



Sede Guayaquil

Carrera de Administración de Empresas

Preliminar para la modalidad de titulación

**Artículo académico previo a la obtención de título en
Licenciada en Administración de Empresas**

Título

Análisis del ausentismo laboral en el sector hotelero de Guayaquil, año
2021.

Analysis of the incidence of labor absenteeism on the hotels sector's in
Guayaquil, 2021

Autora: María Gracia Vera Reyes

Tutor: Edgar Salazar

Guayaquil - Ecuador

2021

CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD Y AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, María Gracia Vera Reyes con documento de identificación N°
0927216457 manifiesto que:

Soy el autor y responsable del presente trabajo; y, autorizo a que
sin fines de lucro la Universidad Politécnica Salesiana pueda usar,
difundir, reproducir o publicar de manera total o parcial el presente
trabajo de titulación.

Guayaquil, 15 de noviembre del 2022

Atentamente,



María Gracia Vera

0927216457

CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN A LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA

Yo, MARIA GRACIA VERA REYES con documento de identificación No. 0927216457 expreso mi voluntad y por medio del presente documento cedo a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que soy autor del Artículo académico; Análisis del ausentismo laboral en el sector hotelero de Guayaquil, año 2021, el cual ha sido desarrollado para optar por el título de: Licenciada en Administración de empresas, en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En concordancia con lo manifestado, suscribo este documento en el momento que hago la entrega del trabajo final en formato digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.

Guayaquil, 23 de septiembre del 2022

Atentamente,



Maria Gracia Vera Reyes

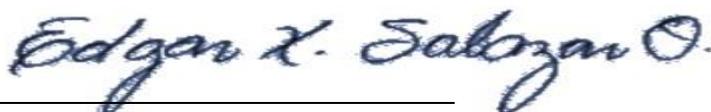
0927216457

CERTIFICADO DE DIRECCIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Edgar Xavier Salazar Ojeda con documento de identificación N° 0909661472, docente de la Universidad Politécnica Salesiana, declaro que bajo mi tutoría fue desarrollado el trabajo de titulación: **Análisis del Ausentismo laboral en el sector hotelero de Guayaquil, año 2021**, realizado por **MARÍA GRACIA VERA REYES** con documento de identificación N° 0927216457, obteniendo como resultado final el trabajo de titulación bajo la opción ARTÍCULO ACADÉMICO que cumple con todos los requisitos determinados por la Universidad Politécnica Salesiana.

Guayaquil, 22 de septiembre del año 2022

Atentamente,



Lcdo. Edgar Xavier Salazar Ojeda
C.I. 0909661472

Análisis del ausentismo laboral en el sector hotelero de Guayaquil, año 2021.

Analysis of the incidence of labor absenteeism on the hotels sector's in Guayaquil, 2021

María Gracia Vera Reyes es egresada de la Carrera Administración de Empresas de la Universidad Politécnica Salesiana (Ecuador) (mverar2@est.ups.edu.ec)

Ing. Edgar Salazar es profesor de la Universidad Politécnica Salesiana (Ecuador) (esalazar@ups.edu.ec)

Resumen

El análisis del ausentismo laboral en el sector hotelero de Guayaquil, año 2021, realizado en este documento, desde el punto de vista económico, productivo y empresarial, provee de mayor entendimiento acerca de cómo esta problemática influye en el desarrollo de este importante sector de la economía ecuatoriana, generando conclusiones y estrategias claras para afrontar las vicisitudes que conlleva el ausentismo con relación al comportamiento humano y su impacto económico. Con base a esto, los objetivos de la investigación radicarón en analizar el ausentismo laboral en el sector hotelero de Guayaquil, como instrumento para proponer mejoras que den acceso al crecimiento sostenido del sector. La metodología utilizada fue de nivel descriptivo. Además, se identificó el nivel de ausentismo laboral en este sector, mediante encuestas dirigidas a colaboradores de este tipo de industria, aunado a conocer el impacto económico del ausentismo laboral en la industria hotelera guayaquileña, entrevistando a gerentes, directores o propietarios de hoteles de la urbe porteña. Con base a tales hallazgos, se determinaron conclusiones y una discusión en la que se identificó el impacto del ausentismo laboral en la industria hotelera; aspectos como un mayor endeudamiento, la pérdida de la rentabilidad, la disminución de ventas y una menor maniobra operacional son elementos que se identificaron, y que concuerdan con el análisis de variación porcentual interanual de indicadores financieros del sector hotelero – que revelan que financieramente la industria hotelera ha sufrido un impacto y decrecimiento económico.

Abstract

The analysis of labor absenteeism in the hotel sector of Guayaquil 2021 – from an economic, productive and business point of view, provides a greater understanding of how this problem influences the development of this important industry inside the Ecuadorian economy, generating clear conclusions and strategies to face the vicissitudes that absenteeism entails in relation to human behavior and its economic impact. Based on this, the objectives of the research were to analyze labor absenteeism in the hotel sector of Guayaquil, as an instrument to propose improvements that give access to the

sustained growth of the sector. The methodology used was descriptive level. In addition, the level of labor absenteeism in this sector was identified, through surveys directed at collaborators within this industry, along with researching the economic impact of labor absenteeism in the Guayaquil hotel industry, interviewing managers, directors or owners of hotels of the port city. Based on such findings, conclusions and a discussion were determined in which the impact of labor absenteeism in the hotel industry was identified; aspects such as greater indebtedness, loss of profitability, decreased sales and less operational maneuvering are elements that were identified, and that are consistent with the analysis of the inter-annual percentage variation of financial indicators of the hotel sector – which reveal that financially the hotel industry has suffered an impact and economic decline.

Palabras clave

Ausentismo, laboral, covid-19, recesión, impacto económico, hotel, turismo, alojamiento

Keywords

Absenteeism, labor, covid-19, recession, economic impact, hotel, tourism, accommodation

1. Introducción

1.1. Antecedentes

La reciente crisis económica relacionada con la pandemia del Covid-19, provocada por el confinamiento sanitario en muchos países, ha agudizado el problema del absentismo. Este último se ha convertido en una de las principales preocupaciones de los administradores a nivel empresarial porque ha tenido efectos adversos sobre la productividad y la rentabilidad general de las empresas.

La gestión administrativa de vanguardia ha recurrido a múltiples medidas para reducir este fenómeno y sus efectos, ofreciendo desde primas de asistencia, uso de la subcontratación, trabajo temporal, contratos de duración determinada, etc. En todos los casos, la literatura muestra que el ausentismo es un desafío y un gran problema que amenaza el crecimiento económico de las empresas para los países del mundo, ya que siempre representa un coste, un lucro cesante o una pérdida de imagen en el mercado.

El ausentismo laboral es una de las tantas problemáticas que afectan a los sistemas administrativos y a la empresa en general. La productividad reducida, es decir, la disminución del rendimiento, incide en gran medida en la organización, ya que se requiere productividad en la calidad y la calidad del trabajo, de manera que con el personal fuera del trabajo, depende de los gerentes tratar de reorganizar los proyectos o cambiar los plazos, lo que repercute en el sector productivo y mercado en cuestión.

El ausentismo en el lugar de trabajo afecta tanto a los empleadores como a los empleados; para la empresa, las consecuencias ocasionadas por el ausentismo son varias, desde a) reducción de los niveles de productividad, b) altos costos de administración, c) mayores costos de mano de obra si se contrata trabajadores temporales de reemplazo, d) falta de personal que podría conducir a un mal servicio al cliente, e) baja moral entre los trabajadores, lo que será particularmente frecuente si los empleados tienen que reemplazar constantemente al personal ausente y si no ven ninguna retribución por la ausencia (Salas & Huaranga, 2018).

Para muchas empresas, el impacto del ausentismo finalmente se muestra en el resultado económico final, ya que a los empleados asalariados que tienen problemas para presentarse a trabajar todavía se les paga, pero sin cumplir con su parte del trato, y por ende se cancela un monto, pero no se proporciona trabajo a cambio, lo que genera una pérdida para la empresa (Pogo & López, 2021).

Además, reemplazar a los trabajadores puede costar más que los gastos salariales de mantener al empleado original. Es posible que una empresa tenga que compensar a los empleados actuales a través de las horas extra trabajadas, o gastar horas y costos adicionales en la capacitación de nuevos trabajadores, aunado al hecho que los costos administrativos del seguimiento de las horas, la incorporación de empleados temporales y la búsqueda de soluciones de personal se vuelven onerosos (Arregui, 2018).

Otro impacto negativo en los sectores productivos ocurre cuando existe ausencia en la gestión administrativa, a pesar de que están físicamente presentes en la oficina. Los líderes o gerentes que no brindan orientación, retroalimentación o aliento a los empleados crean un entorno en el que los trabajadores se sienten desconectados y, a menudo, descontentos; acciones como la cancelación de reuniones, ignorar correos electrónicos o no comunicar las expectativas de trabajo, generan que el respeto y la productividad de los empleados puedan desaparecer. En última instancia, algunos empleados pueden cansarse de la mala gestión y buscar empleo en otro lugar, generando rotación de personal, en concordancia a lo que expresan autores como Zurita y Villavicencio y (2021) y Morillo, Gómez y Laguna (2021).

Retomando el ámbito de crecimiento empresarial, el ausentismo laboral puede ocasionar el incremento de los costos, lo que reduce los márgenes de beneficio a menos que aumenten los ingresos. Por ejemplo, si las organizaciones están gastando más dinero en el pago de horas extras y trabajadores contratados, los costos directos aumentan y es probable que los márgenes de ganancias se reduzcan.

Cortez (2017) manifiesta que el ausentismo también puede disminuir los ingresos si los empleados con roles específicos no están presentes de manera que tiene un efecto directo sobre las personas, los equipos y la organización en su conjunto, ejerciendo presión sobre la productividad y la rentabilidad. La gestión administrativa puede tener un impacto directo en el desempeño organizacional y la moral de los empleados al descubrir y abordar las causas fundamentales del ausentismo y avanzar para abordar esos problemas.

El ausentismo siendo una problemática que afecta a todas las industrias en general, incide en mayor proporción en el sector de servicios, ya que se cuenta con el trabajo especializado de la mano de obra, prescindiendo en la mayoría de caso del uso de máquinas o de reemplazos que pueden cubrir la necesidad del puesto con mayor facilidad (Boada, 2019).

En Ecuador – al igual que en el resto del mundo – el sector de servicios comprende las actividades productivas que no comprenden la transformación de materia prima en bienes, si no la manipulación de bienes en la prestación de un servicio o bajo el uso de las capacidades técnicas / intelectuales de las personas. A nivel nacional, el Banco Central del Ecuador aglomera estas actividades en el denominado sector terciario, que comprende a empresas que van desde el ámbito de construcción, comercio, suministro de servicios básicos y comunicaciones, servicios financieros, enseñanza, actividades profesionales, entre otro tipo de servicios.

En la tabla a continuación se presentan los datos estadísticos de variación anual (porcentual) de productividad en los sectores terciarios del país. Tal como se evidencia, uno de los subsectores más afectados fueron aquellos de alojamiento y servicios de comida – mejor conocido como hotelería y turismo, y sector motivo del presente estudio – seguido del servicio doméstico y el subsector de construcción, con variaciones promedio de -21 puntos porcentuales con respecto al año 2019.

Tabla 1. Variación anual del sector terciario ecuatoriano (2020)

Tasa de variación Anual	Sector
-5,1	Suministro de electricidad y agua
-20,0	Construcción
-7,9	Comercio
<u>-21,1</u>	<u>Alojamiento</u>
-14,7	Transporte
-2,5	Correo y Comunicaciones
-8,1	Actividades de servicios financieros
-9,5	Actividades profesionales, técnicas y administrativas
-2,8	Enseñanza y Servicios sociales y de salud
-2,2	Administración pública, defensa; planes de seguridad social obligatoria
-20,9	Servicio doméstico
-3,7	Otros Servicios

Fuente: Banco Central del Ecuador (2021), adaptado por la autora

La depresión de estos sectores económicos fue resultado de las restricciones sanitarias ocasionadas como medida de prevención ante la pandemia de covid-19, representando inconmensurables pérdidas económicas y sociales en la población ecuatoriana. Con base a la tabla anterior, y gracias a los datos estadísticos provistos por el Banco Central del Ecuador (2021) se pudo

identificar que el sector de servicios decreció en promedio -9,9 en su tasa de variación interanual durante el año 2020.

Las claras consecuencias de la pandemia a nivel micro y macro económico son evidencia de cómo situaciones extraordinarias pueden ocasionar shocks en las economías y en el desarrollo de la sociedad, teniendo niveles de impacto aún mayores en cierto tipo de actividades productivas, como es el sector de servicios (Fránquiz, 2020).

Tal y como es de esperarse posteriormente a un declive económico, la recuperación productiva de un sector es el pronóstico inminente (Fondo Monetario Internacional, 2020). En el caso del período pandémico, es decir, ya levantadas – o aminoradas – las restricciones de movilización, se esperó que en el país exista un repunte en la productividad de los distintos sectores que componen la economía ecuatoriana.

Es así que el sector de servicios representó la rama que ocupó más individuos a escala nacional durante el último trimestre del 2021, gracias a datos provistos por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2022) y con base en la Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo (Enemdu). No obstante, esta parcial recuperación se ve mermada por los efectos sociales que conlleva un evento epidemiológico de tal magnitud como fue la pandemia de covid-19 – lo que lleva a identificar al ausentismo laboral como una causa que frena la recuperación económica de los sectores económicos.

El ausentismo laboral tiene su origen en el comportamiento y psiquis del empleado, siendo un evento reaccionario a su entorno o costumbres. Precisamente la modificación de costumbres, interacciones sociales, hábitos y comportamiento en general que se transformaron durante el período de pandemia han ocasionado que se conviertan en nuevas necesidades y formas de vivir de los trabajadores en entornos laborales (Tatamuez, Domínguez, & Matabanchoy, 2019).

La problemática de ausentismo laboral, si bien es una situación existente desde tiempos inmemoriales en el ámbito del trabajo, genera particular discusión y necesidad de estudio al analizarse en el período durante la pandemia covid-19, y en particular en el sector de servicios, el cual urge de la presencia del talento humano dadas las condiciones de sus actividades.

León (2021) realizó un estudio a nivel local con base a una muestra representativa de trabajadores, gracias a la cual se pudo identificar que el 17% de los empleados prefería trabajar desde el confinamiento, mientras que el 21% optó por no trabajar, siendo esta la actitud predominante en el período durante la presente pandemia. Estos hallazgos reflejan el auto-condicionamiento de los trabajadores y el comportamiento de los mismos, especialmente en un período que requiere de un impulso productivo como parte de la recuperación económica de sectores económicos tan vulnerables como el sector de servicios.

Con base en tal problemática, el propósito de este estudio es examinar los factores que influyen en el ausentismo en sector de servicios en la ciudad de Guayaquil. Este sector terciario genera desarrollo, empleo y producto interno bruto para Ecuador, y dinamiza el comercio y el turismo en general, entre otros ámbitos y actividades importantes de los servicios.

Desde el punto de vista social, además de proveer una visión de un contexto más favorable de crecimiento organizacional, se considera también la preocupación por la salud de los trabajadores, la que resulta relevante para la implementación de innovaciones organizacionales y de procesos, no solo por el perfil legalista de un ambiente saludable, sino también en la adopción de gestiones humanizadas.

Considerando el punto de vista económico, productivo y empresarial, el estudio de la incidencia del ausentismo laboral en la recuperación económica del sector de servicios proveerá de mayor entendimiento acerca de cómo esta problemática influye en el desarrollo de este importante sector de la economía ecuatoriana, generando conclusiones y estrategias claras para afrontar las vicisitudes que conlleva el ausentismo en relación al comportamiento humano y su impacto económico.

Académicamente el estudio propuesto representa un beneficio para todo estudiante, investigador y lector en general al proveer un análisis coyuntural del desarrollo económico del sector de servicios, siendo una lectura fructífera en datos, análisis y conclusiones que permitan obtener un mayor entendimiento de cómo funcionan ciertos sectores empresariales, cómo funciona el sector de servicios en Guayaquil, qué importancia tienen sobre este los trabajadores y cómo afecta su ausencia en el desarrollo de las actividades propias de este tipo de industrias.

La investigación especializada es esencial para el desarrollo de la academia y para informar al público en general acerca de las condiciones de desarrollo de un país, especialmente luego de experimentar eventos de gran impacto social y económico como fue la pandemia de covid-19, proveyendo una noción clara de la importancia de las actividades de servicio y como mejorar las condiciones de estancamiento en relación a problemáticas como el ausentismo laboral.

1.2. Objetivos de la investigación

1.2.1. Objetivo General

Analizar el ausentismo laboral en el sector hotelero de Guayaquil, año 2021, como instrumento para proponer mejoras que den acceso al crecimiento sostenido del sector, beneficiando a los colaboradores, clientes y a ese tipo de industria en general.

1.2.2. Objetivos específicos

Identificar el nivel de ausentismo laboral en el sector hotelero de Guayaquil, mediante encuestas dirigidas a colaboradores de este tipo de industria.

Conocer el impacto económico del ausentismo laboral en el sector hotelero de Guayaquil, año 2021, entrevistando a gerentes, directores o propietarios de hoteles de la urbe porteña.

Determinar estrategias de mejora para mitigar la problemática del ausentismo laboral en el sector hotelero de Guayaquil, con base en las opiniones recopiladas de los propietarios y gerentes de hoteles de la ciudad.

2. Materiales y Método

La metodología y diseño de investigación definida para el presente estudio tiene un nivel descriptivo, ya que como señalan Caparrós y Raya (2015) prevalecerá el análisis de un fenómeno en particular – en este caso el ausentismo laboral – y cómo influye en el desarrollo económico del sector de servicios, de manera que las herramientas, métodos y carácter de la investigación se encuentra alineada a revisar hechos, comparar datos y obtener conclusiones válidas orientadas al desarrollo de estrategias o sugerencias.

2.1. Tipo de investigación

La investigación empleada en el estudio propuesto es de tipo documental, ya que como indica Arias (2015) se enfoca en la revisión de material teórico, referencial, de registro, etc., en cualquier versión física o digital, que provea una descripción histórica o actual de hechos, fenómenos o información en general que se encuentra debidamente registrada y documentada y que servirá para ampliar conocimientos particulares.

Adicional a la investigación documental, se empleará investigación de campo, ya que como señala Aragón (2013) es necesaria para la incursión de conocimiento de un fenómeno, situación o contexto en el ámbito mismo de desarrollo, es decir con presencia del investigador en el sector motivo de estudio.

Además, la investigación propuesta es no experimental, dado que no se realizará una manipulación científica de datos, sucesos o fenómenos, por lo que se encuentra limitada a observarlos, describirlos y obtener conclusiones pertinentes, tal como lo señalan Hernández, Fernández y Baptista

(2018). Finalmente, el corte de investigación es transversal ya que indagará sucesos puntuales en un período de tiempo en específico, en este caso, el año 2021.

2.2. Método de investigación

El método de investigación aplicado es analítico sintético, ya que como expresa Centurión (2019), conllevará al análisis y comprensión integral de un fenómeno, sintetizando los hallazgos en conclusiones pertinentes a la revisión y profundización de datos, proveyendo de un entendimiento coyuntural de los fenómenos de interés para el lector.

2.3. Nivel de investigación

En concordancia a lo previamente descrito, el nivel de investigación aplicado en el estudio es descriptivo, gracias al cual se podrán revisar a profundidad los contextos del ausentismo laboral en el Ecuador, asentando la investigación en Guayaquil, aunado a información descriptiva de la incidencia de esta problemática en el desarrollo económico del sector de servicios de la urbe guayaquileña.

2.4. Técnicas de investigación

Kinee (2004) señala que la encuesta es una herramienta de recopilación de datos válida para abordar una considerable cantidad de individuos mediante el uso de un cuestionario, el cual sintetizará sus opiniones y pensamientos en referencia a un fenómeno y situación, homologando así los datos recopilados para una fácil tabulación y comprensión, de manera que en este estudio será necesaria para aproximarse a conclusiones necesarias recurriendo a datos de primera fuente de manera objetiva.

De manera adicional, se empleará la entrevista, siendo un instrumento necesario para abordar individuos con conocimientos profundos acerca de una temática, de manera que mediante preguntas abiertas se recopilen de manera extendida sus pensamientos u opiniones referentes a un tema o situación, por lo que será útil para ahondar en la identificación de los desafíos del sector de hoteles de la ciudad de Guayaquil.

2.5. Población

En Ecuador existen 127.555 trabajadores dedicados a servicios de alojamiento acorde a datos provistos por el Ministerio de Trabajo (2021), de las cuales el 24,9%, es decir 30.613 trabajadores laboran en la urbe porteña, y cuyo total representan la población del presente estudio.

2.6. Muestra

El muestreo empleado es el muestreo probabilístico aleatorio simple, el cual tal como indica Aragón (2013) brinda igualdad de probabilidad a la selección de individuos de manera aleatoria en una población. A continuación se presenta el cálculo de la muestra:

$$n = \frac{N \times \sigma^2 \times Z^2}{(N - 1) \times e^2 + \sigma^2 \times Z^2}$$

- n = tamaño de la muestra
- N = tamaño de la población = 30.613
- Z = nivel de confianza (95%) = 1,96
- σ = desviación estándar de la población = 0.5
- e = error de estimación aceptado (5%) = 0,05

$$n = \frac{30613 \times 0.5^2 \times 1.96^2}{(30613 - 1) \times 0.05^2 + 0.5^2 \times 1.96^2}$$
$$n = \frac{29400,72}{77,49}$$

$$n = 379,41 ; n = 379$$

La muestra definida para el presente estudio es de 379 individuos, todos empleados de hoteles de la ciudad de Guayaquil, con el propósito de indagar – mediante un cuestionario validado – aspectos esenciales de esta investigación en relación al ausentismo laboral en el sector hotelero de la ciudad.

3. Resultados

La investigación realizada se divide en 3 secciones: a) Análisis de impacto financiero interanual del sector hotelero de Guayaquil, b) Encuestas dirigidas a empleados del sector hotelero de Guayaquil, y c) Entrevistas a propietarios, gerentes y/o administradores de hoteles de Guayaquil. Estas tres etapas investigativas permitirán identificar el nivel de ausentismo laboral en los hoteles de Guayaquil y el impacto financiero del mismo durante el año 2021, de modo que se tenga un claro panorama que permita establecer conclusiones y sugerir estrategias de mejora.

A continuación se presentan los resultados del análisis de la variación porcentual interanual de indicadores financieros del sector hotelero de la ciudad de Guayaquil considerando las empresas activas de la muestra de estudio, gracias a datos obtenidos en la base de datos de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (2021).

3.1. Análisis de variación porcentual interanual de indicadores financieros del sector hotelero de la ciudad de Guayaquil (2020-2021)

Tabla 2. Variación anual del sector hotelero de Guayaquil (2021)

AÑO	LIQUIDEZ CORRIENTE	PRUEBA ÁCIDA	ENDEUDAMIENTO DEL ACTIVO	ENDEUDAMIENTO PATRIMONIAL	ENDEUDAMIENTO A CORTO PLAZO	ENDEUDAMIENTO A LARGO PLAZO	ENDEUDAMIENTO DEL ACTIVO FIJO
2020	2,16	2,09	0,69	11,01	0,55	0,45	2,09
2021	3,73	3,59	0,73	12,79	0,57	0,43	2,91
Variación % interanual	72,41	72,12	6,70	16,19	3,67	-4,46	39,32

AÑO	APALANCAMIENTO	APALANCAMIENTO FINANCIERO	FORTALEZA PATRIMONIAL	ENDEUDAMIENTO PATRIMONIAL CORRIENTE	ENDEUDAMIENTO PATRIMONIAL NO CORRIENTE	APALANCAMIENTO A CORTO Y LARGO PLAZO	ROTACIÓN DE CARTERA
2020	11,84	-55,84	0,36	6,34	4,02	10,37	18,01
2021	13,63	7,12	0,39	3,97	7,15	11,13	21,57
Variación % interanual	15,14	112,75	7,57	-37,38	77,86	7,33	19,75

AÑO	ROTACIÓN DE ACTIVO FIJO	ROTACIÓN DE VENTAS	PERIODO MEDIO DE COBRANZA CORTO PLAZO	PERIODO MEDIO DE PAGO CORTO PLAZO	IMPACTO GASTOS ADMINISTRACIÓN Y VENTAS	IMPACTO DE LA CARGA FINANCIERA	MARGEN BRUTO
2020	10,54	1,86	3839,24	759,75	0,77	34,36	0,91
2021	7,13	0,55	1228,92	7153,97	4,63	0,07	0,86
Variación % interanual	-32,30	-70,39	-67,99	841,62	497,91	-99,80	-5,46

AÑO	MARGEN OPERACIONAL	RENTABILIDAD NETA DE VENTAS	RENTABILIDAD OPERACIONAL DEL PATRIMONIO	RENTABILIDAD FINANCIERA	UTILIDAD OPERACIONAL/TOTAL DE ACTIVOS	ROE	ROA
2020	0,13	-34,33	2,51	-0,09	0,67	-0,07	0,02
2021	-3,77	-3,77	-0,63	-1,21	-0,01	-0,95	-0,08
Variación % interanual	-2908,64	89,02	-125,24	1251,86	-101,51	1236,42	-638,28

Fuente: Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (2021), adaptado por la autora

La tabla anterior contiene la información de indicadores financieros del sector hotelero de la ciudad de Guayaquil de los años 2020 y 2021, siendo base para poder calcular el porcentaje de variación interanual – es decir, en qué porcentaje creció o decreció determinado indicador – de manera que se tenga una imagen clara de cómo ha evolucionado este sector durante los últimos dos años.

Para tal efecto se consideraron todas las empresas activas domiciliadas en la ciudad de Guayaquil acorde a la muestra definida, de las cuales se obtuvieron los indicadores financieros de los años 2020 y 2021 respectivamente. Posterior a esto, se calculó la variación porcentual interanual aplicando la siguiente fórmula:

$$\Delta\% = \frac{(IA2 - IA1) \times 100}{IA1}$$

- $\Delta\%$ = Variación porcentual interanual
- IA1 = Indicador del año 1 (2020)
- IA2 = Indicador del año 2 (2021)

Los principales indicadores financieros considerados para el presente estudio fueron aquellos de liquidez, endeudamiento, gestión y rentabilidad. A continuación se describen los principales hallazgos de estas variaciones interanuales.

3.1.1. Indicadores de Liquidez

Los indicadores de liquidez del sector hotelero en Guayaquil experimentaron un crecimiento sustancial del 2020 al 2021, aproximadamente un 72% en el caso de la liquidez corriente y la prueba ácida, lo que significa que existe una recuperación sostenida del sector desde la pandemia – que afectó en gran medida al sector turístico – y que ha permitido que los hoteles tengan mayor operatividad al manejar mayor efectivo o activos corrientes.

3.1.2. Indicadores de endeudamiento

El endeudamiento del sector hotelero de la urbe porteña ha sufrido un crecimiento en la mayoría de sus indicadores, lo que implica que hay un incremento o exceso de deudas, existiendo una pérdida de la autonomía de los hoteles, suscitando que se descapitalicen. Hay un crecimiento en el endeudamiento del activo – especialmente del activo fijo, con un crecimiento de casi 40 puntos porcentuales – al igual que en el caso del endeudamiento patrimonial no corriente, por lo que el endeudamiento a nivel general, en especial el apalancamiento a corto y largo plazo, ha crecido.

Esto significa que los hoteles de Guayaquil, para salvaguardar la existencia y operatividad de su negocio durante la época de pandemia, recurrieron a apalancarse en sus activos fijos y patrimonios no corrientes, de manera que les permita tener algo de maniobra para enfrentar la falta de liquidez y el endeudamiento corriente de la empresa, cubrir gastos, costos y demás menesteres operativos ante la falta de demanda turística – y cómo se va a revisar más adelante, falta de suficiente personal para manejar las actividades diarias hoteleras.

De manera adicional, resulta positivo que en particular el endeudamiento a largo plazo y el endeudamiento patrimonial corriente disminuyeron.

3.1.3. Indicadores de gestión

En cuanto a los indicadores de gestión existe poca recuperación del sector hotelero de Guayaquil desde la llegada del covid-19 en territorio ecuatoriano, lo que se refleja en su rotación de cartera, cuyo índice creció en promedio un 19,75%, significando que tarda cada más tiempo en convertir en efectivo sus cuentas por cobrar. Por su parte la rotación de activos fijos disminuyó, lo que representa una pérdida de la productividad, mientras que la rotación de ventas y el período medio de cobranza a corto plazo disminuyeron, siendo esto en cambio un aspecto positivo que representa una cierta facilidad de gestión del sector. Finalmente, existe un crecimiento considerable del impacto de gastos

administrativos y ventas, lo que podría guardar una estrecha relación con el nivel de ausentismo que experimenta el sector hotelero de Guayaquil

3.1.4. Indicadores de rentabilidad

Los indicadores que reflejan en una mayor medida el estado actual y la evolución que ha experimentado el sector hotelero de Guayaquil son quizás los índices de rentabilidad, los cuales en su totalidad han disminuido del período 2020 al período 2021. El margen bruto disminuyó aproximadamente un 5%, mientras que el margen operacional es aquel con mayor afectación, pasando de 0,13 a -3,77 del 2020 al 2021, reflejando que el margen de operaciones sufrió un grave impacto en la demanda de los hoteles guayaquileños, ocasionado por el covid-19 y en conjunción con la dificultad de gestión que implica la pandemia para manejar sus recursos humanos, lo que afecta a sus ventas en general.

3.2. Análisis de encuestas a empleados del sector hotelero de Guayaquil

La identificación de la problemática de estudio a la interna del sector hotelero de Guayaquil no se pudo haber logrado sin acudir a la población misma que forma parte del ausentismo laboral de esta área productiva, es decir, los empleados y colaboradores de los hoteles de la urbe porteña, con base a la muestra de estudio determinada. Para lograr tales hallazgos, se empleó un cuestionario validado compuesto por tres preguntas de control para identificar y enmarcar a la muestra, y diez preguntas de opción múltiple – de las cuales tres plantean opciones dentro de la escala de Likert, las cuales permiten discernir las opiniones, perspectivas e información general acerca de la información problemática, y que fueron traducibles en datos sujetos a análisis, presentados a continuación.



Figura 1. Motivación de la muestra de estudio

Fuente: Encuesta dirigida a empleados del sector hotelero de Guayaquil. Elaborado por la autora

La gran mayoría de la muestra manifiesta que su principal motivación para seguir laborando en un hotel es el salario. Una motivación compensatoria de tipo económico – que sin embargo es de un nivel básico – es lo que mantiene enrolados a los colaboradores del sector hotelero, mientras que las comisiones y horas extras – de igual manera siendo compensaciones económicas, le siguen respectivamente. Esto refleja que muchos de estos colaboradores se encuentran laborando por necesidad, más no por pasión u alguna otra motivación intrínseca, mientras que el ambiente laboral es la motivación menos frecuente para este tipo de labores, lo que pueda significar que hay una cultura laboral que afecta a su correcto desempeño.

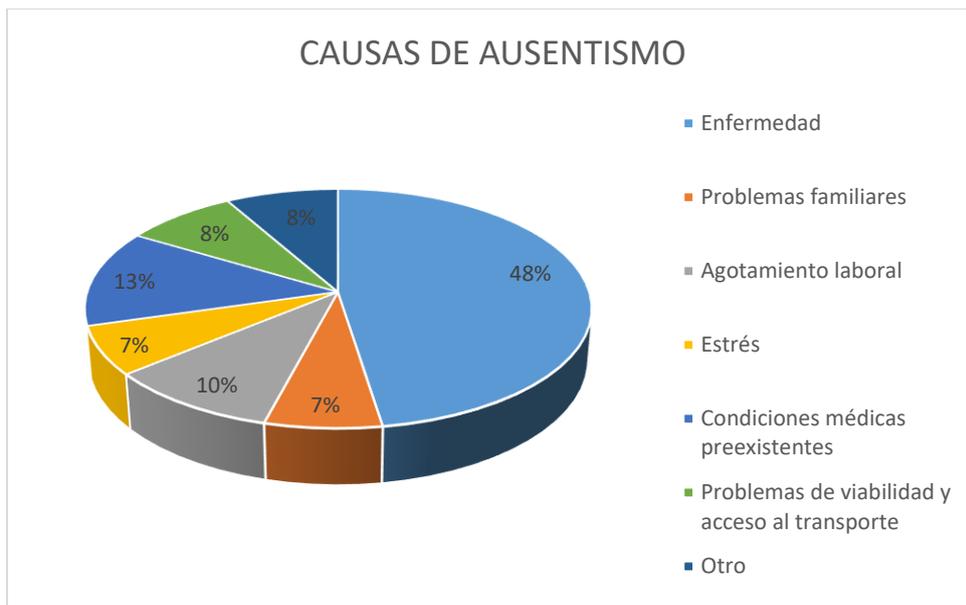


Figura 2. Causas de ausentismo de la muestra de estudio

Fuente: Encuesta dirigida a empleados del sector hotelero de Guayaquil. Elaborado por la autora

Los colaboradores revelan en su gran mayoría – casi la mitad de la muestra de estudio, que la principal causa para ausentarse de sus actividades diarias es enfermarse. Esto es congruente con la existencia de enfermedades estacionales, y con mayor razón aún, con contagios virulentos comunitarios, tales como la pandemia de covid-19, que afectó tanto a la población mundial como local, y que dejó susceptibles a los trabajadores del sector hotelero a inminentes contagios. Este hecho tiene relación a que el segundo porcentaje con mayor frecuencia hace referencia a que la segunda mayor causa de ausencia son las condiciones médicas preexistentes, es decir, enfermedades crónicas que muy probablemente se acentuaron debido al contagio por covid-19.

Finalmente, el agotamiento laboral es otra causa relevante dentro del ausentismo laboral, dadas las características propias de las actividades de servicio de hotelería y turismo.

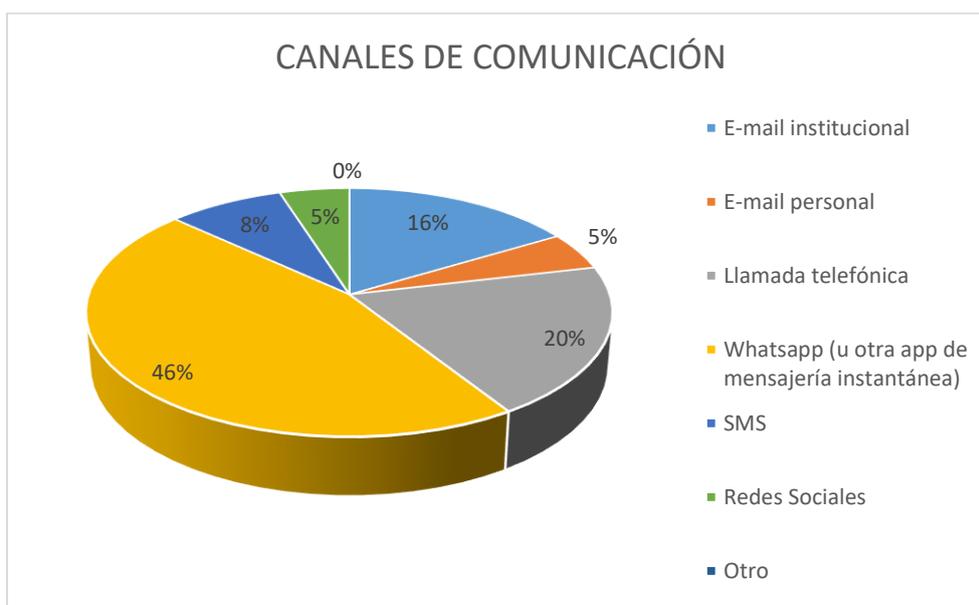


Figura 3. Canales de comunicación de la muestra de estudio

Fuente: Encuesta dirigida a empleados del sector hotelero de Guayaquil. Elaborado por la autora

Los canales de comunicación informal son los predilectos por los colaboradores del sector hotelero de Guayaquil para avisar su inminente o suscitada ausencia a sus labores diarias dentro de la empresa. Whatsapp lidera esta preferencia, siendo casi la mitad de la muestra quienes optan por este canal comunicativo, seguido por las llamadas telefónicas. El email institucional es el tercero a nivel de preferencia, siendo un aspecto distintivo ya que debería ser el método más usado para comunicarse de manera formal con la institución y reportar cualquier eventualidad.

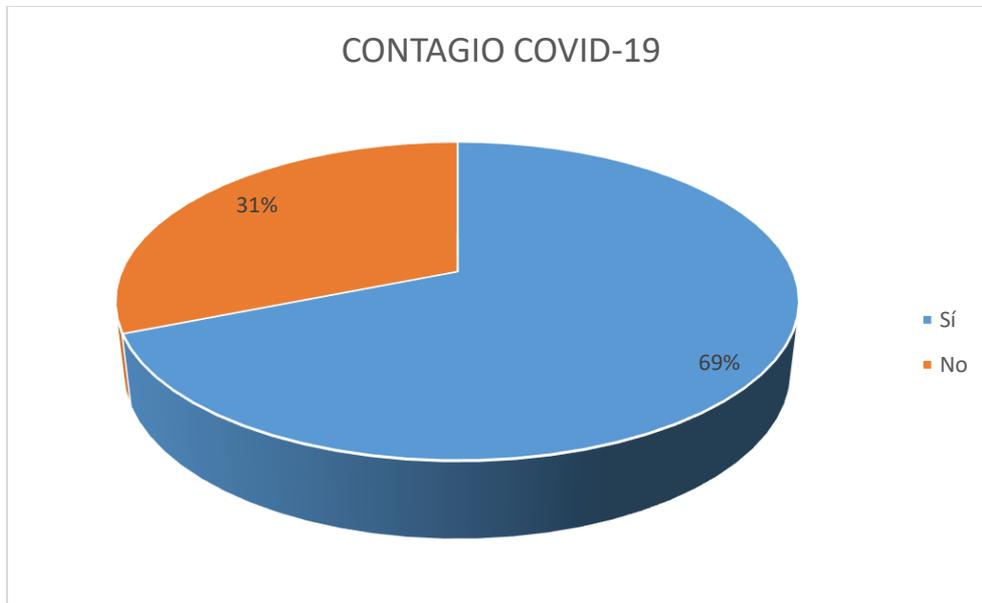


Figura 4. Nivel de contagio de Covid-19 de la muestra de estudio

Fuente: Encuesta dirigida a empleados del sector hotelero de Guayaquil. Elaborado por la autora

Más de dos tercios de la muestra de estudio se contagiaron de covid-19, siendo una cifra alarmante ya que revela que tan expuestos están estos colaboradores de centros hoteleros al estar en contacto con todo tipo de huéspedes, por lo que resultan ser mucho más vulnerables ante inminentes contagios que han atentado contra su salud y posiblemente contra su vida.

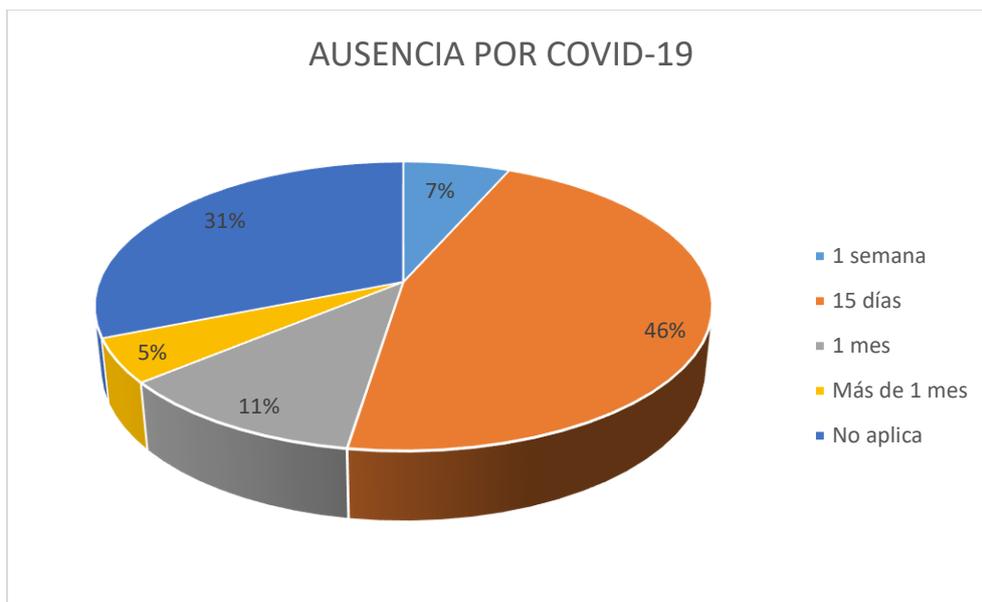


Figura 5. Período de ausencia por Covid-19 de la muestra de estudio

Fuente: Encuesta dirigida a empleados del sector hotelero de Guayaquil. Elaborado por la autora

La gran mayoría de la muestra se ausentó de sus labores en el hotel por lo menos durante 15 días al haberse contagiado con el covid-19; esto significa que hubo pérdidas en la operatividad de los hoteles

de Guayaquil, impactando así en los servicios de alojamiento y por ende en las estadías, margen operacional y rentabilidad general de la empresa, tal como se revisó en la sección de análisis financiero. Este porcentaje viene seguido por los colaboradores que se ausentaron durante un mes, afectando aún más las operaciones de los hoteles.

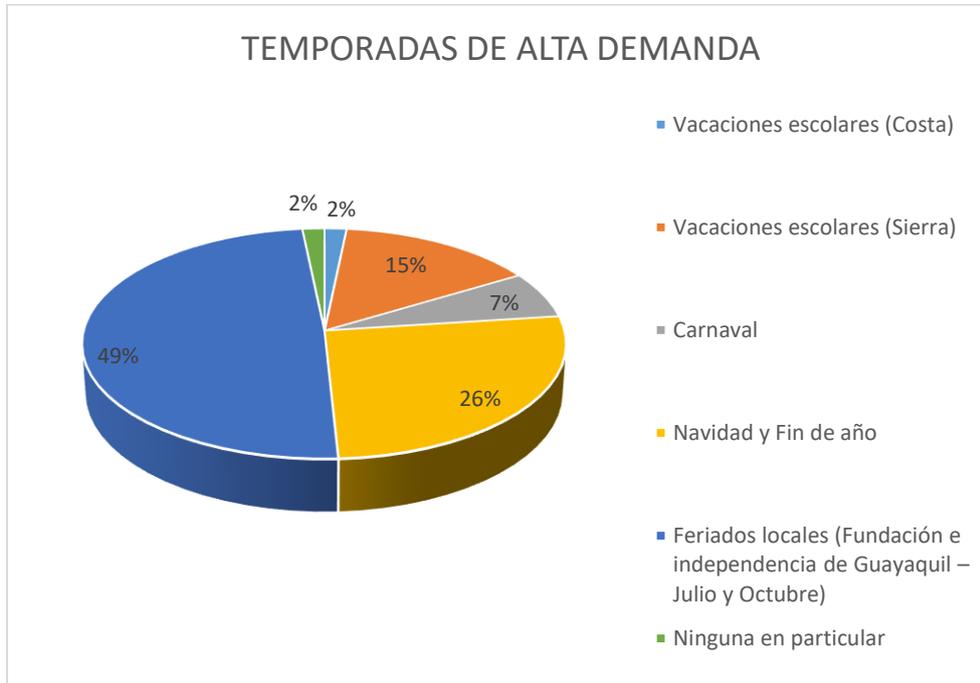


Figura 6. Temporadas de alta demanda del sector hotelero

Fuente: Encuesta dirigida a empleados del sector hotelero de Guayaquil. Elaborado por la autora

Acorde a los colaboradores entrevistados de los hoteles de la ciudad de Guayaquil, las temporadas con mayor afluencia de turistas son aquellas durante los feriados locales, es decir en los meses de Julio y Octubre, durante los cuales se celebran la Fundación e Independencia de Guayaquil respectivamente. La segunda temporada más alta es aquella de Navidad y Fin de año, siendo muy importante a nivel comercial y turístico.

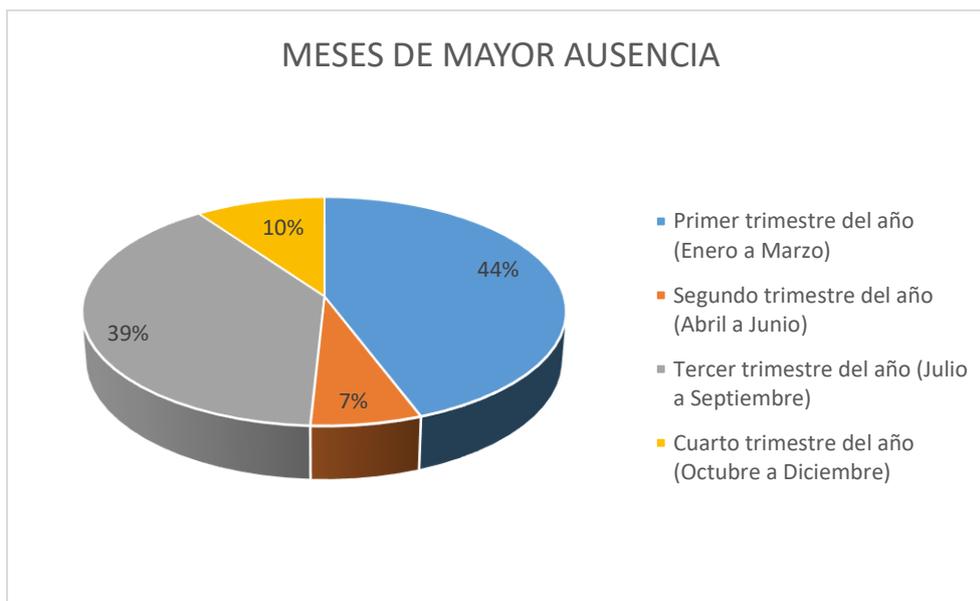


Figura 7. Meses de mayor ausencia de la muestra de estudio

Fuente: Encuesta dirigida a empleados del sector hotelero de Guayaquil. Elaborado por la autora

Las temporadas durante las cuales los colaboradores de hoteles de Guayaquil consideran que se ausentan en mayor proporción son el primer trimestre del año, es decir de Enero a Marzo, es decir durante invierno costeño, donde existen mayores brotes virulentos y contagios de distintos tipos, mientras que el tercer trimestre del año es aquel que en segundo lugar representa el mayor ausentismo durante el año, lo que guarda estrecha relación con las denominadas gripes estacionales por cambio de clima.

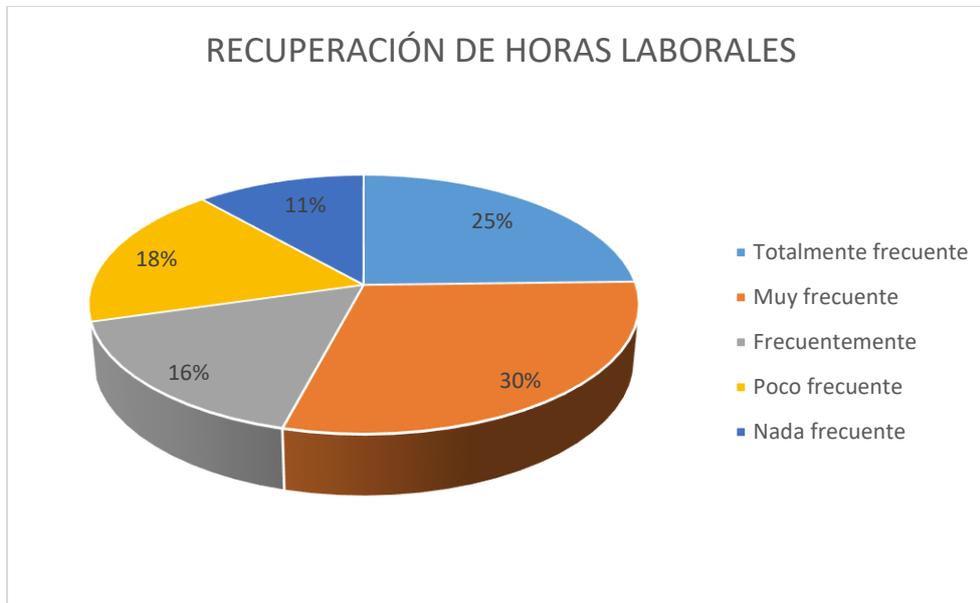


Figura 8. Frecuencia de recuperación de horas laborales perdidas

Fuente: Encuesta dirigida a empleados del sector hotelero de Guayaquil. Elaborado por la autora

La muestra de estudio manifiesta en mayor proporción que sí se le solicita con frecuencia recuperar las horas laborales perdidas al ausentarse. Esto representa un intento de los hoteles por tratar de mantener un cierto nivel de productividad, no obstante en ciertos casos podría estar incurriendo al pago de horas extras, lo que incrementaría sus costos de producción, y por ende, a la rentabilidad de este tipo de empresas.

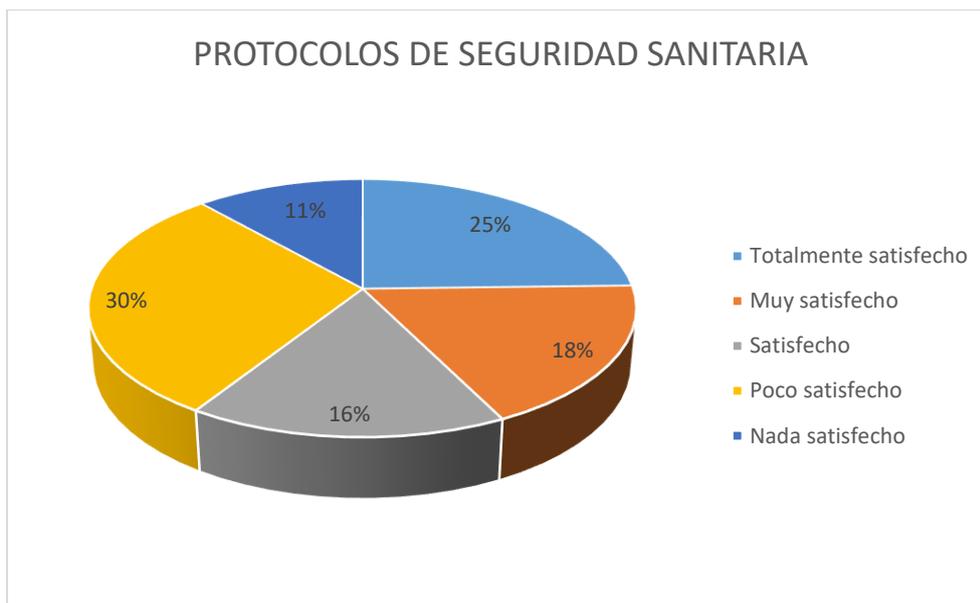


Figura 9. Protocolos de seguridad sanitaria según la muestra de estudio

Fuente: Encuesta dirigida a empleados del sector hotelero de Guayaquil. Elaborado por la autora

Ante los previos hallazgos del nivel de contagios por covid-19, el tiempo de recuperación ante el contagio, y las horas de recuperación de las labores, es consecuente indagar si los colaboradores se encuentran satisfechos por los protocolos de seguridad establecidos en su lugar de trabajo. La mayoría de los encuestados manifiesta que se encuentran poco satisfechos con los protocolos actuales, lo que es justificable debido a la alta susceptibilidad a contagiarse al estar en contacto con tantos individuos, por lo que necesitan mayor seguridad en su área de trabajo, de manera que no afecte a su salud, labores ni a la industria hotelera en general.

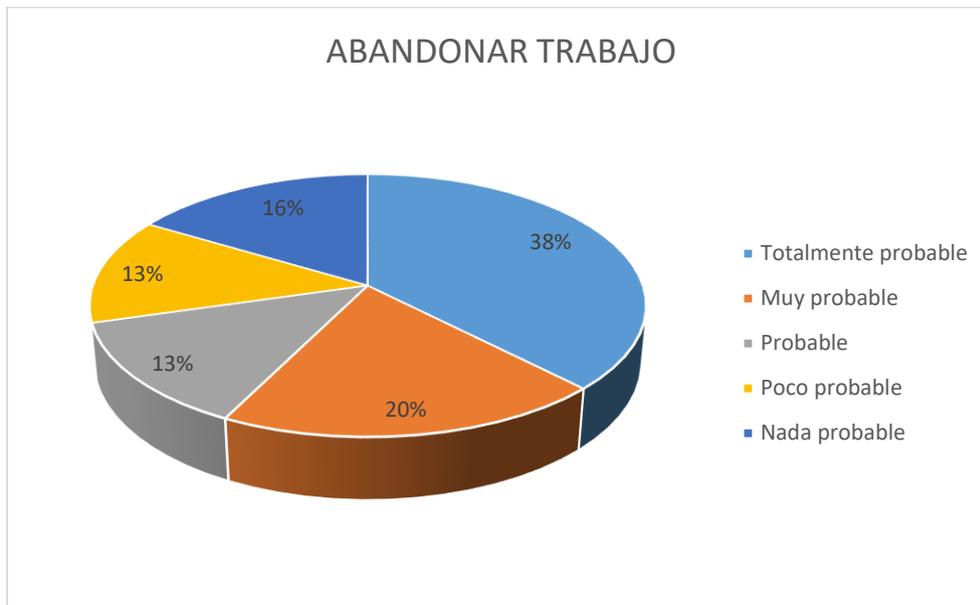


Figura 10. Probabilidad de abandonar el trabajo según la muestra de estudio

Fuente: Encuesta dirigida a empleados del sector hotelero de Guayaquil. Elaborado por la autora

La gran mayoría de la muestra expresa que es muy probable que abandonen su lugar de trabajo de surgir una propuesta mejor. Esto revela un alto grado de insatisfacción, lo que explica el nivel de ausentismo laboral actual. La falta de motivación y compromiso en la industria hotelera en Guayaquil es resultado del poco cuidado de su bienestar, lo que lleva a que hayan sido susceptibles a mayores contagios por covid-19, enfermedades estacionales, agotamiento laboral, y demás aspectos que inciden en que el compromiso disminuya y la ausencia laboral crezca.

3.3. Análisis de entrevistas a administradores del sector hotelero de Guayaquil

El análisis de la situación que afronta el sector hotelero de Guayaquil ante el ausentismo laboral que experimenta se complementa en esta sección al abordar a los propietarios, gerentes y administradores de los hoteles de la urbe porteña. Para alcanzar tal objetivo, se entrevistaron a tres administradores que laboran en servicios de alojamiento en Guayaquil, quienes proveyeron con información pertinente y eficaz para identificar no solo las afectaciones económicas, sino también las oportunidades de desarrollo para mejorar su situación actual. A continuación se resumen los principales hallazgos de estas tres entrevistas validadas.

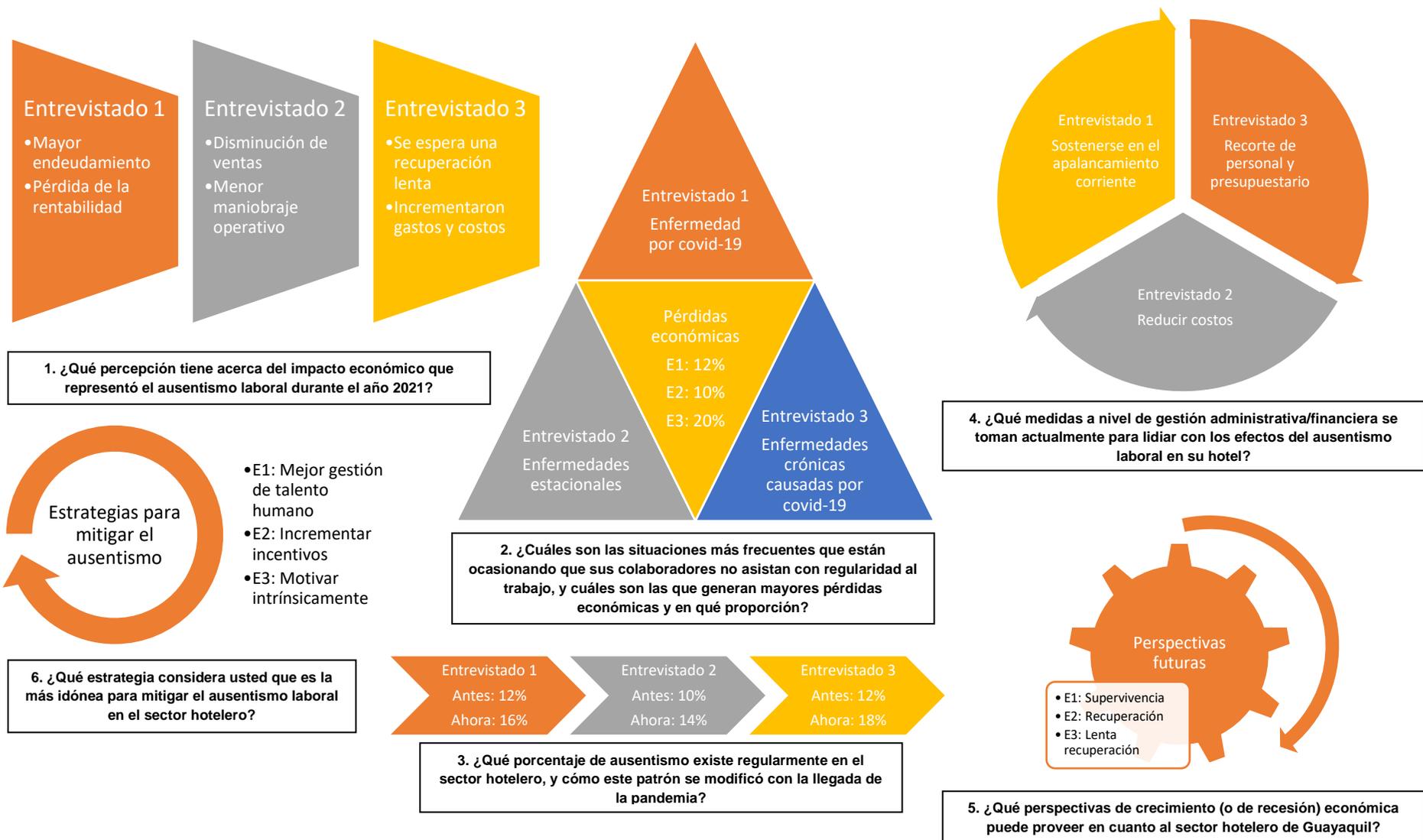


Figura 11. Resultados de la entrevista a administradores del sector hotelero de Guayaquil
Fuente: Entrevistas a administradores del sector hotelero de Guayaquil. Elaborado por la autora

4. Conclusiones y discusión

Perfil de los encuestados

La edad de la muestra se encuentra enmarcada en mayor proporción entre los 26 y 30 años, de manera que más de la mitad de los encuestados son adultos jóvenes, reflejando que si bien se necesita dinamismo en este sector debido a las actividades propias de las labores encomendadas, también se requiere cierto grado de madurez y experiencia. Además, más de la mitad de la muestra de estudio se identifican como mujeres, siendo el género predominante en las actividades de servicios de hotelería y turismo en la ciudad de Guayaquil; este dato es de relevancia ya que da apertura a futuras investigaciones relacionadas a la influencia del género en los factores de gestión de la hotelería, de manera que se puedan identificar grupos vulnerables.

Existe un mayor número de estudiantes de bachillerato desempeñándose como colaboradores en hoteles de la ciudad de Guayaquil, llegando a ser casi la mitad de la muestra. De cerca le siguen los profesionales con titulación en educación técnica, quienes brindan sus conocimientos específicos de la actividad productiva en las labores diarias y de gestión de estos centros de alojamiento. Finalmente la educación superior y la educación de cuarto nivel representan porcentajes menores dentro de los enrolados en esta actividad de servicios.

Conclusiones

Los hallazgos presentados a lo largo de la sección anterior permiten que se establezca una discusión basada en los resultados de los análisis de indicadores financieros, encuesta y entrevista, concluyendo así la contribución de la presente investigación. Esta sección se divide en distintas etapas, primero discutiendo el alcance de los objetivos del estudio, verificando además los hallazgos y comparando los resultados obtenidos en relación con su literatura. Posterior a esto se tratarán las contribuciones y limitaciones de la investigación, para finalmente discutir estrategias de mejora y alternativas para futuras investigaciones.

En primer lugar, es importante poner en perspectiva el estudio sobre los determinantes del ausentismo laboral en el sector hotelero por enfermedad relacionada al covid-19. Este estudio representa una continuidad de los fundamentos de la literatura sobre el ausentismo laboral, pero se aparta levemente de ella por sus propias características – al enfocarse en el sector hotelero, en este caso de la ciudad de Guayaquil.

La adopción de una perspectiva organizacional más que individual ha permitido estudiar las herramientas de las que disponen los administradores de hoteles para controlar y minimizar el ausentismo. Así, el contexto de los recursos humanos en la organización, que se refiere a las prácticas de gestión de horas extras y recursos humanos, es una variable a nivel organizacional en la que los gerentes pueden esperar jugar para influir en la relación entre la fuerza de trabajo y el ausentismo, en contraste con las características individuales de la personal, tal como señala Mendoza (2015).

En el estudio presentado – con base a las preguntas de control de la encuesta – no se registra un vínculo entre la edad media de la muestra y el ausentismo, siendo un hallazgo contrario a los estudios sobre el tema presentados en la revisión bibliográfica. Varios de estos estudios señalan que a medida que los trabajadores envejecen, se ausentan más, como en el caso de lo expuesto por Soto, Herrera y Fuentes (2015); sin embargo, algunos estudios sugieren que esta relación no es unidireccional, dado que se encontró que la relación entre la edad y el ausentismo difiere según el grupo de edad al que pertenecen los trabajadores (Guerrero, Reynales, Jiménez, Maldonado, & Camacho, 2012).

Así, los trabajadores de mayor edad, a diferencia de otros, verán aumentar significativamente su tasa de ausentismo (Martínez & Saldarriega, 2008). El estudio de Mora, Romero y Sierra (2021) muestra que el vínculo de correlación negativa es más significativo cuando los trabajadores tienen 55 años o más, de manera que es posible que no se haya podido identificar tal relación, dado que la

investigación se enfoca en el nivel administrativo e incluye como indicador un rango de edad promedio – en este caso primordialmente ubicada entre los 25 y 30 años – de los trabajadores, y no su edad individual.

El nivel de estudios tampoco está ligado al ausentismo laboral, contrariamente a la literatura existente que parece bastante unánime al respecto, ya que la muestra de estudio reveló que existe un porcentaje cercano al total de trabajadores con bachillerato que poseen educación técnica o superior. De hecho, los estudios de Guerrero, Carrillo y Ruiz (2021) muestran sin excepción que los trabajadores más educados tienen una tasa de ausentismo más baja que los demás. Mendoza (2015), por su parte, permiten cotejar los resultados obtenidos al revelar que este vínculo es insignificante; de esta manera, es posible argumentar que esta diferencia con la literatura es una consecuencia de la elección de utilizar datos a nivel organizacional.

La literatura sobre salario y ausentismo está más dividida sobre el vínculo entre estas dos variables. Los resultados presentados concuerdan con los obtenidos en los estudios de Berón, Mejía y Castrillón (2021), donde se indica que hay una mayor motivación a asistir al trabajo únicamente a causa del salario. Perales, Ponce y Vegas (2019) dan una explicación orientada al resultado positivo obtenido entre salario y ausentismo, creyendo que un salario más alto permite a los trabajadores enfermos ausentarse con mayor frecuencia ya que el impacto económico de tal ausencia es menor para ellos.

Por otro lado, un factor del que no se tienen datos podría potencialmente contrarrestar tal influencia, ya que, por ejemplo, el acceso a un banco de licencias por enfermedad pagadas ayudaría a reducir el impacto negativo del ausentismo en los ingresos de los trabajadores. Un trabajador con acceso a dicho banco, ya sea que reciba todo o parte de su salario normal, no sufriría una pérdida financiera si se ausenta por enfermedad; ninguno de los estudios mencionados anteriormente menciona el acceso a tal banco de permisos como un factor que influye en la relación.

En conclusión, existe una gran cantidad de estudios que han podido identificar vínculos significativos en estos niveles tales como edad, formación o motivación; es probable que tales resultados diferentes se expliquen por el nivel de análisis en el presente estudio, es decir, el nivel organizacional, ya que un nivel de análisis individual podría haber proporcionado mediciones más precisas de las variables consideradas aquí y podría haber arrojado resultados más significativos. Los resultados presentados parecen ir en la dirección de los comentarios de Guerrero et al (2012) quienes mencionan en su estudio que el ausentismo es un comportamiento individual y que debe ser estudiado como tal.

El contexto de pandemia de covid-19 también ha influido en la relación entre las características relacionadas con el trabajo y el ausentismo. Para abordar el estudio de esta problemática, se abordó mediante preguntas focalizadas en la encuesta acerca del porcentaje de colaboradores contagiados y su tiempo de recuperación, existiendo vínculos directos con el ausentismo. Así, el hecho de que los trabajadores trabajen más horas extras está ligado a un aumento del ausentismo dentro de la muestra de estudio, ya que están más propensos a contagios de covid-19, enfermedades virulentas o estacionales, debido a la naturaleza de su trabajo, inclinada al alto contacto con multiplicidad de huéspedes; por lo tanto, la presencia de mejores protocolos de seguridad sanitaria podría reducir el ausentismo – siendo un aspecto de mejora que aún no ha sido atendido, dados los resultados de la encuesta.

El compromiso de los empleados influye en la relación entre las características de la fuerza laboral y el ausentismo, según indican Berón, Mejía y Castrillón (2021). Se identificó mediante la encuesta que no existe una motivación intrínseca de los trabajadores hoteleros para trabajar en servicios de alojamiento, más bien se encuentran motivados por el salario o necesidad económica.

Las prácticas dirigidas a brindar a los empleados la posibilidad de recuperar sus horas laborales también influyen en la situación actual del ausentismo y guardan relación – como se discutirá

más adelante – con los efectos financieros de gestionar los hoteles bajo una problemática de ausentismo. La influencia de la participación de los empleados en la relación entre las características de la fuerza laboral y el ausentismo – con base a las preguntas relacionadas a las horas laborables recuperables, y los protocolos de seguridad sanitaria brindados por el hotel en el que laboran – revelan que existe una perspectiva negativa por parte de los colaboradores hacia la gestión administrativa que realizan los empleadores sobre ellos.

En resumen, las prácticas de gestión de recursos humanos tienen un efecto moderador sobre la relación entre las características de la fuerza laboral y el ausentismo, existiendo un efecto directo entre estas dimensiones y el ausentismo por enfermedades relacionadas al covid-19 o las afectaciones crónicas ocasionadas por este contagio.

Por otro lado, la estimación de los efectos de la pandemia de covid-19 en el sector hotelero de Guayaquil – desde el punto de vista de salud y cambio de hábitos sociales, de compromiso y movilización – permitió mostrar que sí ha tenido influencia en el ausentismo laboral de esta industria; por lo tanto, es posible pensar que las actividades de socialización por parte de las gerencias hoteleras no relacionadas con el trabajo probablemente conducirán a un vínculo más estrecho entre los empleados, lo que promoverá el surgimiento de un ambiente de trabajo más amigable donde sería más fácil trabajar, lo que ayudaría a reducir el ausentismo; estas mismas actividades también podrían promover un mayor control entre pares, permitiendo apegar a los colaboradores hoteleros a cumplir con protocolos de comunicación más formales, con controles que permitan dar lugar a una sanción colectiva que afectaría a los empleados que se ausentasen más de lo normal.

Estudios posteriores sobre los efectos de esta práctica podrían identificarlos mejor. Algunos estudios relacionados, incluido el de Reyes et al (2018), informan el vínculo entre la presencia de un buen estado de salud y de ánimo entre los empleados y una menor tasa de ausentismo, de manera que la salud física y mental de los trabajadores pueda influir en su moral. Además, el presente estudio revela que los administradores entrevistados expresan escepticismo hacia las razones aducidas por los trabajadores para explicar su ausentismo, en ciertos casos creyendo que existe una falta de compromiso hacia la industria hotelera lo que ocasiona la ausencia de trabajadores. Por lo tanto, un ambiente de trabajo saludable desde el punto físico y mental, con trabajadores felices y comprometidos conduciría a una disminución del ausentismo y, por extensión, a un aumento de la productividad, en concordancia con el estudio de Sánchez, Estarita y Salemi (2016).

Como se señaló en la revisión de la literatura, hay poca investigación sobre el impacto de las prácticas de gestión de recursos humanos en el ausentismo; quienes se ocupan directa o indirectamente de la movilización, expresión y participación de los trabajadores, en su mayoría observan que la presencia de estas prácticas está asociada a una reducción del ausentismo. Entre otros, los estudios de Martínez, Moraga, Paredes, Vásquez y Villarroel (2020) reportan que la prevención de afectaciones físicas o mentales de los trabajadores por parte de la empresa refuerza su sentido de pertenencia a su organización y esto promueve una mayor presencia en el trabajo.

Tal como se ha venido analizando previamente, estos hallazgos guardan relación con el alcance del primer objetivo específico de la investigación, con el cual se identificó la situación actual del ausentismo laboral en el sector hotelero de la ciudad de Guayaquil. Como complemento de tal hallazgo, se realizó un análisis de indicadores financieros y entrevistas a administradores que permitieron profundizar la problemática de gestión que enfrenta la industria hotelera.

La influencia de las horas extraordinarias en la relación entre las características de la fuerza laboral y el ausentismo revelan que están incidiendo en la gestión administrativa de los hoteles en Guayaquil. La contracción de este sector, evidenciada con el crecimiento de sus indicadores de gestión referentes a la rotación, así como el incremento del apalancamiento, revelan que la industria hotelera Guayaquileña ha tenido que enfrentar grandes desafíos para mantener la operatividad durante los últimos dos años, en especial desde la llegada del covid-19, lo que generó cambios en el estado de salud, hábitos y compromiso de los colaboradores hoteleros.

La influencia de una mala condición física y mental de los trabajadores, y su incidencia y repercusiones económicas ligadas al ausentismo ocasionado por las mismas, se estudia también en análisis como los de Hernández, Varona y Hernández (2020), que muestran un resultado similar. Así, algunos autores plantean la siguiente explicación: las horas extraordinarias, al ser más rentables, permiten a los trabajadores ausentarse después sin grandes perjuicios económico; otra explicación sería que las largas jornadas de trabajo generan problemas de salud, lo que aumenta el ausentismo de los trabajadores como se muestra en los estudios realizados por Martínez et al (2020).

Para concluir, las entrevistas proporcionaron una aproximación más literal sobre el impacto del ausentismo laboral en la industria hotelera; aspectos como un mayor endeudamiento, la pérdida de la rentabilidad, la disminución de ventas y una menor maniobra operacional son elementos que se identificaron, y que concuerdan con el análisis de variación porcentual interanual de indicadores financieros del sector hotelero – que revelan que financieramente la industria hotelera ha sufrido un impacto y decrecimiento económico del 2020 al 2021.

Las entrevistas también revelan que existió un incremento de gastos y costos desde el inicio de la pandemia – principalmente ante los protocolos sanitarios contra el covid-19, adquisición de alcohol, mascarillas, etc. – de manera que se espera una recuperación lenta del sector. Con relación a estos hallazgos económicos, se identificó que existió un incremento del ausentismo en un promedio de 4% durante el período estudiado.

Desde el punto de vista administrativo, y en concordancia con los hallazgos provistos por las entrevistas – además de guardar relación con estudios como el de Mora, Romero y Sierra (2021), se puede concluir que entre las estrategias administrativas para mitigar el ausentismo se debe abordar una mejor gestión de talento humano, impulsando la motivación intrínseca y el compromiso, brindando incentivos económicos que representen una excelente compensación, evitando futuros gastos e incremento de costos de producción que genera el ausentismo laboral.

5. Referencias bibliográficas

- Aragón, A. (2013). *Metodología de Investigación en Pymes*. Obtenido de Asociación Universitaria Iberoamericana de Postgrado: https://www.auiip.org/reunion_internacional/web/ponencias/Ponencia_Antonio_Aragon_Sanchez.pdf
- Arias, F. (2015). *El Proyecto de Investigación*. Recuperado el 10 de marzo de 2020, de Academia.edu: https://www.academia.edu/9153815/Fidias_G._Arias_El_Proyecto_de_Investigaci%C3%B3n_5ta._Edici%C3%B3n
- Arregui, A. (2018). *El ausentismo laboral. Caso: "Área Call Center institución financiera privada del Ecuador"*. Obtenido de Universidad Andina Simón Bolívar, Maestría en Desarrollo del Talento Humano: <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6258/1/T2684-MDTH-Arregui-EI%20ausentismo.pdf>
- BCE. (diciembre de 2021). *Información Estadística Mensual No. 2038 - Diciembre 2021*. Obtenido de Banco Central del Ecuador: <https://contenido.bce.fin.ec/documentos/PublicacionesNotas/Catalogo/IEMensual/m2038/IEM-432-e.xlsx>
- Berón, E., Mejía, E., & Castrillón, O. (2021). Principales causas de ausentismo laboral: Una aplicación desde la minería de datos. *Informacion Tecnológica*, 32(2), 11-18. doi:10.4067/S0718-07642021000200011
- Boada, N. (octubre de 2019). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú*. Obtenido de Journal of Economics, Finance and

International

Business:

<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjn1t6M75LyAhWyFVvKFHZSqD7cQFjAKegQIGxAD&url=https%3A%2F%2Fvistas.usil.edu.pe%2Findex.php%2Fjefib%2Farticle%2Fdownload%2F398%2F740&usq=AOVvaw3TYVZOLTeCBjBa48AxuA8L>

- Caparrós Civera, N., & Raya, E. (2015). *Métodos y Técnicas de Investigación en Trabajo Social* (Primera ed.). Barcelona, Cataluña, España: Grupo 5. Recuperado el 5 de Mayo de 2018
- Centurión, E. (2019). *Metodología de la Investigación*. Recuperado el 10 de marzo de 2020, de Academia.edu:
https://www.academia.edu/42234958/Metodolog%C3%ADa_de_la_Investigaci%C3%B3n_-_Conceptos_B%C3%A1sicos
- Cortez, M. (enero de 2017). *Determinación de los factores en el ausentismo laboral en el sector farmacéutico*. Obtenido de Universidad de Guayaquil, Facultad de Ciencias Administrativas:
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/22858/1/Determinaci%C3%B3n%20de%20los%20factores%20en%20el%20ausentismo%20laboral%20en%20el%20sector%20farmac%C3%A9utico.pdf>
- Fondo Monetario Internacional. (junio de 2020). *Actualización de Perspectivas de la economía mundial, junio de 2020: Una crisis como ninguna otra, una recuperación incierta*. Obtenido de FMI:
<https://www.imf.org/en/Publications/WEO/Issues/2020/06/24/WEOUpdateJune2020>
- Fránquiz, M. (agosto de 2020). Mercado laboral en tiempos del coronavirus (COVID-19) ¿qué pasará después de esta pandemia? Carabobo, Venezuela: Repositorio Institucional Universidad de Carabobo. Obtenido de Universidad de Carabobo.
- Guerrero, C., Reynales, L., Jiménez, J., Maldonado, C., & Camacho, R. (2012). Costos por ausentismo laboral atribuibles al consumo de tabaco en el Instituto Mexicano del Seguro Social y en México, 2006-2009. *Salud Publica De Mexico*, 54(3), 233-241. doi:10.1590/s0036-36342012000300005
- Guerrero, E., Carrillo, L., & Ruiz, L. (2021). Factores psicosociales que influyen en el ausentismo: Evaluación de un modelo explicativo. *Interdisciplinaria*, 38(1), 149-162. doi:10.16888/interd.2021.38.1.10
- Hernández, J., Varona, M., & Hernández, G. (2020). Prevalencia de factores asociados a la enfermedad cardiovascular y su relación con el ausentismo laboral de los trabajadores de una entidad oficial. *Revista Colombiana De Cardiología*, 27(2), 109-116. doi:10.1016/j.rccar.2018.11.004
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (9 de abril de 2018). *Investigación explicativa*. Obtenido de Investigación científica: <http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2018/04/investigacion-explicativo.html>
- INEC. (2022). *Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo*. Obtenido de Instituto Nacional de Estadísticas y Censos: <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/estadisticas-sectoriales/>
- Kinee, K. B. (2004). *Practical Investigation Techniques*. Estados Unidos: CRC Press.
- León, L. (febrero de 2021). *Ausentismo laboral en tiempos de covid-19*. Obtenido de Universidad Casa Grande, Facultad de Ecología Humana, Educación y Desarrollo:
<http://dspace.casagrande.edu.ec:8080/bitstream/ucasagrande/2728/1/Tesis2915LE%c3%93a.pdf>
- Martínez, C., Moraga, S., Paredes, C., Vásquez, A., & Villarroel, C. (2020). Fatiga laboral y ausentismo en el trabajo en mujeres auxiliares de enfermería de un hospital de alta complejidad, Chile. *Ciencia e Saude Coletiva*, 25(1), 243-249. doi:10.1590/1413-81232020251.28832019

- Martínez, E., & Saldarriega, J. (2008). Inactividad física y ausentismo en el ámbito laboral. *Revista De Salud Publica*, 10(2), 227-238. doi:10.1590/s0124-00642008000200003
- Mendoza, R. (2015). Insatisfacción laboral como predictor del ausentismo en un hospital público. *Revista Medica De Chile*, 143(8), 1028-1033. doi:10.4067/S0034-98872015000800010
- Ministerio de Trabajo. (2021). *Boletín Estadístico Anual*. Obtenido de Ministerio de Trabajo: https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2022/04/BoletinAnual_Final.pdf?x42051
- Mora, Y., Romero, C., & Sierra, J. (2021). Compromiso organizacional y factores demográficos que propician el ausentismo laboral en franquicias de Barranquilla-Colombia. *Revista De Ciencias Sociales*, 27(2), 163-179. Obtenido de www.scopus.com
- Morillo, J., Gómez, N., & Laguna, D. (2021). Costos por ausentismo laboral por COVID-19 en trabajadores del distrito San Pedro de Huaca- Tulcán Salud, 2020. *Dilemas contemp. educ. política valores*, 8(3), 3-11. Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-78902021000500030&script=sci_arttext
- Perales, A., Ponce, R., & Vegas, M. (2019). Factores asociados al ausentismo laboral de enfermeras. *Revista Cubana De Enfermería*, 35(4). Obtenido de www.scopus.com
- Pogo, D., & López, G. (2021). Ausentismo Laboral del Personal de Enfermería durante la Pandemia Covid-19. *Polo del Conocimiento*, 6(10), 606. doi:10.23857/pc.v6i10.3227
- Reyes, M., Toro, V., Chávez, G., Lagos, R., Godoy, A., & Caniuqueo, A. (2018). Nivel de actividad física y ausentismo laboral en funcionarios de hospital. *Salud Publica De Mexico*, 60(2), 116-117. doi:10.21149/8446
- Salas, E., & Huaranga, K. (2018). *El ausentismo y su relación con el rendimiento laboral en los recursos humanos de la empresa Misol Minig Solutions Unidad Carahuacra Junin, 2018*. Obtenido de Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Facultad de Ciencias Empresariales: <http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/696/1/TESIS%20EL%20AUSENTISMO%20Y%20SU%20RELACION%20CON%20EL%20RENDIMIENTO%20LABORAL%20EN%20EL%20RECURSOS%20HUMANOS%20EMPRESA%20MISOL.PDF>
- Sánchez, J., Estarita, J., & Salemi, C. (2016). Efecto de la rinitis y el asma en el ausentismo y rendimiento laboral y escolar en una población del trópico latinoamericano. *Revista Alergia Mexico*, 63(1), 32-40. doi:10.29262/ram.v63i1.132
- Soto, A., Herrera, R., & Fuentes, R. (2015). Efecto de la seguridad social en la duración del ausentismo laboral en el Servicio de Salud de Ñuble: Un análisis de supervivencia. *Revista Medica De Chile*, 143(8), 987-994. doi:10.4067/S0034-98872015000800004
- Supercías. (2021). *Sector Societario*. Obtenido de Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros: <https://appscvsmovil.supercias.gob.ec/PortalInformacion/index.html>
- Tatamuez, R., Domínguez, A., & Matabanchoy, S. (2019). Revisión sistemática: Factores asociados al ausentismo laboral en países de América Latina. *Universidad y Salud*, 21(1), 100-112. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v21n1/2389-7066-reus-21-01-100>
- Zurita, C., & Villavicencio, B. (2021). Ausentismo laboral en tiempo de pandemia por Covid-19, ¿causal de despido? *E-IDEA Journal of Business Sciences*, 3(9), 13-24. doi:<https://doi.org/10.53734/eidea.vol3.id73>