

Jornada FEHM
Absentismo
Laboral ITCC
en Hostelería

05 de mayo de 2026



Programa de la sesión

1. **Presentación**
2. **Absentismo Laboral. Contextualización. Puntos clave**
3. **Datos Sector Gestionado por Vitaly**
4. **Herramientas de Gestión: Plan de gestión y control de absentismo laboral.**
5. **Ruegos y preguntas**

GRUPO VITALY. LA SUMA QUE MULTIPLICA

Grupo Vitaly es un grupo empresarial de consultoría. Tiene como objetivo dar solución a todo tipo de empresas en la implantación de procesos de gestión y mejora, así como de normativas de obligado cumplimiento, implementando, gestionando y promoviendo una actividad preventiva eficaz en las empresas clientes, mejorando la seguridad y salud de sus trabajadores.



vitaly
Prevención · Salud · Tranquilidad

 Cualtis
PREVENCIÓN · SALUD · TRANQUILIDAD Preving

La conformación de nuestro Grupo empresarial ha consistido en integrar Entidades prestigiosas en PRL y Consultoría, líderes en sus ámbitos de actuación.



egarsat
Junto hacia una empresa saludable Preving



PREVIMAC
Junto hacia una empresa saludable Preving



SPA ASEM
Junto hacia una empresa saludable Preving



Prevenna
Junto hacia una empresa saludable Preving



ICESE



Cualtis



formaLia
Profesionales de Éxito



vitalysalud
servicios médico laborales



Auditoriza
diagnóstico de sistemas



Total.dat

Absentismo Laboral en Hostelería.

Contextualización

Puntos Clave del Absentismo Laboral en Hostelería

- **Tasas Alarmantes:** El sector padece niveles récord de bajas, con picos que superan el 20% en zonas como Menorca o del 15-18% en Canarias, afectando la rentabilidad y la calidad del servicio.
- **Impacto Estructural:** Las pymes (menos de 10 trabajadores) son las más vulnerables, ya que una o dos ausencias pueden paralizar la operativa.
- **Causas Principales:**
 - **Enfermedad Común:** Entre el 86- 90% de las bajas corresponden a enfermedades comunes.
 - **Cambio de Mentalidad:** Mayor prioridad al bienestar personal por parte de los trabajadores.
 - **Factores Psicosociales:** Problemas de adaptación entre el individuo, el puesto de trabajo y los requisitos de calidad de servicio demandados por la empresa empleadora.
 - **Factores Laborales:** Alta rotación, jornadas intensas y dificultades para encontrar personal formado.
 - **Saturación Sanitaria:** Lentitud en las altas médicas. Falta de recursos sanitarios públicos: listas de espera para acceso a especialistas, pruebas complementarias, cirugía...
- **Consecuencias:** Incremento de costes directos para las empresas, necesidad de reestructurar turnos, agotamiento de las plantillas actuales y riesgo para la continuidad de negocios pequeños.
- **Acciones:** Es necesario implementar planes de acción para mejorar la gestión de la Incapacidad Temporal por Enfermedad Común

Absentismo Laboral. Definición y Contextualización

Información sobre Citas en Atención Primaria y Consultas Externas Baleares

Datos sobre los tiempos de espera en Baleares abril 2026:

- **Media de espera:** Se sitúa en 7,52 días para consultas médicas de atención primaria no urgentes.
- **Demoras significativas:** Un 44% de los usuarios espera más de una semana para obtener cita.



Absentismo Laboral en Hostelería. Datos sector gestionado por Vitaly

Vitaly gestiona la Incapacidad Temporal de aproximadamente una media de **7.600 trabajadores** al mes, pertenecientes a establecimientos hoteleros en el territorio nacional de más de 50 trabajadores.

Esto supone gestionar aproximadamente un **3% de la fuerza laboral de las cadenas hoteleras y hoteles independientes a nivel nacional de más de 50 empleados** si tenemos en cuenta una media de unos 250.000 trabajadores contratados al año.

Es decir, que gestionamos **1 de cada 35 empleados de la Gran Hostelería en España.**

De esta gestión se extraen algunos datos globales en relación a:

- Causa de absentismo
- Tasa media de absentismo desde abril 2025 a abril 2026
- Jornadas perdidas anuales en el período. Ranking por puesto de trabajo
- Duración media por tipo y patología

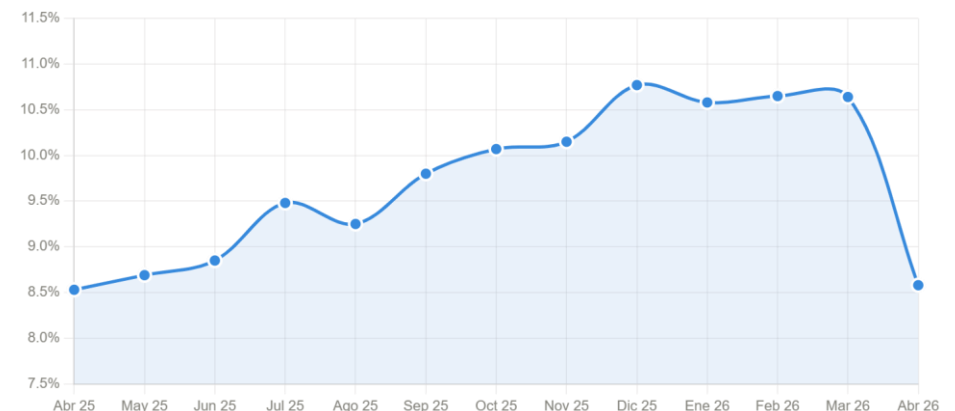
Absentismo Laboral en Hostelería. Datos sector gestionado por Vitaly

☐ Causa de Absentismo

El 92,8% del total de jornadas perdidas se produce por Enfermedad Común e Indisposiciones

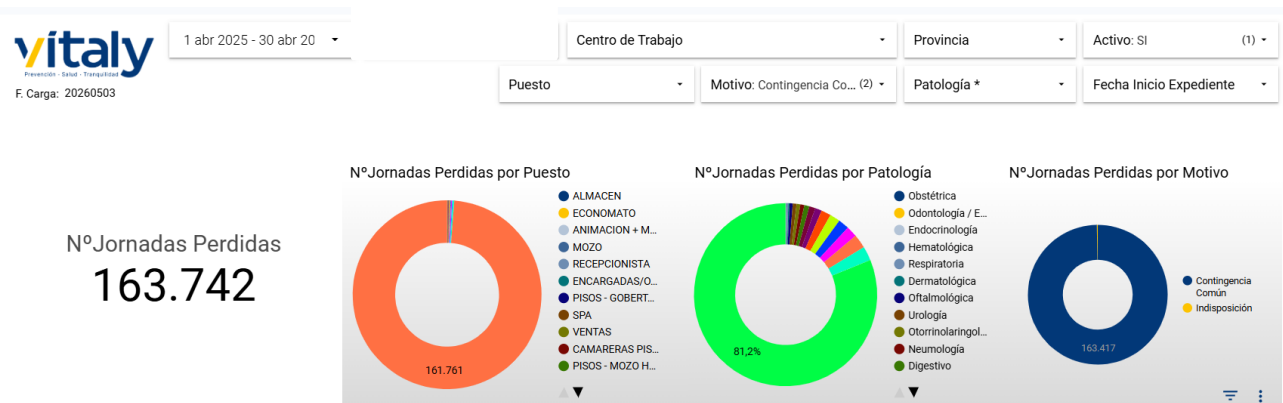
☐ Tasa media de Absentismo

La tasa media de Absentismo por ITCC en el período abril-25/abril-26 se sitúa en un **9,68%**



Absentismo Laboral en Hostelería. Datos sector gestionado por Vitaly

☐ Jornadas perdidas anuales en el período



Ranking por puesto de trabajo

Puesto	N° Jornadas Perdidas
PISOS	38678
COCINA	32631
SALA	29327

Ranking por patología

PT_TIPO	N° Jornadas Perdidas	Porcentaje
Traumatológica	53405	32,62%
Sin asignar	40067	24,47%
Psiquiatría	35067	21,42%

Absentismo Laboral en Hostelería. Datos sector gestionado por Vitaly

☐ Duración media por motivo y patología



F. Carga: 20260503

1 abr 2025 - 30 abr 20

Centro de Trabajo

Provincia

Activo: SI

(1)

Motivo: Contingenci... (2)

Patología

Duración Media Alta

63,2

Promedio Jornadas Perdidas

57,70

Duración Media Alta/Jornadas Perdidas por Motivo

Motivo	Duración Media Alta	Promedio Jornadas Perdidas
Contingencia Común	67,83	61,27
Indisposición	0,91	1,9
Total	63,2	57,7

1 - 2 / 2 < >

Duración Media Alta/Jornadas Perdidas por Patología

Patología	Duración Media Alta	Promedio Jornadas Perdidas
Oncológica	340,75	220,6
Reumatológica	336,36	176,18
Cardiovascular	231,07	149,24
Obstétrica	219	9
No Colabora	199,17	162,92
Psiquiatría	182,53	140,83
Hematológica	182	95,67
Total	63,2	42,86

1 - 23 / 23 < >

Fecha de la última actualización: 3/5/2026 13:33:48 | [Política de Privacidad](#)

Absentismo Laboral en Hostelería. Herramientas de Gestión

Los beneficios de la implantación de un sistema de gestión de absentismo son:

- Mejora de la salud de los trabajadores
- Mejora de la productividad de la empresa
- Reducción de costes asociados
- Mejora del clima laboral
- Mayor motivación de los trabajadores
- Alinea los objetivos de los empleados con los de la empresa
- Retorno de la inversión

Absentismo Laboral en Hostelería. Herramientas de Gestión

Planes Integrales de Salud en la Empresa

- **Objetivo estratégico de un PLAN DE GESTIÓN DE ABSENTISMO:**
 - Mejorar la salud de las personas.
 - Reducción de los costes asociados al absentismo.
 - Detección abuso y fraude
- **Herramientas:**
 - Evaluación de la gestión del absentismo.
 - Plan de acción.
 - Integración de Prevención de Riesgos Laborales, Promoción de la Salud y Gestión de Absentismo.



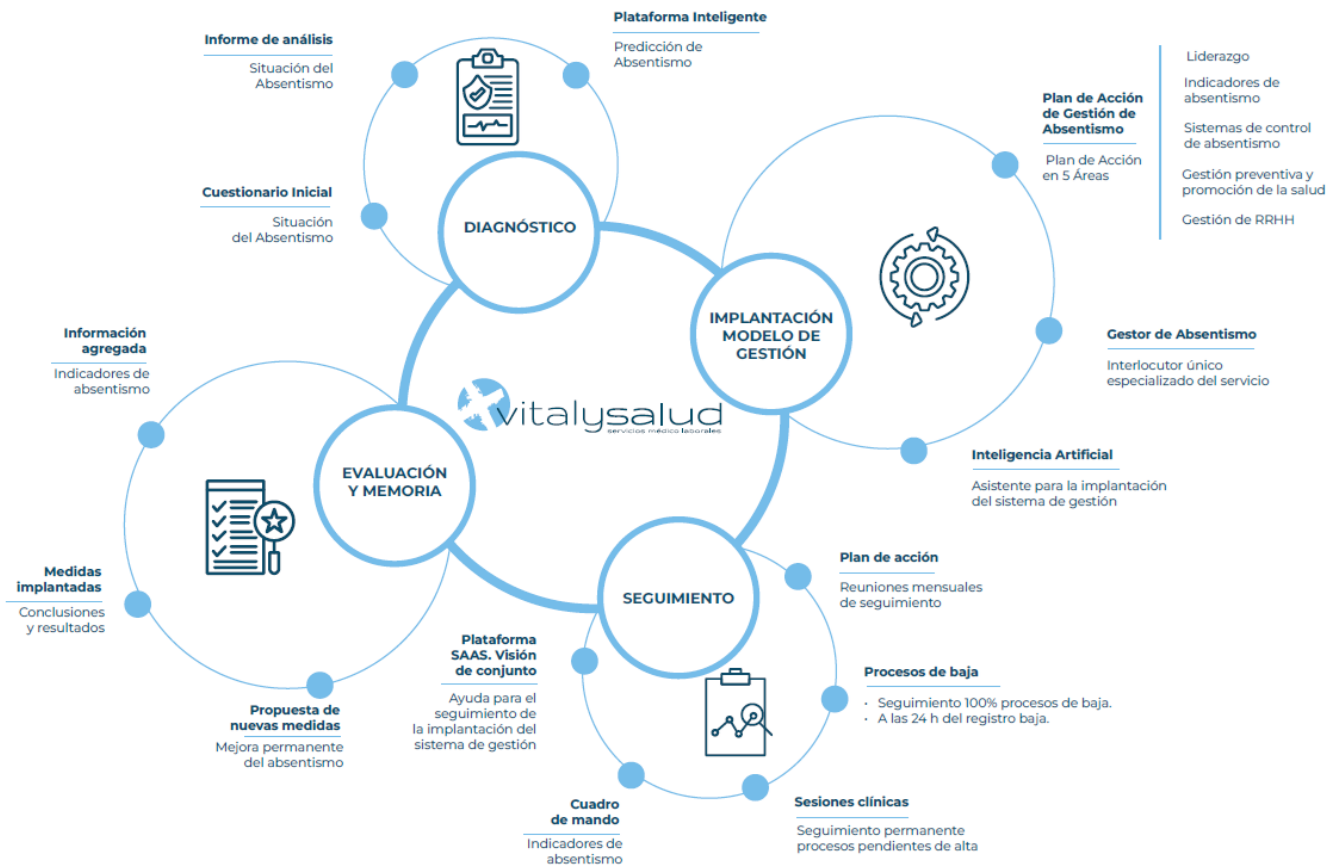
Absentismo Laboral en Hostelería. Herramientas de Gestión

Marco legal

- Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores
- **Artículo 20. Dirección y control de la actividad laboral.**
- “4. El empresario podrá verificar el estado de salud del trabajador que sea alegado por este para justificar sus faltas de asistencia al trabajo, mediante reconocimiento a cargo de personal médico.
- La negativa del trabajador a dichos reconocimientos podrá determinar la suspensión de los derechos económicos que pudieran existir a cargo del empresario por dichas situaciones”

Absentismo Laboral en Hostelería. Herramientas de Gestión

Modelo de Actuación



Absentismo Laboral en Hostelería. Herramientas de Gestión

Modelo de Actuación. Plan de Acción

A continuación, detallamos cada uno de los pilares que sostienen nuestro modelo de actuación, en el que cada uno de ellos contribuye en gran medida a la consecución de una correcta y oportuna gestión del absentismo.

- 1. Liderazgo**
- 2. Indicadores de Absentismo**
- 3. Sistemas de Control de Absentismo**
- 4. Gestión Preventiva y Promoción de la Salud**
- 5. Gestión de RRHH**

Absentismo Laboral en Hostelería. Herramientas de Gestión

Plan de Acción. Liderazgo

Análisis de la organización y estructura de la empresa dedicada a la gestión del absentismo, así como su **grado de integración en el organigrama general** de la compañía y su **implicación**.

Objetivo:

- **Diseñar e implantar un Plan de Absentismo**
- **Crear una Política de Absentismo**
- **Crear Comités de absentismo o gestores de absentismo**
- **Mejorar el compromiso y liderazgo de los mandos intermedios**

Absentismo Laboral en Hostelería. Herramientas de Gestión

Plan de Acción. Indicadores de Absentismo

Estudiar la información disponible por parte de la empresa para realizar un adecuado análisis del absentismo y de sus costes asociados.

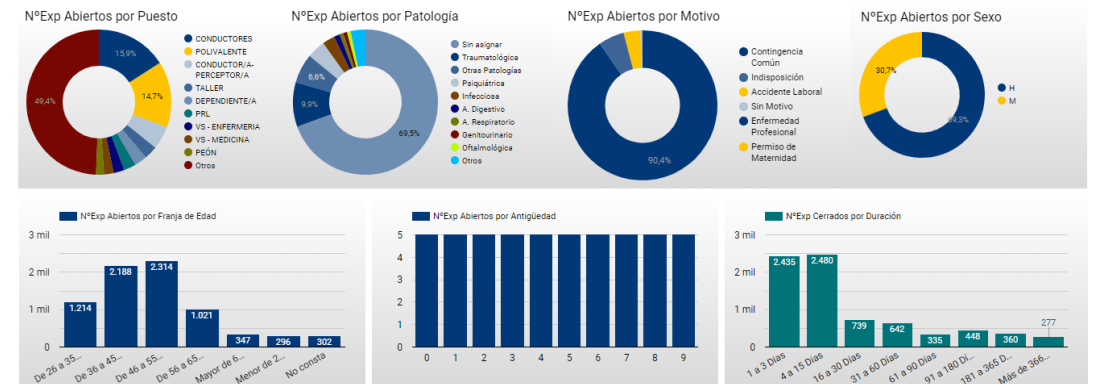
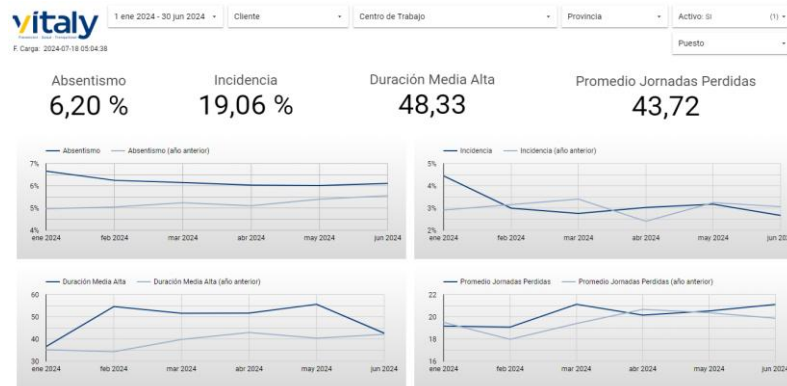
Objetivo:

- **Definir y calcular los indicadores necesarios para realizar un análisis del absentismo: índice de absentismo, índice de incidencia, duración media, jornadas perdidas, etc.**
- **Definir y calcular los costes asociados al absentismo: costes directos, costes indirectos, costes individualizados, etc.**

Absentismo Laboral en Hostelería. Herramientas de Gestión

Plan de Acción. Indicadores de Absentismo. Cuadro de mando

Acceso de la empresa al Cuadro de Mando con la información de las actuaciones realizadas y los Indicadores de Absentismo



Absentismo Laboral en Hostelería. Herramientas de Gestión

Plan de Acción. Sistemas de Control. Seguimiento Médico Procesos de Baja

Marco legal de actuación: Art. 20.4 Estatuto de los Trabajadores

- Asignación de un **Gestor de Absentismo**
- **Recepción y registro de bajas médicas.** Listado normalizado de bajas y altas remitido a Gestor de Absentismo por la empresa. **Registro diario** de procesos en nuestra aplicación de gestión de IT.
- **Gestión telefónica inicial: Contacto a las 24 h** (plazo máximo) del registro de la baja. Objetivo de contacto del 100% de los procesos. Responsable: personal de enfermería. En caso de no contestación: citación por escrito (Citación vía mail para trabajador con cuenta de correo, o citación vía sms certificado para trabajador sin cuenta de correo o por otro motivo, o citación por burofax por parte de la empresa, según proceda)
- **Triage** y determinación de la procedencia de video-consulta o consulta médica presencial, en función de protocolos médicos de actuación por grupos de patologías. Opciones tras triaje:
 - No procede consulta: seguimiento telefónico
 - Si procede consulta. Opciones según los casos:
 - **Citación a video-consulta**
 - **Citación a consulta presencial**
- **Seguimientos y consultas sucesivas hasta el alta del proceso.** Recepción, gestión y registro de la información médica del trabajador en aplicación de gestión de absentismo.

Absentismo Laboral en Hostelería. Herramientas de Gestión

Plan de Acción. Sistemas de Control. Seguimiento Médico Procesos de Baja

Realización de **sesiones clínicas de seguimiento** permanente de casos pendientes de alta.

Asistentes: gestor de absentismo y equipo médico asignado.

Objetivos:

- Detección de **pacientes que prolongan injustificadamente la baja para tramitar solicitud de revisión de casos ante la inspección médica.**
- Detección de **casos que no acuden a los seguimientos** para remisión de **informe de incomparecencia** para retirada de complemento de IT y solicitud de revisión de caso ante inspección médica.
- Protocolo de Actuación ante **Reincidentes.**
- Protocolo de Actuación ante bajas de **origen psicológico.**
- Protocolo der Acuación ante bajas por **TME.**
- Detección de **casos susceptibles de ofrecimiento de mejoras asistenciales:** interconsultas con especialistas, pruebas diagnósticas o tratamientos.
 - Gestión y seguimiento a través de Mutua, según proceda
 - Gestión y seguimiento a través de medios externos, según proceda

Absentismo Laboral en Hostelería. Herramientas de Gestión

Plan de Acción. Sistemas de Control. Seguimiento Médico Procesos de Baja

El **Gestor de Absentismo** asignado mantiene **reuniones mensuales** con la Dirección de la empresa para informar sobre el grado de avance y cumplimiento del Plan de Trabajo del Sistema de Gestión de Absentismo establecido para cada empresa:

- **Seguimiento de las medidas propuestas** por responsable y por fecha para la mejora del absentismo.
- Informar a la empresa, de acuerdo con la normativa de protección de datos, de las **actuaciones realizadas y de los resultados obtenidos**.
- Seguimiento del **cuadro de mando de gestión de absentismo**

Absentismo Laboral en Hostelería. Herramientas de Gestión

Plan de Acción. Estrategias de Gestión

1. Gestión Predictiva y Analítica (Data-Driven). Decisiones estratégicas y operativas que se basan en el análisis de datos reales, objetivos y estructurados:

- Identificación de "Puntos Calientes":** Analizar si el absentismo se concentra en departamentos específicos (pisos y cocina suelen ser los más afectados).
- Índice de Bradford (Reincidentes):** Aplicar este cálculo para identificar patrones de ausencias cortas y frecuentes, que son las que más desorganizan los turnos en hoteles y suelen esconder falta de motivación o conflictos internos.
- Correlación con la Ocupación:** Cruzar las bajas con los picos de ocupación previstos. Si el absentismo sube sistemáticamente cuando el hotel está al 90%, el problema puede ser de dimensionamiento de plantilla o estrés laboral.

2. Salud Laboral y Ergonomía (Fisiológica)

En hoteles de gran tamaño, las bajas por Trastornos Músculo-Esqueléticos (TME) son la causa número uno:

- Rotación de Tareas:** Implementar sistemas donde el personal de pisos o comedor no realice siempre los mismos movimientos repetitivos durante toda la jornada.
- Fisioterapia Preventiva:** En plantillas de este volumen, sale rentable contratar servicios de fisioterapia in-situ para reducir la duración de las bajas por TME.

Absentismo Laboral en Hostelería. Herramientas de Gestión

Plan de Acción. Estrategias de Gestión

3. Bajas por Patología Mental

La baja psicológica suele ser el final de un proceso largo de desconexión. Por lo tanto es conveniente intervenir cuando se detecte y sea probable su correlación psicosocial:

- ❑ **Baja psicológica NO JUSTIFICADA.** En casos en los que se sospeche que la baja psicológica obedece a “trastorno adaptativo laboral” o reactiva a situaciones de conflicto no justificadas, se realizará un seguimiento “preferente” del proceso informando a la empresa de tal situación salvaguardando la protección de datos sensibles y realizando solicitud de revisión del caso ante la Inspección Médica.

En los casos en los que la baja tenga un origen multifactorial se aconseja:

- ❑ **Encuestas de Pulso:** Breves encuestas mensuales o quincenales de 3 preguntas para medir el compromiso y el estrés.
- ❑ **Formación a Mandos Intermedios:** El 70% de la motivación depende del jefe directo. Formar a los jefes de departamento (Gobernantas, Jefes de Cocina, Jefes de Sala) en **liderazgo empático** y gestión de conflictos es la mejor medicina preventiva.
- ❑ **Fortalecer el sentimiento de pertenencia:** Programas de Reconocimiento, no sólo económico sino visibilidad (empleado del mes, etc..). Crear canales de comunicación donde el empleado pueda aportar ideas contribuye a mejorar el compromiso con la empresa.
- ❑ **Rediseño del Entorno Laboral** (Bienestar Psicosocial). Protocolos de Desconexión digital y Espacio de Descanso Dignos
- ❑ **Entrevista de Retorno** con Enfoque Humano. Cuando un trabajador vuelve de una baja psicológica, es vital realizar una reunión de bienvenida. El objetivo no es juzgar, sino reajustar sus tareas si es necesario y asegurar que se siente respaldado. Esto reduce drásticamente la probabilidad de recaída, que en temas de salud mental es muy elevada.

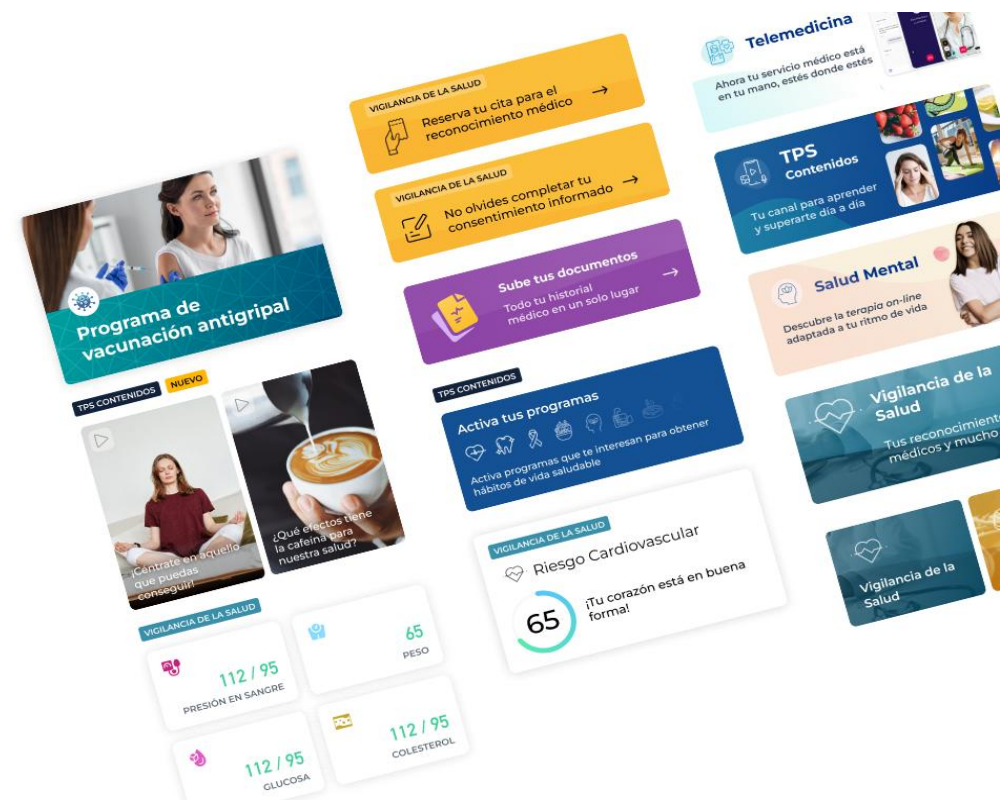
Absentismo Laboral en Hostelería. Herramientas de Gestión

Plan de Acción. Promoción de la Salud

La utilización de los **servicios de Ecosistema de Salud Digital** como una herramienta para la **gestión del absentismo** nos ayuda a **desbloquear algunos procesos** y sobre todo a **prevenir que los nuevos que se produzcan no se alarguen más de lo debido**, así como a **fomentar hábitos saludables para prevenir futuras ausencias**.

El Ecosistema ofrece un servicio excepcional centrado en el cuidado de las personas y su bienestar a través de un **conjunto de herramientas que incorporan alta tecnología y digitalización** en combinación con potentes algoritmos de **inteligencia artificial**.

El objetivo es **anticiparse y gestionar** los riesgos nuevos y emergentes.



Absentismo Laboral en Hostelería. Herramientas de Gestión

Plan de Acción. Promoción de la Salud

Centro neurálgico de las comunicaciones con las personas trabajadoras y **única puerta de entrada a todos los servicios** de salud digital.

- **Acércate Personas**
- **VPlay**
- **Salud mental**
- **Telemedicina**
- **Telerrehabilitación**



Absentismo Laboral en Hostelería. Herramientas de Gestión

Plan de Acción. Promoción de la Salud. Ecosistema Salud Digital

TELEMEDICINA

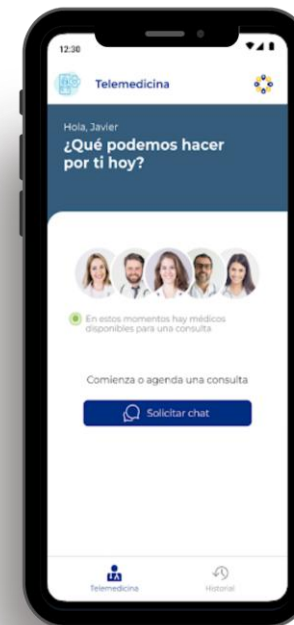
Es un espacio que ofrece servicios de **Telemedicina** con las principales funciones:

Chat médico

Acceso inmediato al equipo médico mediante chat desde cualquier dispositivo.

Video-consulta:

Acceso mediante tecnología vídeo al equipo médico.



Absentismo Laboral en Hostelería. Herramientas de Gestión

Plan de Acción. Promoción de la Salud. Ecosistema Salud Digital

SALUD MENTAL Y BIENESTAR EMOCIONAL

Espacio para el cuidado del bienestar emocional y la salud mental

- **Screening de usuarios** mediante entrevista personalizada.
- **Contenidos** sugeridos según inductores de salud mental y bienestar emocional.
- **Chat** asíncrono con terapeutas
- **Video sesiones** con psicólogos especialistas
- **Gamificación** de uso: estadísticas, retos, notificaciones, seguimiento, contenidos.



Absentismo Laboral en Hostelería. Herramientas de Gestión

Plan de Acción. Promoción de la Salud. Ecosistema Salud Digital

TELERREHABILITACIÓN. FIT-ME

Aplicación para la prevención y tratamiento rehabilitador de molestias y lesiones musculoesqueléticas.

- **Screening de usuarios** mediante IA.
- **Generador automático** de tratamientos personalizados.
- Monitorización y corrección de movimientos corporales mediante **visión artificial**.
- **Gamificación** de uso: estadísticas, feedback, notificaciones y seguimiento semanal.



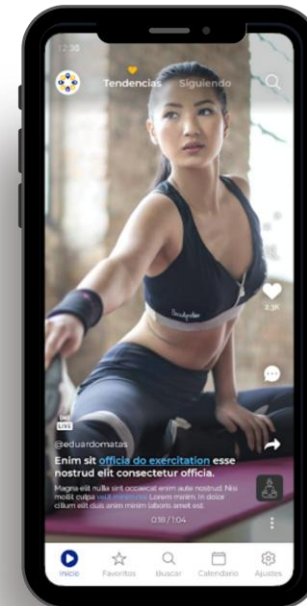
Absentismo Laboral en Hostelería. Herramientas de Gestión

Plan de Acción. Promoción de la Salud. Ecosistema Salud Digital

V-PLAY- CONTENIDOS DE SALUD Y BIENESTAR

Esta herramienta presenta **contenidos multimedia en función del resultado del examen de salud** y los intereses de los usuarios

- Inductores de salud en **RRMM**
- **IA** para recomendación (tipo Netflix)
- **Multiformato**: vídeos, podcast, infografías y documentos.
- **Directos**: clases, webinars y reportajes
- Gamificación como **red social**: comentarios, compartir contenidos...



Absentismo Laboral en Hostelería. Herramientas de Gestión

Plan de Acción. Gestión RRHH

La gestión de Recursos Humanos es una de las funciones más importantes que realiza la empresa y se encarga de la definición de todos los procesos relacionados con las personas que conforman la organización.

Objetivo: Ayudar a nuestras empresas a gestionar las políticas de Recursos Humanos desde la perspectiva de la gestión de absentismo, proponiendo, entre otras:

- Adaptaciones y reubicaciones de puestos: rotaciones de puestos, formación, etc
- Propuestas de gestión de permisos, vacaciones, medidas de conciliación de vida laboral y familiar, etc
- Propuestas de enriquecimiento del puesto de trabajo, incentivos vinculados al absentismo, etc
- Propuestas de beneficios sociales

Se puede minimizar el impacto del absentismo por Causa Psicológica a partir dos estrategias:

- Mejorar los procesos de reclutamiento, selección y formación de los empleados
- Evaluar las diferencias individuales y variables contextuales que se relacionan con una mejor calidad del servicio.



! Gracias por vuestra atención !



Dra. Catalina Giraldo

c.giraldo@vitalysalud.es

Tlf: 655 722 772

www.vitalysalud.es