., & Lorenzo-Seva, U. (2013). Development and validation of the Overall Personality Assessment Scale (OPERAS). *Psicotema*, 25, 100-106.
- Villaplana, M. (2012). *El absentismo laboral por incapacidad temporal derivada de contingencias comunes en el periodo 2005-2010*. Tesis doctoral. Murcia: Universidad de Murcia.

