

XI Informe Adecco sobre Empresa saludable y gestión del Absentismo

La tasa de absentismo cae ligeramente en nuestro país hasta el 6,6% (-0,5 p.p.)

- La pandemia disparó la tasa de absentismo en España en 2020 hasta el 7,1%, un máximo histórico. En 2021 esta variable disminuyó hasta un 6,6%, el segundo dato más alto de la serie histórica. La reducción de 0,5 puntos porcentuales se explica por la menor pérdida de horas de trabajo por motivos distintos de IT. Hasta 2017, la tasa de absentismo nunca superó el 5%.
- En el primer trimestre de 2022 el absentismo vuelve a subir, con una tasa histórica del 7,5%, lo que supone +0,9 p.p. con respecto al último trimestre de 2021.
- Utilizando datos oficiales sobre horas pactadas y horas no trabajadas por incapacidad temporal y otras causas, puede estimarse que, en 2021, se han perdido 1.701 millones de horas de trabajo que equivalen a que 937.900 asalariados no trabajaron durante todo el año. Multiplicando el coste laboral total por hora por esos millones de horas no trabajadas se estima que el coste bruto para el conjunto de la economía es de casi 37.000 millones de euros en 2021 (el 3,1% del PIB).
- La tasa de absentismo bajó en once autonomías. El recorte más marcado fue en Baleares (-2,8 puntos porcentuales). La Rioja, con un incremento de 6 décimas, mostró la evolución menos favorable. Al igual que en los dos años anteriores, la mayor tasa de absentismo correspondió al País Vasco, con un 8,4%. Le siguieron Cataluña (7,2%) y Asturias (6,9%).
- Un año más se mide el efecto que las novedades del mercado laboral han tenido en el absentismo, a través de una encuesta sobre aspectos como el teletrabajo y el presentismo, con un apartado especial de los Centros de Servicio a Clientes. El 73% de los encuestados del sector Contact Center tiene una visión positiva o muy positiva de la productividad en el teletrabajo, casi duplicando el 41% del total de empresas consultadas del resto de sectores.
- En relación con el “presentismo” y al nuevo “tecno-presentismo”, el 67% de los encuestados considera que no hay ninguna incidencia o que no existe forma de detectar estas prácticas, frente al 79% del sector Contact Center, si bien sube el porcentaje de los que sí identifican esta práctica (17%, +6,3% con respecto a 2021).
- Según el 54% de las empresas la nueva incapacidad temporal por menstruación dolorosa puede generar más incidencia en bajas y ausencias del puesto de trabajo que antes y generar conflictos sobre información confidencial acerca de la salud de las personas trabajadoras, frente al 47% que recoge que no va a cambiar nada o no va a tener impacto en más incidencia en bajas y ausencias.
- Además, el informe cuenta con un anexo elaborado por la Asociación de Mutuas de Accidentes de Trabajo (AMAT), que destaca que las bajas laborales por Enfermedad Común o Accidente no Laboral empeoraron en 2021 respecto a 2020 en cuanto al número de procesos, coste e incidencia media. El número total de procesos de baja por incapacidad temporal por contingencias comunes (ITCC) para el Sistema de la Seguridad Social aumentó un 13,99%. Y el coste total derivado de estas fue de 106.302 millones de euros, un incremento de un 16,04%.

Madrid, 29 de junio de 2021.- El absentismo se define como la “abstención deliberada de acudir al lugar donde se cumple una obligación”. Este fenómeno social, económico y laboral afecta directamente a nuestra sociedad, a nuestro tejido productivo y a la sanidad. Los datos hablan por sí solos y **en el pasado 2021 se han perdido 1.701 millones de horas de trabajo.**

Por ello, el [Adecco Group Institute](#), el centro de estudios y divulgación del Grupo Adecco, publica por undécimo año consecutivo el *Informe Adecco sobre Empresa saludable y gestión del Absentismo*. El objetivo es analizar periódicamente las cifras de este fenómeno en España, y abordar de manera sucesiva el estudio de todas aquellas manifestaciones que ayuden en la prevención, gestión y, en su caso, adecuado control del absentismo. Además, en esta edición **se mide el efecto que las novedades del mercado laboral han tenido en este fenómeno, a través de la realización de una encuesta** sobre aspectos como **el teletrabajo y el presentismo**, con un apartado sobre Centros de Atención a Clientes. Y también el informe cuenta con un anexo elaborado por la [Asociación de Mutuas de Accidentes de Trabajo \(AMAT\)](#).

No es posible cuantificar de forma exacta a cuánto asciende el absentismo. Además, estos últimos años hemos vivido un contexto atípico debido a la COVID-19. Lo cierto es que la pandemia derivó en un aumento de las horas de trabajo perdidas por Incapacidad Temporal (enfermedad común o accidente no laboral), así como por otros conceptos, tales como permisos (por ejemplo, por la necesidad de cuidar familiares enfermos) u horas perdidas en el lugar de trabajo (ej: faltas de suministros).

Así, **la COVID-19 disparó la tasa de absentismo en España en 2020 hasta el 7,1%, un máximo histórico.** El 2021 fue peculiar pues ocurrió exactamente lo contrario, **esta variable disminuyó hasta el 6,6%** que, no obstante, es el **segundo dato más alto de la serie histórica.** La reducción de 0,5 puntos porcentuales se explica por la menor pérdida de horas de trabajo por motivos distintos de IT.

Con los **primeros datos sobre 2022** la tendencia vuelve a cambiar pues **en el primer trimestre de este año el absentismo vuelve a subir, con una tasa histórica del 7,5%, lo que supone 0,9 p.p. más** con respecto al último trimestre de 2021.

Si tenemos en cuenta que en 2021 hubo una media de 16,1 millones de asalariados, se puede estimar que a lo largo del año **el absentismo resultó en la pérdida de 1.701 millones de horas de trabajo.** Considerando que la jornada pactada anual fue de 1.814 horas, podemos concluir que las horas no trabajadas por absentismo equivalen a que **937.900 asalariados no trabajaron durante todo el año.** El absentismo equivale a decir que **1 de cada 16 personas, aunque son asalariadas, no trabajan.**

Para traducir lo anterior a un coste económico hay que multiplicar las horas no trabajadas por el coste laboral total por hora. Así, **el coste total para el conjunto de la economía es de casi 37.000 millones de euros anuales, lo que equivale a 3,1% del PIB.**

Sin embargo, no debe olvidarse que **no todo el absentismo puede eliminarse** por la razón obvia de que, lamentablemente, la gente enferma. **No se debe caer en el error de interpretar que todo el coste antes indicado podría ahorrarse.** Ese es el coste bruto, el neto o suprimible es mucho menor. El **absentismo suprimible es aquel que excede lo que podría considerarse un absentismo “normal”,** pese a la dificultad obvia en definir ese límite.

En palabras de **Javier Blasco, director del Adecco Group Institute:** *“Nos encontramos imbuidos en medio de tendencias y cambios en las organizaciones que tienen que ver con los retos y oportunidades de la digitalización, la sostenibilidad, la necesidad de garantizar entornos de inclusión y diversidad si queremos garantizar la innovación y resiliencia, la superación de los miedos en un entorno de postpandemia, los desafíos de la salud mental, el envejecimiento de la población.... todos estos*

factores influyen enormemente en la motivación de las personas, en la cultura de las organizaciones, y también en las ausencias”.

“La OIT también nos ha advertido de que un teletrabajo no planificado puede afectar a la seguridad y salud y bienestar de las personas trabajadoras (aspectos ergonómicos y psicosociales, sobre todo), luego parece que el éxito no depende de la inercia sino del liderazgo de managers y de la función de personas, para sacar la mejor versión de cada cual, y cada escenario”, ha señalado Blasco.

Por último, el director del Adecco Group Institute ha querido destacar que *“aunque el 75,5% de los españoles valore su estado de salud como bueno o muy bueno, esta optimista percepción no solamente varía por sexos, territorios o nivel de estudios, sino que las cifras de absentismo e incapacidad temporal por razones ajenas a trabajo dicen todo lo contrario. Si a ello unimos las elevadas tasas de prevalencia por trastornos mentales (286,7 casos por cada 1.000 habitantes), y que la reciente Estrategia de Salud Mental del Sistema Nacional de Salud Período 2022-2026 no recoge en ninguna de las 10 líneas estratégicas planes sobre los lugares de trabajo, parece que esos mimbres no nos servirán de mucho para recorrer el camino que tenemos por delante en materia de promoción de la salud y envejecimiento activo. No obstante, la misma estrategia reconoce que el trabajo de calidad puede fomentar y proteger la salud, y que el bienestar mental de los trabajadores tiene efectos positivos en los resultados de la organización, así como en la salud, la realización profesional y la calidad de vida del trabajador”.*

¿Qué es el absentismo?

No hay una definición unánime, pero surge un cierto consenso en cuanto a entender el absentismo como la **ausencia de una persona de su puesto de trabajo, en horas que correspondan a un día laborable**, dentro de la jornada legal de trabajo.

No existe una estadística oficial del absentismo como tal. Para medirlo es necesario realizar estimaciones sobre la base de datos oficiales. Para ello, la fuente fundamental es la Encuesta Trimestral del Coste Laboral (ETCL), que elabora el Instituto Nacional de Estadística, que ofrece **información sobre el número de horas trabajadas y no trabajadas**, desglosando estas últimas según motivos. Sobre esa base pueden **estimarse las horas de absentismo**, pero no existen estimaciones oficiales sobre los costes y la magnitud de este fenómeno.

La información desagregada del tiempo de trabajo permite calcular las **horas pactadas efectivas mensuales**. Este concepto surge de sumar, en primer lugar, **las horas pactadas** (en convenios colectivos o contratos de trabajo) **con las horas extraordinarias** que eventualmente se hubieran realizado. A ese total hay que **restarle las horas no trabajadas por vacaciones y días festivos**, y también **las horas no trabajadas por Expedientes de Regulación Temporal de Empleo** (en adelante, ERTes). El resultado son las horas pactadas efectivas.

Además de las horas de trabajo por vacaciones y días festivos y por ERTes, hay muchos otros motivos que provocan pérdidas ocasionales y que sí se consideran absentismo. El más importante de esos motivos es el de la Incapacidad Temporal (IT; enfermedad común). **El absentismo es el conjunto de horas no trabajadas por motivos ocasionales.**

Erróneamente, muchas veces se equipara el absentismo con **faltas injustificadas**. Aunque estas últimas **son una parte del absentismo, no son la porción más importante**. También se incluyen dentro del absentismo, por ejemplo, las horas no trabajadas por maternidad, por permisos remunerados y por conflictividad laboral.

13 jornadas laborales menos en un año

Desde 2000 hasta 2014, la jornada anual pactada se redujo todos los años. Desde entonces, hasta 2019, se mantuvo prácticamente sin cambios en torno a 1.795 horas. En 2020, la jornada pactada media por trabajador y mes se incrementó levemente. La novedad de 2021 es que la misma ha vuelto a incrementarse, por lo que llegó a 1.814 horas/año, que es el valor más alto desde 2011.

No es que se trate de un incremento especialmente grande (unas 13 horas anuales o, apenas, unos 15 minutos por semana). Sin embargo, se trata de algo importante por la incipiente tendencia ligeramente ascendente que esto supone: al menos desde 2000, no se habían registrado dos años seguidos con aumentos en la jornada pactada anual.

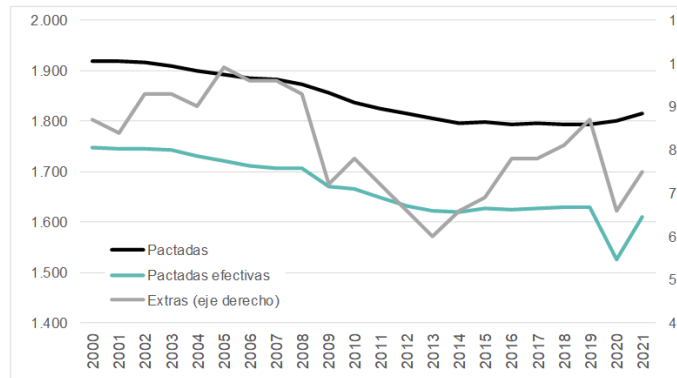
Las horas anuales pactadas eran 1.918 por trabajador en 2000, fueron en 2021, como ya se indicó, 1.814 horas. Esto supone un descenso de un 5,4% que, en términos absolutos, se traduce en un recorte de 104 horas anuales. Tal recorte, considerando una jornada laboral estándar de 8 horas diarias, equivale a 13 jornadas menos de trabajo al cabo de un año.

La evolución de la jornada pactada anual tiene que ver con muchas variables que actúan simultáneamente. Entre ellas, cuestiones propias del mundo de la empresa (organizativas, tecnológicas, de productividad, etc.) y factores sociales (creciente valoración del tiempo de ocio, mayor interés en conciliar la vida personal con las actividades profesionales, etc.).

El repunte de los últimos dos años puede tener que ver con la irrupción del teletrabajo, al ahorrarse tiempo de desplazamiento, se habría aceptado trabajar un poco más.

EVOLUCIÓN DE LAS HORAS TRABAJADAS

Datos en horas anuales por trabajador; total industria, construcción y servicios



Fuente: Adecco Institute sobre la base de INE, ETCL

Fuente: XI Informe Adecco sobre empresa saludable y gestión del absentismo

Horas no trabajadas por absentismo en España: tasa de absentismo

Desglosamos las horas no trabajadas en dos grandes categorías: i) vacaciones, festivos y ERTes y ii) absentismo. La evolución de las horas no trabajadas por absentismo a lo largo de los últimos 20 años está claramente vinculada con el nivel de actividad económica. En una primera etapa, entre 2000 y 2007, mostraron un crecimiento ininterrumpido: desde 65 hasta 85 horas por trabajador y año. Tales cifras implican un incremento acumulado del 32%. A partir de ahí, junto con el comienzo de la anterior crisis económica, las horas perdidas por absentismo disminuyeron todos los años. De las 85 horas/año por trabajador en 2007 cayeron hasta 67 horas en 2013: un recorte total del 21%. En 2014 comenzó una etapa de recuperación de la economía, de tal manera que las horas no trabajadas por absentismo

volvieron a aumentar. En 2019 alcanzaron un nuevo máximo de poco más de 90 horas anuales por trabajador, con un incremento acumulado de un 34% desde 2013.

Si se compara el dato de 2019 con el de 2000, se encuentra un aumento de 26 horas no trabajadas por absentismo (+40%). Eso equivale a decir que en 2019 un asalariado medio perdió por razón de absentismo más de once jornadas laborales completas, frente a las ocho perdidas en 2000.

La pandemia hizo que las horas no trabajadas por absentismo rompieran su vínculo con el nivel de actividad económica y superaran las 100 anuales por asalariado: 108 en 2020 (que es el máximo histórico que muestran las estadísticas) y 106 en 2021.

Tres cuartas partes del aumento del absentismo en 2020 se explica por el aumento de IT (enfermedad común o accidente no laboral), como efecto directo de la pandemia. Las horas perdidas por IT llegaron en 2020 a poco más de 80 horas por trabajador, cuando antes nunca habían superado las 68 horas. Lo mismo ha ocurrido en 2021, con las horas perdidas por IT manteniéndose en 80 por año y trabajador.

Además, en 2020 también crecieron las horas de absentismo por motivos diferentes de IT, que llegaron a un máximo de 28 anuales por trabajador (la media hasta 2019 eran 21 horas). En 2021, el absentismo por motivos diferentes a IT se redujo hasta 25 horas anuales.

El aumento en 2020 del absentismo distinto a IT se explica por el incremento de las horas no trabajadas por permisos y licencias debido a la pandemia (aislamientos preventivos por eventuales contagios a la espera del resultado de un test y/o por enfermedad de familiares directos). Durante 2021, el tiempo de trabajo perdido por permisos y licencias se normalizó, al caer hasta 6 horas anuales, una cifra similar a la del período 2016-2019.

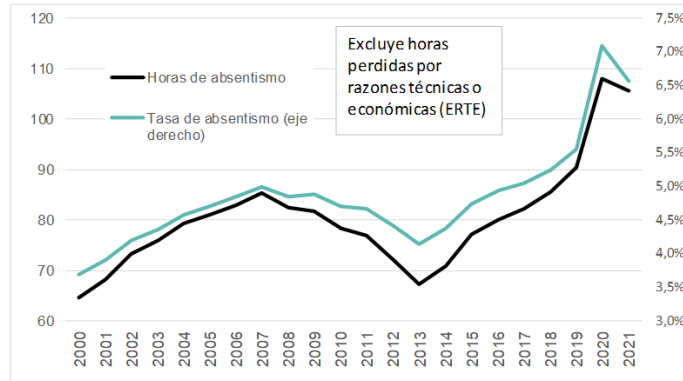
Sin embargo, durante el año pasado crecieron las horas no trabajadas por maternidad hasta 13 anuales por trabajador, frente a 11 un año antes, como consecuencia de la ampliación del permiso por paternidad. Así, el aumento de las horas no trabajadas por maternidad y paternidad compensó un 40% de la bajada de las horas perdidas por permisos y otros motivos.

La evolución de la tasa de absentismo siguió un camino parecido a lo que acaba de describirse para las horas no trabajadas por absentismo. El matiz es que, hasta 2019, la tasa de absentismo subía proporcionalmente más porque el aumento de las horas perdidas por absentismo se producía al mismo tiempo que las horas pactadas efectivas caían. Eso se acentuó en 2020, cuando la tasa de absentismo pasó de un 5,5% en 2019 a un 7,1% el año siguiente, que marcó un nuevo máximo histórico.

El 2021 fue peculiar pues ocurrió exactamente lo contrario: la ligera reducción de las horas perdidas por absentismo (de 108 a 106) se potenció, en lo que a la evolución de la tasa de absentismo se refiere, por el incremento de las horas pactadas efectivas (de 1.524 a 1.610). Así, esta variable disminuyó hasta un 6,6% que, no obstante, es el segundo dato más alto de la serie histórica. La reducción de 0,5 puntos porcentuales se explica totalmente por la menor pérdida de horas de trabajo por motivos distintos de IT.

Para poner el dato de 2021 en perspectiva, ténganse en cuenta que, hasta 2017, la tasa de absentismo nunca superó el 5%.

HORAS NO TRABAJADAS POR ABSENTISMO Y TASA DE ABSENTISMO
Horas anuales por trabajador y %; total industria, construcción y servicios



Fuente: Adecco Institute sobre la base de INE, ETCL

Fuente: XI Informe Adecco sobre empresa saludable y gestión del absentismo

¿Dónde hay más absentismo?

Un desglose de las horas no trabajadas por absentismo nos muestra que un 76,1% de las horas perdidas por absentismo durante 2021 se debieron a IT. Esto supone un incremento de prácticamente dos puntos porcentuales con relación a los dos años anteriores y el mayor porcentaje desde 2007. El restante 23,9% correspondió a horas no trabajadas por otros motivos. En términos absolutos, las horas perdidas por IT fueron 80,4, en tanto que las horas no trabajadas por otros motivos sumaron 25,2, siempre de media, por año y asalariado.

El absentismo en las Comunidades Autónomas

Del mismo modo que ocurrió a nivel nacional, en todas las autonomías hubo una tendencia ascendente en las horas no trabajadas por absentismo entre 2000 y 2019. La única excepción es Cantabria, donde las horas perdidas por absentismo disminuyeron un 5,1% entre dichos años (lo que equivale a casi 5 horas de absentismo menos por año y asalariado).

La entrada en escena de la pandemia tuvo un impacto dispar sobre el absentismo de las distintas regiones. Así, en 2020, hubo desde incrementos de más de 9 horas anuales en cuatro autonomías (Baleares, Cataluña, Andalucía y Canarias) hasta recortes en el absentismo de esa misma magnitud en otras cuatro comunidades (el País Vasco, Aragón, Galicia y la Región de Murcia).

Del mismo modo, la paulatina normalización de 2021 también incidió de forma diversa en el absentismo a nivel autonómico: mientras ocho comunidades exhibieron descensos en las horas perdidas por absentismo, las restantes siete mostraron incrementos.

Entre las del primer grupo sobresalió Baleares, con una reducción de 34 horas anuales por trabajador. Le siguieron Castilla y León (7 horas y media menos) y Canarias (caída de 6 horas/año). En la situación contraria se destacó La Rioja, donde hubo un crecimiento de 14 horas perdidas por absentismo. Por su parte, la Comunidad Valenciana y Extremadura presentaron incrementos de casi 9 horas.

Pese a los cambios, el País Vasco continuó siendo la autonomía donde el tiempo perdido por absentismo es más grande, tal como ocurrió en los dos años anteriores. En la comunidad vasca, en 2021 el absentismo malogró 132 horas de trabajo por asalariado (es decir, 16 jornadas y media de 8 horas diarias). Le siguió, del mismo modo que en 2020, Cataluña, con 116,6 horas/año de absentismo.

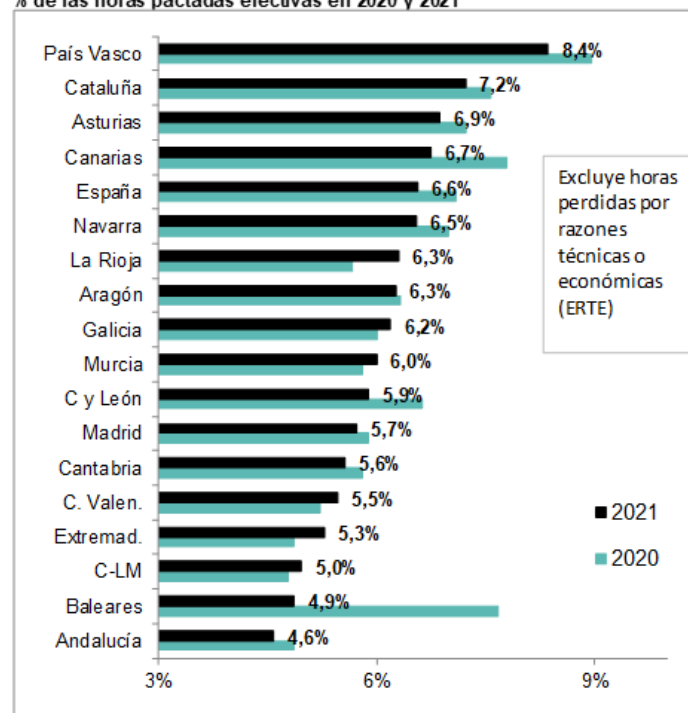
La tercera comunidad con mayor pérdida de tiempo de trabajo por absentismo fue **Asturias**, con 108,7 horas.

En el extremo contrario, tres autonomías tuvieron menos de 80 horas anuales de absentismo por trabajador en 2021. Fueron los casos de **Castilla-La Mancha** (78,7 horas), **Baleares** (77 horas) y **Andalucía** (71,9 horas).

La tasa de absentismo bajó en once comunidades autónomas en 2021. Los recortes más marcados correspondieron a **Baleares** (-2,8 puntos porcentuales), **Canarias** (-1,1 p.p.) y **Castilla y León** (-0,7 p.p.). Las disminuciones más moderadas de esta variable se registraron en la **Comunidad de Madrid**, **Cantabria** (-0,2 p.p. en ambos casos) y **Aragón** (un descenso de solo una décima).

TASA DE ABSENTISMO

% de las horas pactadas efectivas en 2020 y 2021



Fuente: Adecco Institute sobre la base de INE, ETCL

Fuente: XI Informe Adecco sobre empresa saludable y gestión del absentismo

Por su parte, **La Rioja**, con un incremento de 6 décimas, mostró la evolución menos favorable, seguida por **Extremadura**, con un incremento de 4 décimas. En **Murcia**, **Galicia**, **Castilla-La Mancha** y la **Comunidad Valenciana**, el aumento fue de 2 décimas.

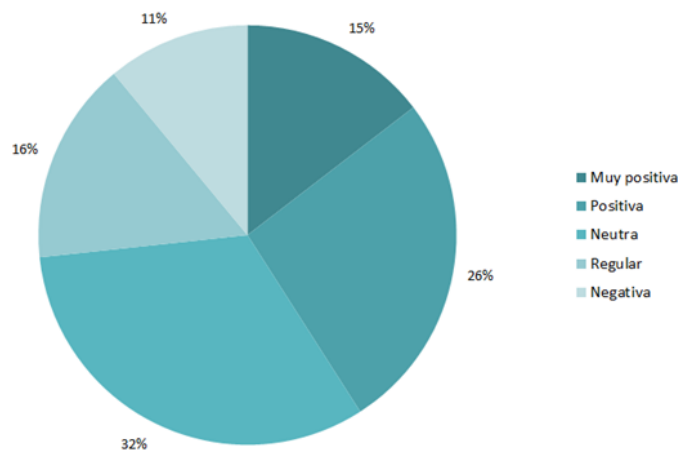
Al igual que en los dos años anteriores, la mayor tasa de absentismo correspondió al **País Vasco**, con un 8,4%. Le siguieron **Cataluña** (7,2%) y **Asturias** (6,9%). Si en 2019 había cinco regiones con una tasa de absentismo inferior al 5%, ahora son solo dos: **Baleares** (4,9%) y **Andalucía** (4,6%).

Castilla-La Mancha y **Extremadura**, aunque muestran tasas de absentismo relativamente bajas (5% y 5,3%, respectivamente), comparten una situación particular: son las únicas autonomías donde la tasa de absentismo de 2021 es la más alta que registran las estadísticas.

Encuesta sobre aspectos relacionados con el absentismo

Un año más se mide el efecto que las novedades del mercado laboral han tenido en el absentismo. Para ello, el Adecco Group Institute ha encuestado a empresas y trabajadores para conocer su percepción sobre aspectos como el trabajo en remoto, el presentismo y nuevo tecnopresentismo, y la nueva incapacidad temporal por menstruación dolorosa.

Cuando se les pregunta por la experiencia de teletrabajo “postpandemia”, desde la óptica de la productividad, las opiniones parecen “polarizarse”: el 41% de los encuestados tiene una visión positiva (26%) o muy positiva (15%) hacia el teletrabajo, valoraciones inferiores a las de 2021 (52% y 11%, respectivamente), frente al 11% que tienen una visión negativa, cuando en 2021 era del 9%.

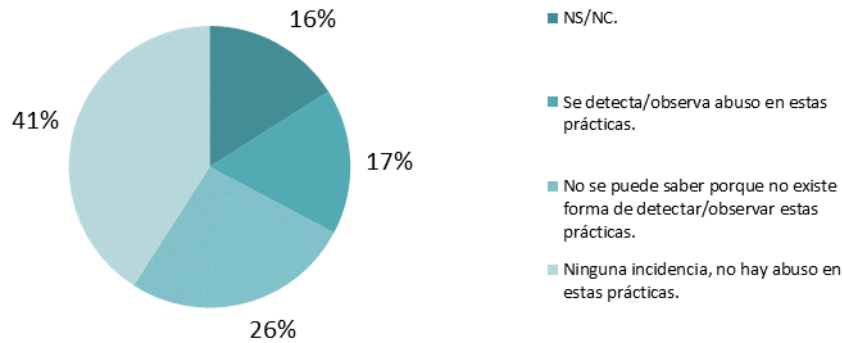


Fuente: XI Informe Adecco sobre empresa saludable y gestión del absentismo

Al preguntar a las empresas por la intención de mantener y/o implementar el teletrabajo tras la pandemia, el 45% de los encuestados una vez superada la crisis no lo prevé, cuando hace año era un 29%. El 29% que tiene intención de aplicarlo sólo es para casos puntuales (27% hace un año).

¿Y cuántos días a la semana sería ideal teletrabajar? El 41% de las empresas ha optado por un día de teletrabajo a la semana (+41% interanual), el 27% tiene 2 días (-6,8% interanual), y el 16% ha optado por 4-5 días a la semana, lo que supone un +45% con respecto a 2021. Otro 16% se queda con tres días por semana de teletrabajo.

En relación con el “presentismo” y al nuevo “tecno-presentismo” (ineficiente cumplimiento del horario de trabajo y el abuso del uso de Internet y/o correo electrónico para asuntos personales, retrasos sobre el horario establecido, alargamiento de los tiempos de ausencias breves y repetitivas por tabaquismo, cafés, desayunos, almuerzos, u otras tareas domésticas), el 67% de los encuestados considera que no hay ninguna incidencia o que no existe forma de detectar estas prácticas (-13% interanual), frente al 17% que sí las detecta, lo que supone un incremento con respecto a 2021 (+6,3%).



Fuente: XI Informe Adecco sobre empresa saludable y gestión del absentismo

En el tecnopresentismo vinculado al teletrabajo y al presentismo, el 19% de los encuestados considera “internet/e-mail/redes personales utilizados para asuntos personales” como la práctica donde se detecta abuso en el 50-100% de los casos (+58% interanual). En cambio, las “ausencias por tabaquismo” son la práctica que el mayor porcentaje de encuestados (32%) considera como “no se da esta práctica”.

Para la prevención, gestión y adecuado control del absentismo es necesario abordar cuestiones como la salud laboral. En esta edición abordamos la nueva incapacidad temporal por menstruación dolorosa.

El 54% de las respuestas reflejan que la nueva incapacidad temporal por menstruación dolorosa puede generar más incidencia en bajas y ausencias del puesto de trabajo que antes y generar conflictos sobre información confidencial acerca de la salud de las personas trabajadoras, frente al 47% que recoge que no va a cambiar nada o no va a tener impacto en más incidencia en bajas y ausencias.

Absentismo y Centros de Servicio a Clientes

La gestión del absentismo en el sector de los centros de atención a clientes es esencial, afecta a muchos indicadores de productividad y calidad en el servicio, como la tasa de abandono, el tiempo improductivo y los propios niveles de satisfacción del cliente, entre otros. Por ello, este fenómeno se ha analizado por primera en el sector a través de una encuesta.

La mayor causa de las ausencias lo ocupan las bajas por contingencias comunes (enfermedad común o accidente no laboral), ya que el 73% de las empresas encuestadas considera que suponen entre mucha y máxima incidencia, lo que multiplica casi por 3 en el sector Contact Center la situación con respecto al total de sectores de actividad, donde es de un 28%.

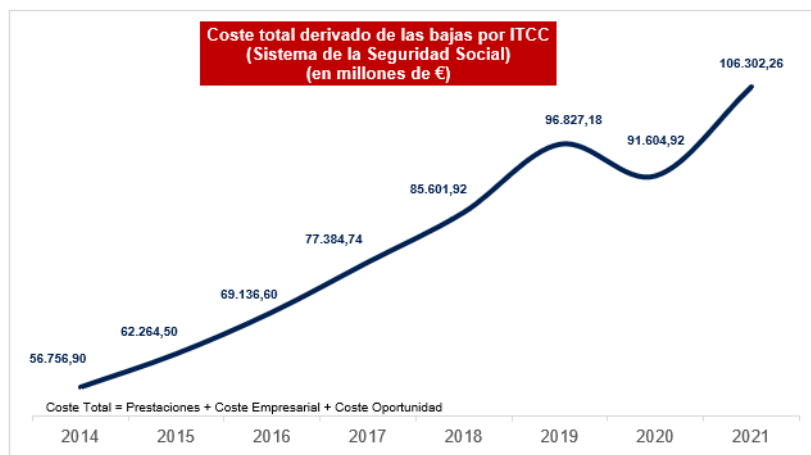
Uno de los aspectos donde los Centros de Servicio a Clientes destaca frente al resto de empresas es en materia de flexibilidad y lugar de trabajo. Sobre la percepción de la experiencia de teletrabajo “postpandemia”, desde la óptica de la productividad, el 73% de los encuestados tienen una visión positiva o muy positiva hacia el teletrabajo, casi duplicando el 41% del total de actividades económicas.

En relación con el “presentismo” y el nuevo “tecno-presentismo”, el 79% de los encuestados (67% en el total de las actividades) considera que no hay ninguna incidencia o que no existe forma de detectar estas prácticas.

Uno de los pilares en la gestión del absentismo tiene que ver con el cuidado y promoción de la salud. El 74% de los encuestados está totalmente de acuerdo con que debería darse mayor soporte a empresas y organizaciones en aspectos relacionados con la salud mental, y el 89% (80% en el total de actividades) entiende que es necesaria una mayor colaboración público-privada para hacer posible la vigilancia y la promoción de la salud.

El absentismo laboral derivado de la incapacidad temporal por contingencias comunes (ITCC)

Según estimaciones de la Asociación de Mutuas de Accidentes de Trabajo (AMAT), las bajas laborales por Enfermedad Común o Accidente no Laboral empeoraron en 2021 respecto a 2020 en cuanto al número de procesos, coste e incidencia media. El número total de procesos de baja por ITCC para el Sistema de la Seguridad Social aumentó un 13,99%. Y el coste total derivado de estas bajas fue de 106.302 millones de euros, un incremento de un 16,04%.



Fuente: Asociación de Mutuas de Accidentes de Trabajo (AMAT)

Estas cifras afectan a las empresas. Si los empresarios optan por contratar sustitutos de los trabajadores que están de baja para evitar el coste de oportunidad de los bienes y servicios que se han dejado de producir, el coste asciende a 60.433 millones de euros.

Además, el cálculo en términos de bienes y servicios que se dejaron de producir y prestar alcanza los 87.439 millones de euros, un 7,27% del PIB del año pasado.

Por otro lado, el incremento en el importe anual del gasto en prestaciones económicas por ITCC abonadas por las Mutuas colaboradoras con la Seguridad Social en 2021 respecto a 2020 fue de un 1,38%, si bien este incremento es del 15,59% si lo se compara con el ejercicio de 2019.

En el primer cuatrimestre de 2022, el coste del absentismo por ITCC para los trabajadores protegidos por las Mutuas colaboradoras con la Seguridad Social, sin tener en cuenta el coste de oportunidad, es de 4.254,62 millones de euros; 591,20 millones más que en 2021. Además, el número de procesos iniciados de ITCC ha aumentado un 46,21% (484.902 casos más).

El absentismo por ITCC afecta a la competitividad de las empresas y a la Seguridad Social. Por eso, **urge modernizar la gestión de la ITCC haciéndola más eficiente**. La medida de mayor calado sería que las Mutuas puedan prestar asistencia sanitaria y emitir altas médicas en los procesos de ITCC.

¿Qué es el Adecco Group Institute?

El Adecco Group Institute es el centro de estudios y divulgación del Grupo Adecco. Tiene como fin ser una entidad referente en la sociedad española en materia de investigación y difusión de conocimientos relacionados con 5 pilares como son el empleo y las relaciones laborales, la salud y la prevención, la diversidad y la inclusión, el futuro del trabajo y la tecnología, y el talento y la formación.

El Adecco Group Institute nace con la vocación de convertirse en un espacio de referencia común gracias al análisis del mercado de trabajo, ofreciendo contenido de calidad sin olvidar uno de los aspectos más importantes de nuestro día a día: el real time content, contenido en tiempo real sobre empleo y mercado de trabajo, adaptándose así a los nuevos tiempos y su inmediatez. Todo ello, acompañado de la experiencia y el conocimiento de una empresa líder en el sector de los Recursos Humanos como es Adecco. Si quieres más información sobre el Adecco Group Institute visita la página web: <https://www.adeccoinstitute.es/>

Para cualquier aclaración no dudéis en poneros en contacto con nosotros. Un cordial saludo:

Luis Perdiguero / Patricia Herencias
Dpto. Comunicación Grupo Adecco
Tlf: 91.432.56.30
luis.perdiguero@adeccogroup.com
patricia.herencias@adeccogroup.com

Miriam Sarralde / Ana Maillo
Trescom Comunicación
Tlf: 91.411.58.68
miriam.sarralde@trescom.es
ana.maillo@trescom.es