

EL ABSENTISMO EN LA POSVENTA

JULIO 2025

www.ancera.org

RESUMEN ESTRATÉGICO

Objetivo

El objetivo principal de esta radiografía es analizar la situación del absentismo laboral en la posventa española. Tanto en talleres como en tiendas de distribución de recambios.

Resultados clave

Una vez analizada la situación, el objetivo es mejorar los índices de absentismo en nuestro sector a raíz de otros estudios, mercados y/o procesos que nos permitan mejorar tal situación en tiendas de distribución de recambios.



ABSENTISMO

INTRODUCCIÓN

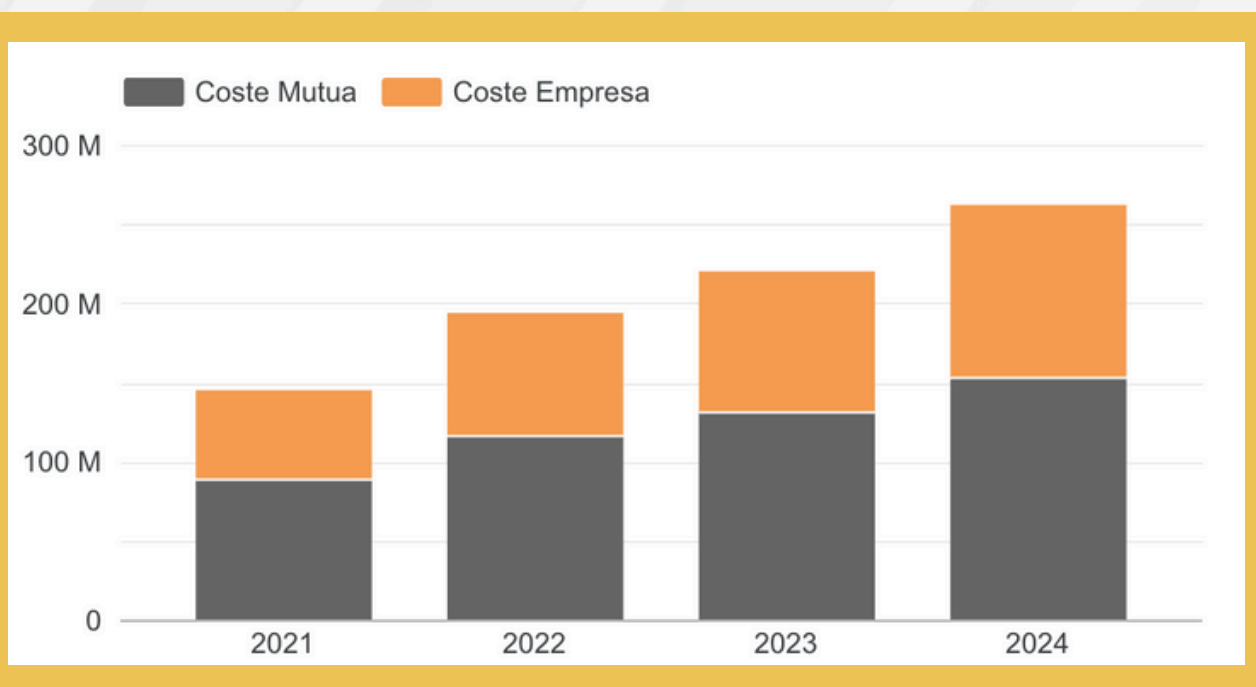
En este estudio veremos la evolución del absentismo laboral derivado de los procesos de Incapacidad Temporal por Accidentes de Trabajo y Enfermedad Profesional (ITCP), o por Accidentes y Enfermedades no Laborales (ITCC), en el periodo 2021 a 2024 para la posventa, el sector del metal y el índice nacional

Se compara con el comportamiento de la ITCP y la ITCC en la población trabajadora protegida por las Mutuas. Para el análisis se han utilizado los siguientes indicadores: número de procesos iniciados, duración media de los procesos finalizados, índice de incidencia y el coste que supone tanto para las cuentas de la Seguridad Social, financiada principalmente con cotizaciones empresariales, como el coste directo estimado para las empresas, derivado de los complementos y mejoras a la prestación económica obligatoria, previstos en los convenios colectivos.

Este análisis procede del “Estudio sobre el Absentismo Laboral derivado de Accidentes y Enfermedades Comunes y Laborales en el Sector del Metal (2021-2024)”, realizado por CONFEMETAL en colaboración con la Mutuas.

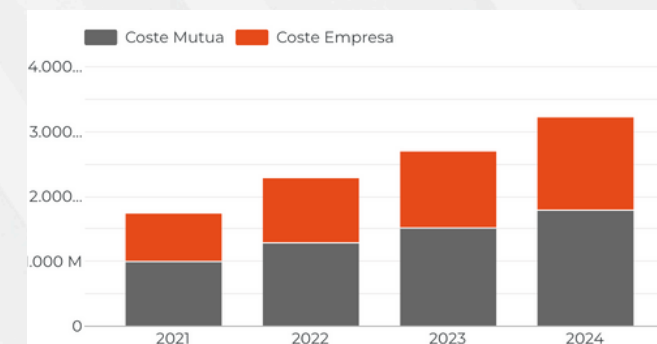
COSTE TOTAL POR ABSENTISMO

- El **coste del absentismo** en talleres y distribución crece un **+76%** desde 2021.
- Los **talleres** asumen el mayor impacto económico, **superando los 210 millones de €** en 2024.
- La **distribución** de recambios, aunque menor en volumen, presenta un crecimiento sostenido (**+101%**).
- El sector metalúrgico casi **dobra costes** en 4 años.
- España en su conjunto **supera los 20.000 millones de €** en 2024.

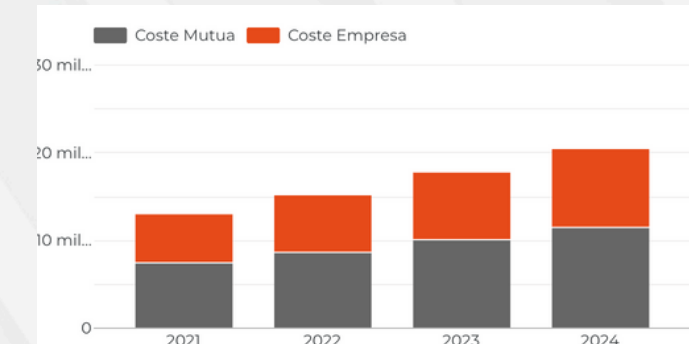


- **Tendencia claramente ascendente** en todos los niveles.
- La proporción de costes en posventa respecto al total nacional es significativa, aunque aún reducida.
- Esto refleja tanto el aumento del absentismo como el mayor coste unitario de cada proceso.

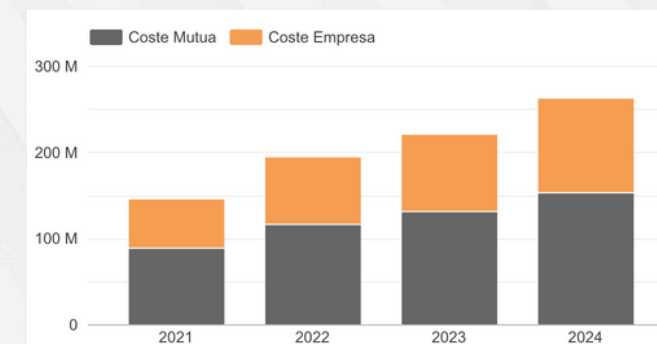
Coste metal



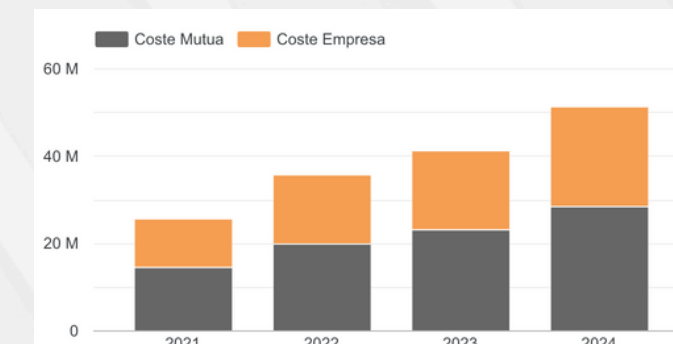
Coste nacional



Coste taller



Coste distrib.



PROCESOS DE ABSENTISMO

Procesos Iniciados (nº total de bajas)

Talleres:

- Crecen un +85% desde 2021 (de 36.296 a 67.212).
- En 2024 concentran más del 75% de los casos del sector posventa.

Distribución de Recambios:

- Aumento del +126% (de 8.136 a 18.388).
- Aunque más baja en volumen, su incidencia ha crecido proporcionalmente más que en talleres.

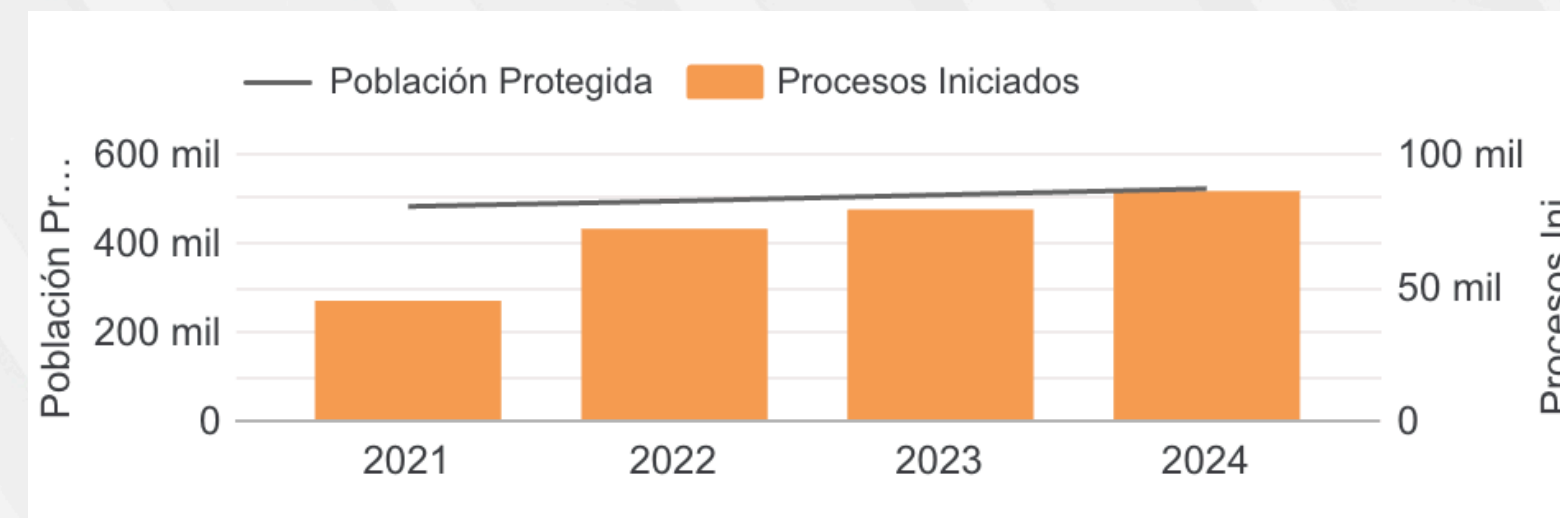
Metal:

- 2024: 1.024.112 procesos, con una subida del +89% desde 2021.

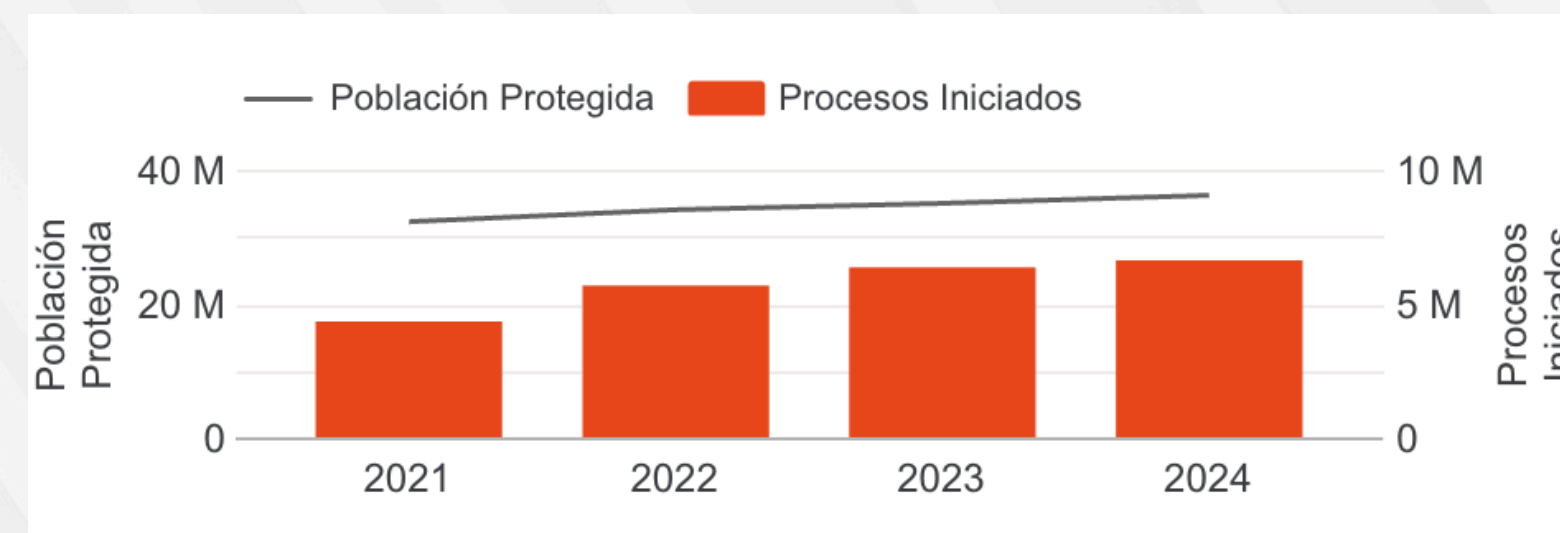
España (Total Nacional):

- Crecen los procesos un +52% (de 4,3 a 6,6 millones).

POSVENTA



NACIONAL



La posventa sufre un incremento notable en procesos, muy por encima del promedio nacional. La distribución destaca por su aceleración proporcional, aunque los talleres son los que más volumen total absorben.

TIEMPO FUERA

Talleres:

- Siempre por encima de la media nacional, alcanzando en 2024 los 44,8 días por baja.
- Disminuye respecto a 2021, pero sigue siendo uno de los sectores con bajas más largas.

Distribución de Recambios:

- Más volátil, con picos de hasta 40,4 días (2023), aunque en 2024 mejora hasta 37,3 días.
- Mejoran más rápido en eficiencia que los talleres.

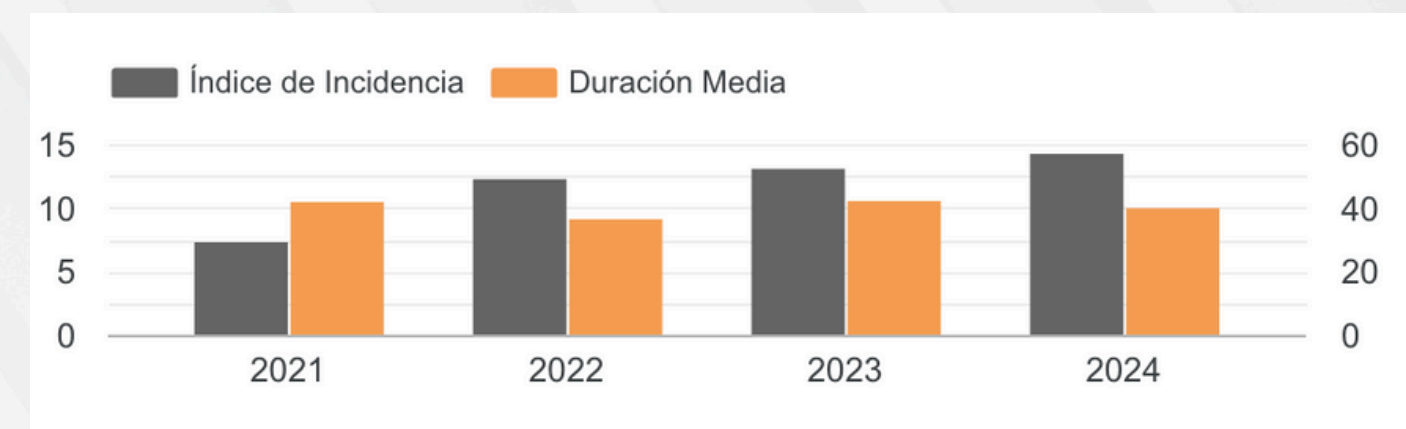
Metal:

- Valores más contenidos: 37,4 días en 2024, aunque creciendo.

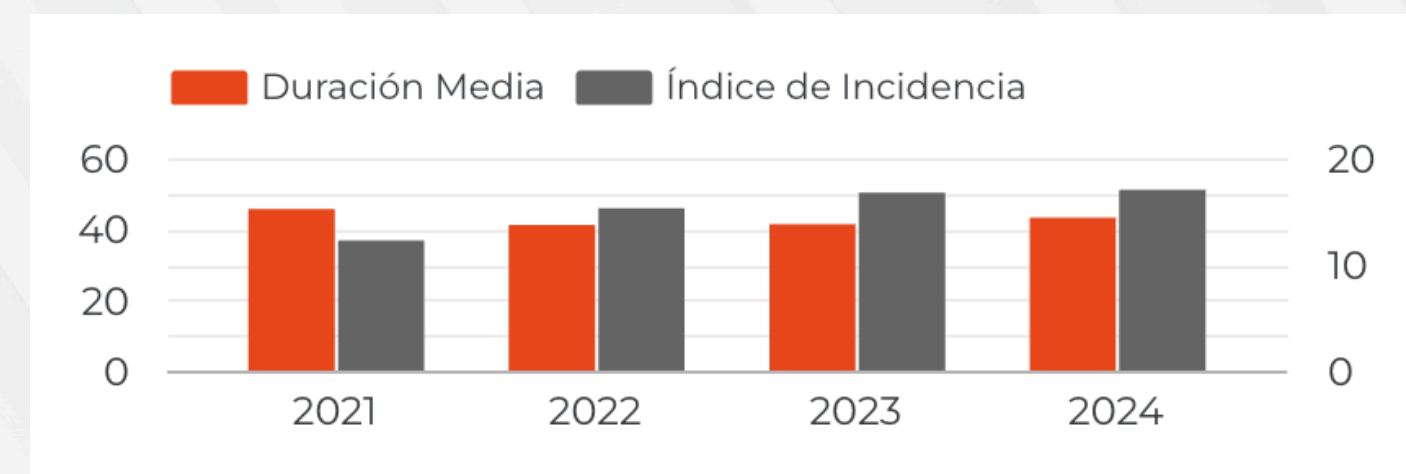
Nacional:

- Estables en torno a los 41 días, con ligera caída desde 2021.

POSVENTA



NACIONAL



Aunque la duración media de las bajas en distribución mejora, en talleres sigue siendo más alta que la media nacional, lo que eleva los costes indirectos para las empresas del sector.

TASA DE INCIDENCIA

Procesos iniciados por cada 1.000 trabajadores (Distribución vs Talleres vs Metal vs Nacional | 2021–2024)

Distribución de Recambios

- Crecimiento fuerte y sostenido:
 - De 7,22 en 2021 a 15,11 en 2024 → más del doble en 4 años.
- Supera incluso al índice del sector metal en 2024.
- Muestra clara de presión sobre plantillas pequeñas, donde cada baja tiene más peso relativo.

Talleres

- También duplica su índice: de 7,39 a 12,44 en cuatro años.
- Aunque parte de valores bajos, se mantiene por debajo de distribución y metal.
- El aumento es consistente y refleja una mayor frecuencia de bajas, especialmente desde 2022.

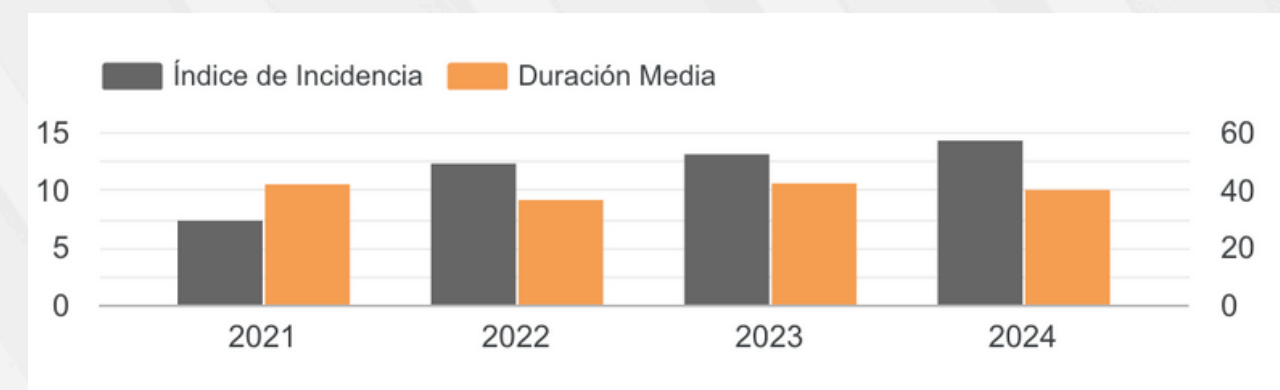
Sector del Metal

- Pasa de 9,79 en 2021 a 17,32 en 2024.
- El más alto de todos los comparados, incluso por encima del total nacional.
- Refleja que los entornos industriales siguen siendo los más castigados por el absentismo.
-

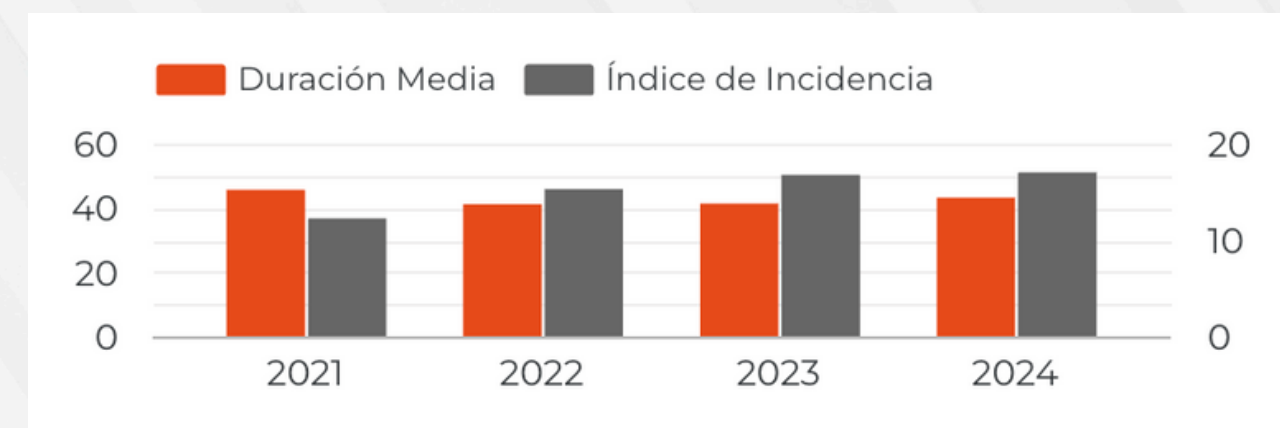
Total Nacional

- Subida más controlada: de 12,24 a 16,99 (+39%).
- Aunque elevado, crece menos que en distribución y metal, lo que indica una peor evolución relativa del sector posventa.

POSVENTA



NACIONAL



La posventa se acerca —y en distribución, supera— al índice del metal | Distribución y talleres duplican su índice en solo 4 años | El absentismo se está generalizando como una tendencia estructural, no coyuntural.

ABSENTISMO

CONCLUSIONES

Costes desbocados: El coste total del absentismo en la posventa ha crecido un **+81%** desde 2021.

Duración alta: Talleres especialmente afectados por bajas largas (media **> 44 días**).

Más frecuentes: Distribución ya supera en incidencia a talleres y al total nacional.

El absentismo es estructural, no puntual: sube año tras año sin corregirse.

Comparativa negativa: Peor evolución que el sector nacional y más próxima a los sectores industriales más intensivos (como el metal).

ABSENTISMO

OPCIONES

Prevención y salud laboral adaptada: Programas específicos para talleres y almacenes: ergonomía, turnos flexibles, clima organizacional.

Gestión del absentismo con datos

- Implementar indicadores internos por centro, zona y perfil de puesto.
- Usar benchmark frente al sector y no solo contra histórico propio.

Colaboración con mutuas y servicios médicos

- Protocolos de reincorporación progresiva.
- Fomentar la tramitación rápida de bajas y segundas valoraciones.

Formación a mandos intermedios

- Cómo gestionar equipos con bajas recurrentes y evitar rotación secundaria.
- Habilidades en clima, motivación y retención de talento.

Diálogo sectorial e institucional

- Revisión de bonificaciones a empresas con baja siniestralidad.
- Diálogo con la administración para políticas específicas en pymes y autónomos.

EVITAR EL ABSENTISMO

CASOS DE ÉXITO

Práctica	Sector / Empresa	Reducción absentismo
Flexibilidad horaria / jornadas adaptadas	Grupo Santalucía: teletrabajo y turnos variables	-30% en absentismo no planificado
Reincorporación progresiva tras baja	Petronor / mutuas País Vasco	-25% recaídas en bajas >30 días
Cuadro de mando y análisis del absentismo	Grupo Antolín, CEBEK Bizkaia	-18% en centros con monitorización activa; -20% en absentismo promedio
Formación en liderazgo a mandos intermedios (informes clima laboral)	Decathlon y servicios sanitarios Navarra	-15% en absentismo tras formación
Programas de salud laboral (ergonomía, ejercicio, stress)	Mutua Universal, Mahou, GMV	-10-25% en bajas frecuentes musculoesqueléticas o estrés
Reconocimiento e incentivos no monetarios	Logística (DHL, XPO)	-8 a -10% en frecuencia de bajas

EVITAR EL ABSENTISMO

CASOS DE ÉXITO

Práctica	Sector / Empresa	Reducción absentismo
Conciliación real y accesible (flex-time y WFP)	Servicios y turismo España (modelo PLS-SEM)	Bienestar ↑ → absentismo ↓ (efecto indirecto significativo)
Control horario formal y políticas definidas	Pymes españolas	Reducción significativa de ausencias injustificadas (~20%)
Comparación sectorial y benchmarking	PwC + Saratoga Institute en automoción	-3% anual en líneas con absentismo elevado; -1% en índice global
Programas de bienestar laboral	Wellness corporativo (Johnson & Johnson)	Ahorro \$2.73 por cada \$1 invertido en absentismo
Intervenciones individualizadas y asesoramiento	Meta-análisis evaluación RCTs	-1,56 días de absentismo por trabajador promedio
Flexibilidad y control horario	PYMES	-20% de ausencias injustificadas

	Año	Población Protegida	Procesos Iniciados	Índice de Incidencia	Duración Media	Coste Mutua	Coste Empresa	Coste Total
1.	2024	518.710	85.600	14,22	39,78	151.933.326	110.043.199	261.976.531
2.	2023	504.880	78.733	13,03	42,05	130.062.674	89.863.763	219.926.441
3.	2022	490.927	71.496	12,22	36,3	115.115.770	78.537.930	193.653.692
4.	2021	478.855	44.432	7,28	41,73	87.698.152	57.177.510	144.875.651

1 - 4 / 4 < >

CNAE ▼

CCAA ▼

Tipo ▼

Coste Mutua y Coste Empresa por Año



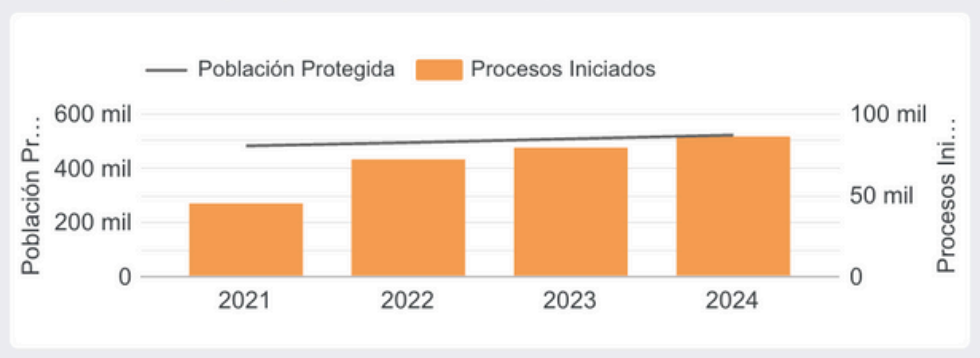
Coste Total por Año y Tipo



Índice de Incidencia y Duración Media por Año



Población Protegida y Procesos Iniciados por Año



DASHBOARD ABSENTISMO

En la Posventa

	Año	Población Protegida	Procesos Iniciados	Índice de Incidencia	Duración Media	Coste Mutua	Coste Empresa	Coste Total
1.	2024	98.864	18.388	15,11	37,28	28.146.874	22.873.155	51.020.033
2.	2023	94.934	16.292	13,63	40,4	22.858.285	18.114.561	40.972.854
3.	2022	93.546	14.772	12,67	33,66	19.596.392	15.848.588	35.444.973
4.	2021	88.847	8.136	7,22	39,88	14.235.301	11.118.481	25.353.771

CNAE: ... (1) ▾

CCAA ▾

Tipo ▾

1 - 4 / 4 < >

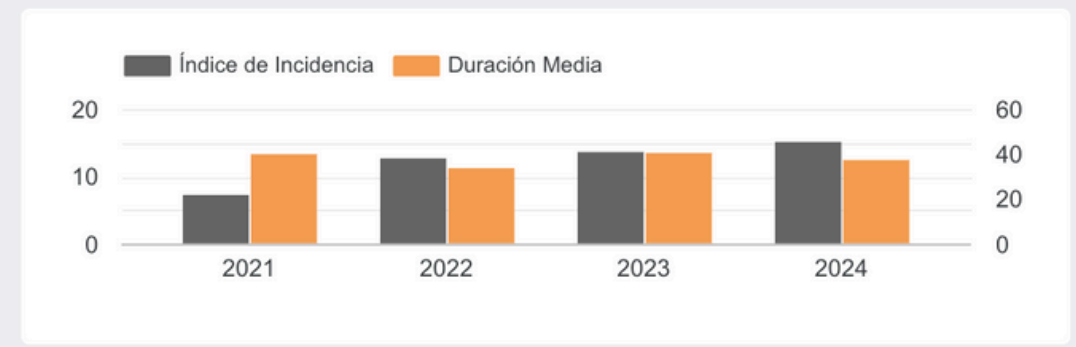
Coste Mutua y Coste Empresa por Año



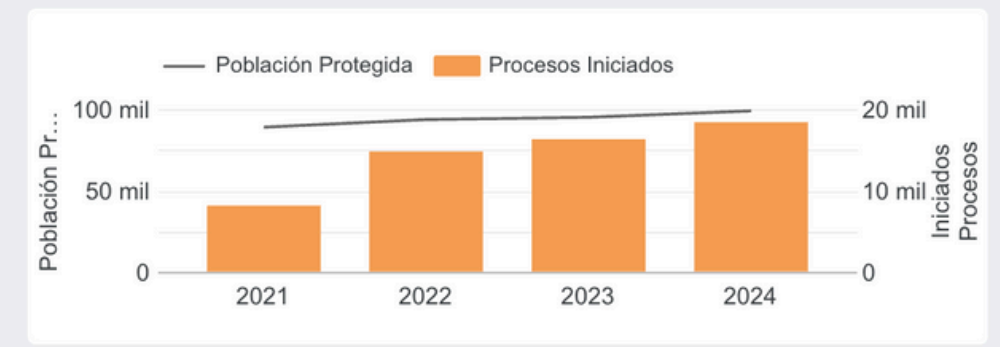
Coste Total por Año y Tipo



Índice de Incidencia y Duración Media por Año



Población Protegida y Procesos Iniciados por Año



DASHBOARD ABSENTISMO

En la Posventa

Distribución

	Año	Población Protegida	Procesos Iniciados	Índice de Incidencia	Duración Media	Coste Mutua	Coste Empresa	Coste Total
1.	2024	419.846	67.212	12,44	44,79	123.786.452	87.170.044	210.956.498
2.	2023	409.946	62.441	11,82	45,34	107.204.389	71.749.202	178.953.587
3.	2022	397.381	56.724	11,31	41,57	95.519.378	62.689.342	158.208.719
4.	2021	390.008	36.296	7,39	45,43	73.462.851	46.059.029	119.521.880

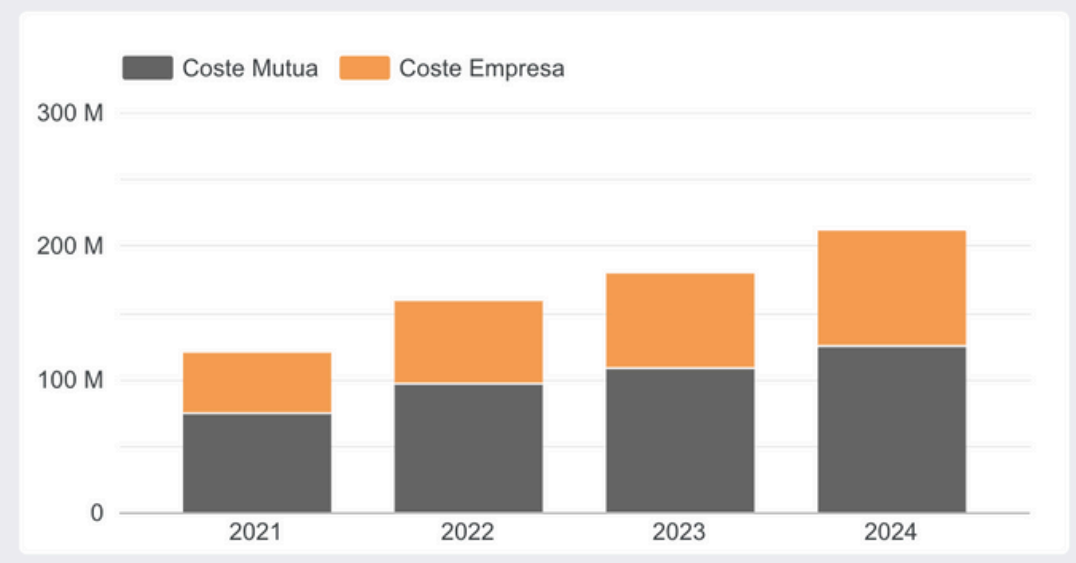
1 - 4 / 4 < >

CNAE: ... (1) ▾

CCAA ▾

Tipo ▾

Coste Mutua y Coste Empresa por Año



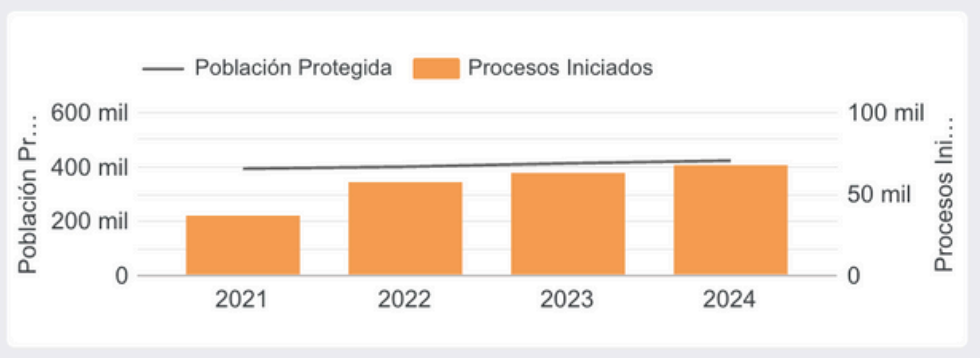
Coste Total por Año y Tipo



Índice de Incidencia y Duración Media por Año



Población Protegida y Procesos Iniciados por Año



DASHBOARD ABSENTISMO

En la Posventa

Taller

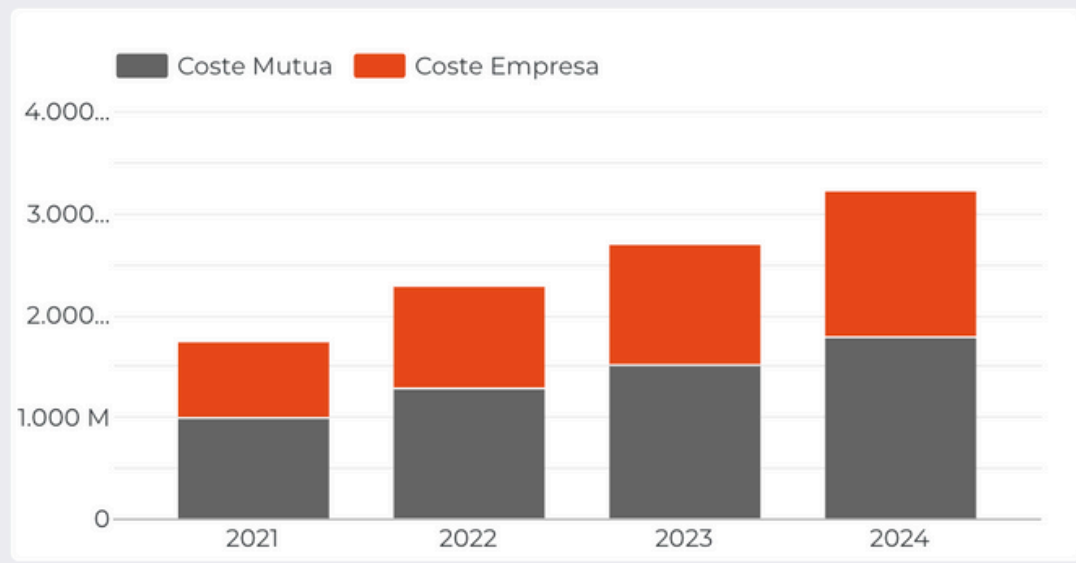
Año	Población Protegida	Procesos Iniciados	Índice de Incidencia	Duración Media	Coste Mutua	Coste Empresa	Coste Total
1. 2024	5.131.046	1.024.112	17,32	38,62	1.769.387.537	1.438.475.165	3.207.862.704
2. 2023	5.016.865	961.988	16,61	37,45	1.494.739.413	1.187.990.185	2.682.729.598
3. 2022	4.899.945	863.123	15,2	37,12	1.266.017.207	1.006.022.556	2.272.039.763
4. 2021	4.756.849	542.459	9,79	39,2	976.813.386	749.849.716	1.726.663.102

CNAE: ... (1) ▾

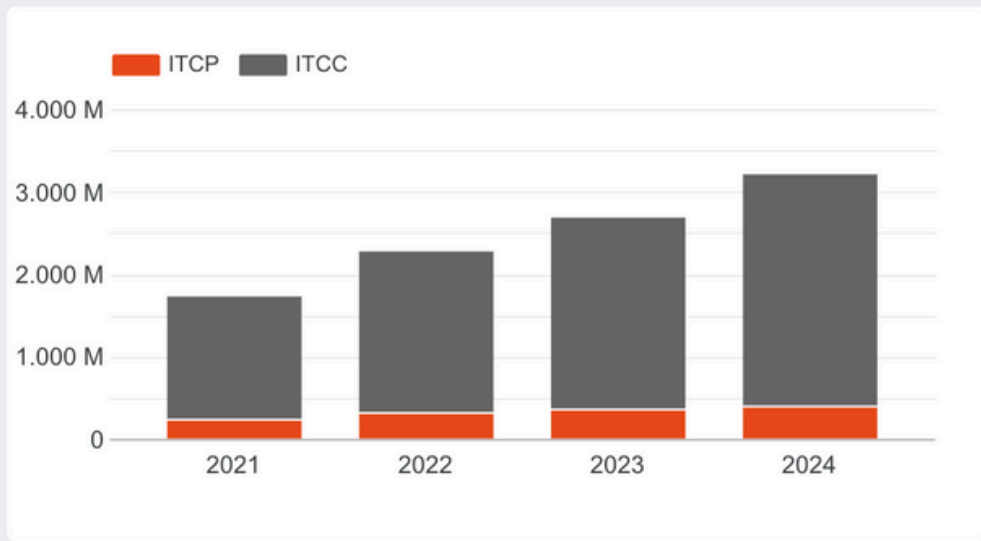
Tipo ▾

1 - 4 / 4 < >

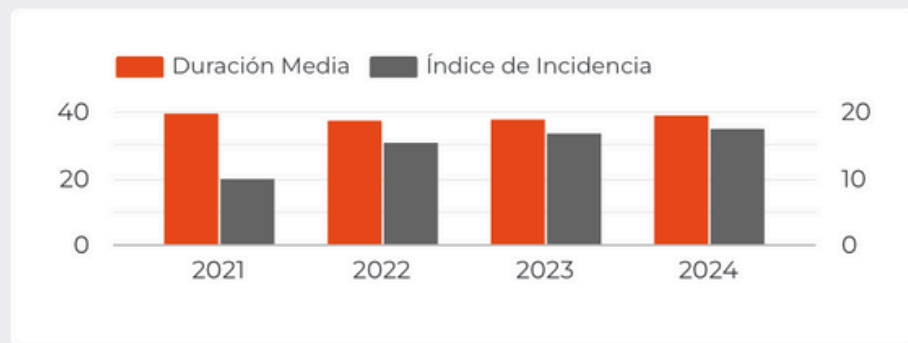
Coste Mutua y Coste Empresa por Año



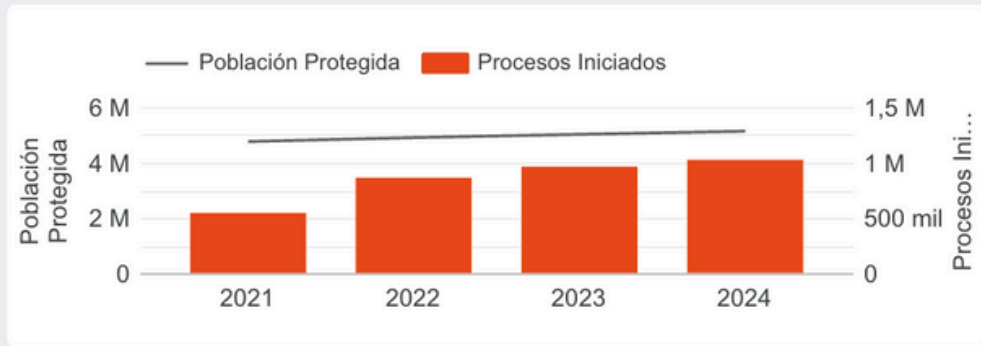
Coste Total por Año y Tipo



Duración Media y Índice de Incidencia por Año



Población Protegida y Procesos Iniciados por Año



DASHBOARD ABSENTISMO

En la Posventa

Metal

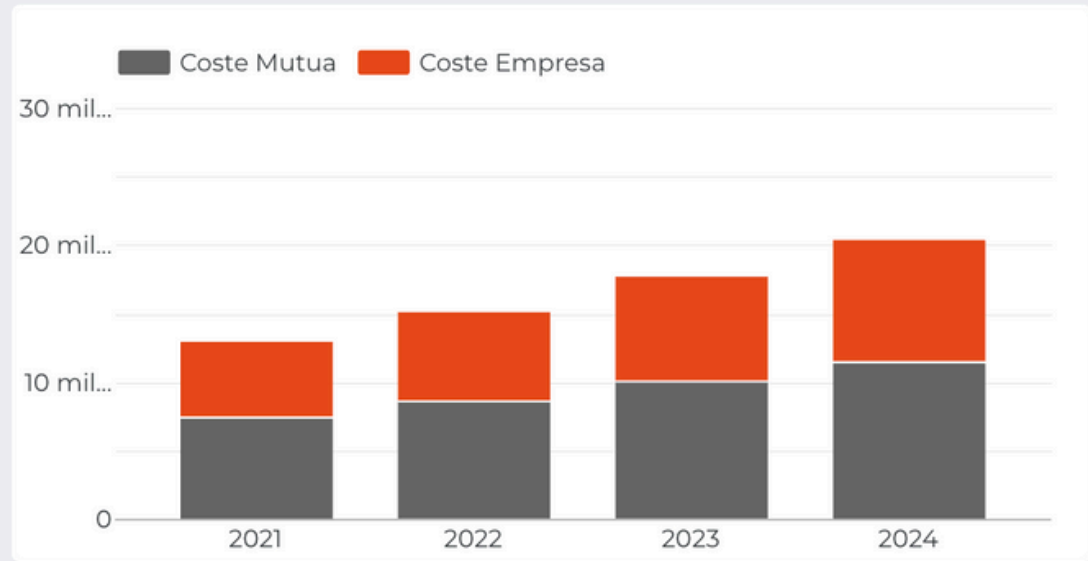
	Año	Población Protegida	Procesos Iniciados	Índice de Incidencia	Duración Media	Coste Mutua	Coste Empresa	Coste Total
1.	2024	36.126.697	6.603.824	16,99	43,14	11.351.403.046	8.996.209.308	20.347.612....
2.	2023	34.927.401	6.335.211	16,72	41,25	9.944.033.221	7.725.283.493	17.669.316....
3.	2022	33.975.770	5.666.493	15,28	41,08	8.497.196.947	6.579.836.822	15.077.033....
4.	2021	32.184.890	4.325.726	12,24	45,55	7.311.587.048	5.594.223.174	12.905.810....

CNAE: ... (1) ▾

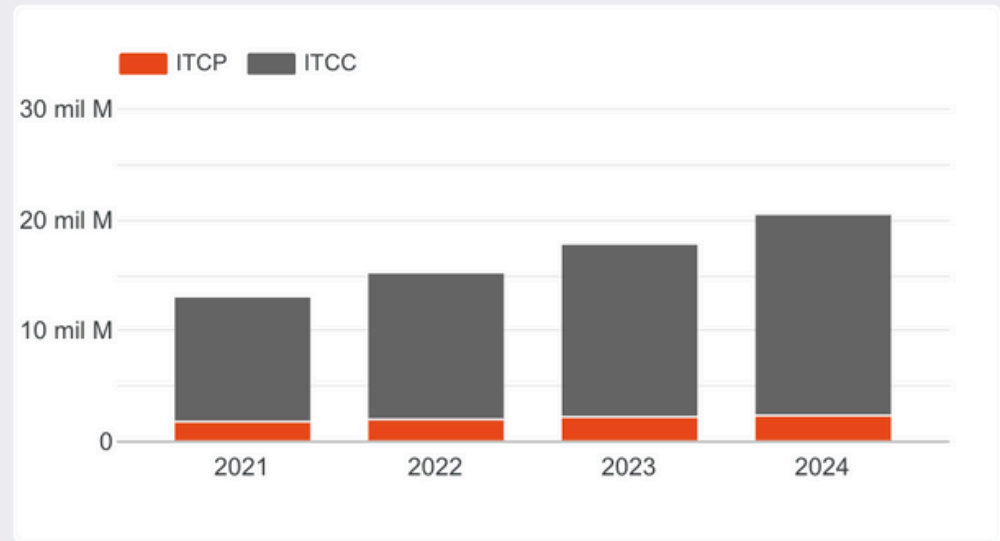
Tipo ▾

1 - 4 / 4 < >

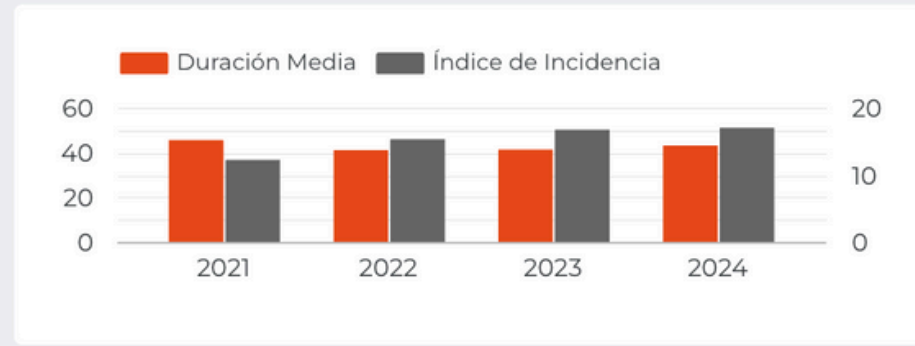
Coste Mutua y Coste Empresa por Año



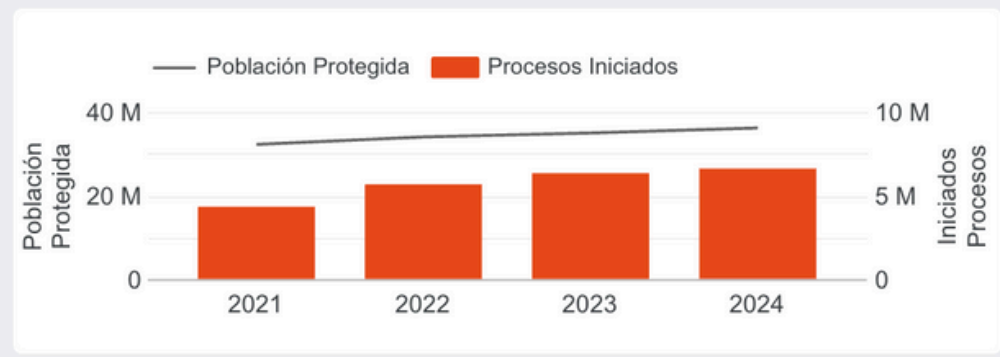
Coste Total por Año y Tipo



Duración Media y Índice de Incidencia por Año



Población Protegida y Procesos Iniciados por Año



DASHBOARD ABSENTISMO

En la Posventa

EL ABSENTISMO

EN LA POSVENTA

 www.ancera.org

 ancera@ancera.org

 915 642 386

