

El comportamiento absentista y sus repercusiones en la calidad de vida y la calidad de servicio en el sector hotelero



Jordi Tous Pallarès
Departamento de Psicología
Universitat Rovira Virgili

El comportamiento absentista y sus repercusiones en la calidad de vida y la calidad de servicio en el sector hotelero

septem 
ediciones

El comportamiento absentista y sus repercusiones en la calidad de vida y la calidad de servicio en el sector hotelero

SEPTEM UNIVERSITAS

Primera edición: febrero, 2009

© 2009 Jordi Tous Pallarès
© de esta edición: Septem Ediciones, S.L., Oviedo, 2009
e-mail: info@septemediciones.com
www.septemediciones.com
Blog: septemediciones.blogspot.com

Queda prohibida cualquier forma de reproducción, ni total ni parcial, sin previo permiso escrito del editor. Derechos exclusivos reservados para todo el mundo. El Centro Español de Derechos Reprográficos (CEDRO) vela por el respeto de los citados derechos.

DISEÑO CUBIERTA Y COMPAGINACIÓN: M&R Studio
FOTO PORTADA: Marcelo Suárez

ISBN: 978-84-92536-14-6
D. L.: M- -2009
Impreso en España - *Printed in Spain*

ÍNDICE

PRÓLOGO..... 7

1

REFLEXIÓN INICIAL 15

2

INTRODUCCIÓN 21

2.1. Absentismo, satisfacción y calidad de vida laboral..... 21

2.2. Algunos registros del impacto del comportamiento absentista25

2.3. El comportamiento absentista en el sector hotelero 30

3

MARCOS TEÓRICOS 35

3.1. Análisis psicosocial de la conducta absentista en el trabajo..... 35

 3.1.1. Variables causales del absentismo laboral..... 36

 3.1.2. La medida del absentismo laboral 39

 3.1.3. Consecuencias y alcance del absentismo laboral..... 41

 3.1.3.1. Problemas a nivel organizacional..... 43

 3.1.3.2. Problemas a nivel grupal o de equipo de trabajo 44

 3.1.3.3. Problemas a nivel individual 44

3.2. Modelos psicosociales explicativos del absentismo laboral..... 45

EXPERIENCIAS	49
4.1. Evaluación del absentismo en el sector hotelero (2001-05)	50
4.1.1. Objetivos generales del trabajo	54
4.1.2. Método	56
4.1.2.1. Muestra	56
4.1.2.2. Características de la muestra	58
4.1.2.3. Instrumentos.....	61
4.1.2.4. Procedimiento.....	65
4.1.2.5. Resultados	69
4.1.2.5.1. Absentismo vs. Organización	69
4.1.2.5.2. Absentismo vs. Individuos	74
4.1.2.5.3. Motivos de la baja en función de los distintos hoteles	82
4.2. Desarrollo de un protocolo para la evaluación del personal para minimizar los efectos del comportamiento absentista en el sector hotelero (2006-07)	87
4.2.1. Desarrollo del perfil del comportamiento absentista.....	91

A MODO DE CONCLUSIÓN.....	93
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	97

PRÓLOGO

El absentismo laboral se considera uno de los problemas más importantes para la gestión de los recursos humanos en las empresas del siglo XXI debido a los importantes costes laborales que genera.

En consecuencia, resultan fundamentales los trabajos de investigación para evaluar el alcance del problema que han sido realizados en el contexto de la organización y que permiten transferir los resultados, así como generalizar su aplicación a otros ámbitos.

El presente trabajo constituye un excelente ejemplo de trabajo de campo realizado en un sector donde el absentismo laboral preocupa, en las organizaciones de servicios, y concretamente, en empresas hoteleras de destinos turísticos. El mercado solicitará unos estándares cada vez más elevados de calidad que sólo pueden llegar a ofrecerse si una empresa promueve calidad de vida laboral en los trabajadores que intervienen en este trabajo.

Las empresas hoteleras se estructuran cada vez más para ajustarse a las demandas de calidad, ya que el cliente es cada vez más exigente y entendido. La competencia entre