



Health on Demand

# ofreciendo los beneficios que los empleados quieren ahora

benefits that truly benefit



# Los empleados tienen algo importante que decirle: el apoyo de los empleadores es importante.

## ¿Está prestando atención?

**La presión de los desafíos sociales está en aumento. Los empleadores que ofrecen un apoyo significativo a todos sus empleados contribuyen a crear una plantilla más resiliente y leal, lo que a su vez mejora el rendimiento de la empresa.**

Después de un año sin precedentes, la capacidad del empleador de tener un impacto positivo en la salud y resiliencia del empleado al ofrecer distintos apoyos para la salud y el bienestar es uno de los hallazgos más importantes de nuestra encuesta Health On Demand de Mercer Marsh Beneficios. Este año, encuestamos a más de 14,000 empleados en 13 países. Nuestra investigación evalúa lo que los empleados quieren en cuanto a su salud y bienestar.

Casi dos tercios (62%) de los empleados que recibieron un apoyo importante por parte de su empleador durante la pandemia consideran que éste se preocupa por su salud y bienestar, en comparación con uno de cada cinco (19%) de esos empleados, que dijeron que recibieron poco apoyo. Sin embargo, las poblaciones vulnerables, incluidas las mujeres y los trabajadores de bajos ingresos, sintieron menos apoyo por parte de su empleador y se vieron más afectadas por la pandemia.



Los empleados que tenían acceso a una amplia gama de recursos de salud, protección contra riesgos y bienestar se mostraron más comprometidos en el trabajo y también se sintieron más seguros de poder costear la atención médica que ellos y su familia necesitaran. El trabajo flexible se convirtió en el apoyo de salud y bienestar más valioso. Casi todos los empleados (93%) dijeron que valorarían, al menos un poco, la modalidad de trabajo flexible, y tres de cada cinco empleados (60%) dijeron que las modalidades de trabajo flexible eran alta o extremadamente valiosas. Los empleadores tendrán que apoyar la flexibilidad de los empleados de nuevas formas, como atender la salud ergonómica en el hogar y ofrecer medios para la conectividad social. A cambio, disfrutarán los beneficios de empleados más leales y comprometidos, una plantilla estable y la capacidad de atraer y retener al mejor talento.

La pandemia cambió la vida de las personas y sus prioridades. Aspectos como las plataformas para conectar con los compañeros han adquirido mucho valor, y los empleadores que se han adaptado a estos cambios verán los beneficios. La pandemia también ha motivado un cambio notable en la actitud hacia las soluciones digitales de bienestar y autocuidado, mediante consultas por video con el médico y aplicaciones para gestionar por sí mismos sus afecciones médicas en particular, obteniendo puntuaciones de aprobación significativamente mayores que

en nuestra encuesta de 2019. Incluso entre los empleados que apenas accedieron a la telemedicina por primera vez el año pasado, ligeramente más de tres cuartas partes (77%) dijeron que tienen la intención de seguir usándola. En general, ocho de cada diez empleados (84%) desean seguir usando soluciones de salud digital.

Considerando que 17% de los empleados dijeron sentirse alta o extremadamente estresados en su vida cotidiana (y otro 32% dijo sentirse al menos un poco estresado), la salud digital también puede desempeñar un papel principal en aliviar las crisis de salud mental. Casi la mitad de los empleados (47%) consideran muy valiosa la oportunidad de tener un video chat con un terapeuta, y el mismo porcentaje valora en gran medida las herramientas que los ayudan a crear habilidades de atención y resiliencia para afrontar mejor la presión.

Quizá la oportunidad más grande que salió a relucir en la investigación de este año se encuentra en comprender la gama de preferencias de los empleados y crear políticas, procesos, beneficios y recursos que se perciban como significativos y personales para todos. Es un paso importante hacia el objetivo fundamental de crear una cultura de salud que fomente la diversidad, equidad e inclusión, y se adapte a principios ambientales, sociales y gubernamentales más amplios.

En este informe, analizaremos cinco formas en que los empleadores pueden ayudar a cumplir este objetivo, aprovechando las numerosas opiniones de los empleados recopiladas en esta encuesta:



**Nuestro objetivo con esta investigación es ayudarle a crear un paquete de beneficios, recursos y apoyos para sus empleados que sean adecuados para las necesidades actuales y contribuya a las sociedades saludables en los próximos años.**

## Acerca de la encuesta Health On Demand

### ¿Qué es?

Recopila lo que los empleados quieren de su empleador cuando se trata de personalizar y ofrecer soluciones de salud y bienestar.

### ¿Cuándo se realizó?

Tuvo lugar del 6 de marzo al 13 de abril de 2021.

### ¿Quiénes participaron?

Muestras representativas de 14,096 empleados adultos de 18 a 64 años de edad.

### ¿Dónde?

Brasil, Canadá, China, Colombia, Francia, India, Indonesia, Italia, México, Países Bajos, Singapur, Reino Unido, Estados Unidos.



**A nivel global:**

**14,096**  
empleados

**Mercados en desarrollo:**

**6,035**  
empleados

**Mercados desarrollados:**

**8,061**  
empleados



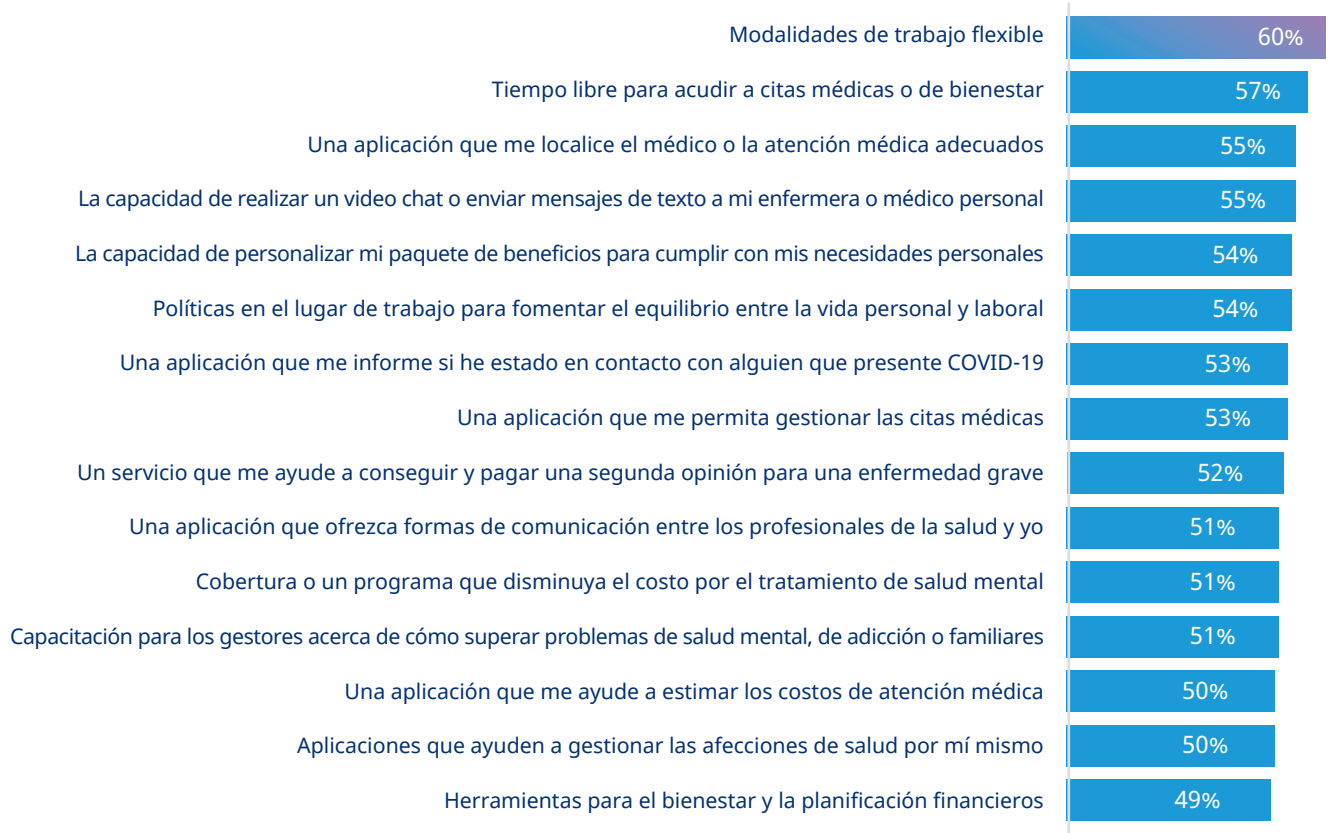
**Se preguntó a los empleados qué tan valiosos les resultan distintos tipos de apoyos de salud y bienestar para ellos y sus familias. Les pedimos que calificaran 47 tipos específicos de apoyo.**

Aunque las puntuaciones variaron por factores demográficos y geográficos de los empleados, el trabajo flexible, el tiempo libre para acudir a citas médicas, las herramientas digitales para ayudar a encontrar y acceder a la atención, así como paquetes de beneficios personalizables son altamente valorados entre todos los empleados.

Cabe señalar que grupos significativos de la plantilla laboral le atribuyeron gran valor a una cantidad de beneficios que hasta hace unos años eran casi desconocidos, incluidos beneficios que no se encuentran dentro de los 15 principales. En el Apéndice puede encontrar una lista completa de soluciones junto con el porcentaje de encuestados que indicaron que eran alta o extremadamente valiosas.



**Figura 1.** ¿Qué tan valiosos considera los siguientes servicios y soluciones para usted y su familia? Las 15 soluciones principales (de 47) (calificadas como alta o extremadamente valiosas)



Health On Demand II de MMB. P7-P13. ¿Qué tan valiosos considera los siguientes servicios para usted y su familia? Alta o extremadamente valiosos (un 6 o un 7 en una escala de 1 a 7). Misma importancia por país; base n = 14096.

# Cinco maneras en las que los empleadores apoyan la salud y el bienestar de los empleados

## Apoyo en los momentos importantes



### Apoyo en los momentos importantes

#### Estar ahí cuando más importa

Los empleados que se sintieron muy apoyados por los empleadores fueron menos propensos (25%) a considerar su experiencia en la pandemia como mayormente negativa, en comparación con los empleados que no se sintieron apoyados (51%).

#### Inferencia:

Mejorar el apoyo al bienestar físico, social, financiero y emocional para impulsar el compromiso y la resiliencia.



### Proporcionar beneficios variados y valiosos

#### Hacer sentir atendidos a los empleados

Los empleados que tenían los recursos de bienestar más variados son 35 puntos porcentuales menos propensos a cambiar de empresa, 27 puntos más seguros de poder obtener la atención médica que necesitan y 11 puntos más motivados que los que no tenían recursos.

#### Inferencia:

Cuanto más recursos de bienestar diversificados ofrezca, más leales y productivos se sentirán sus trabajadores.



### Facilitar el acceso digital a la atención médica

#### Proporcionar acceso moderno a las soluciones

Ocho de cada 10 personas (84%) tienen la intención de utilizar soluciones digitales de bienestar, como videollamadas a su médico y aplicaciones de bienestar para ayudarles a encontrar apoyo de la salud y dar seguimiento a sus enfermedades por su cuenta.

#### Inferencia:

Garantizar que los planes de prestaciones faciliten, cubran y fomenten la atención virtual si no se dispone de otro modo de un acceso ininterrumpido.



### Invertir en salud mental

#### Reducir el estrés y la ansiedad

Uno de cada dos empleados afirma sentirse al menos algo estresado todos los días. Sin embargo, los empleados que se sienten apoyados por su empleador durante la pandemia son 12 puntos menos propensos a estar alta o extremadamente estresados.

#### Inferencia:

Proporcionar una amplia gama de apoyos a la salud mental para ampliar la prevención y el tratamiento, impulsar la salud emocional y reducir los niveles de estrés cotidianos.



### Ofrecer beneficios de forma equitativa

#### Combatir las desigualdades

Las desigualdades en atención médica persisten. La gente con mayores ingresos tiene más posibilidades de acceder a la cobertura médica, la protección de los ingresos y el asesoramiento en salud mental que quienes tienen menores ingresos. Una de cada tres madres solteras (34%) no está segura de poder costear la atención médica que ella y su familia necesitan.

#### Inferencia:

Tener en cuenta las necesidades de los grupos en desventaja para garantizar que los más necesitados de apoyo sean elegibles para los beneficios y puedan tener acceso a los mismos.



# Apoyo en los momentos importantes

**Los empleadores solidarios impulsan la resiliencia y fomentan el compromiso**

Las perturbaciones causadas por la pandemia causaron que todos experimentáramos distintos desafíos, desde acostumbrarse a trabajar desde casa o compaginar el trabajo con la educación en el hogar hasta ansiedad por contagiarse de COVID-19, sin mencionar el lidiar con las pérdidas o el duelo o ser suspendido. Los empleadores deben reconocer que les tomará tiempo a los trabajadores recuperarse, y deben escuchar a los empleados para comprender cómo se han visto afectados.

## Momentos importantes, en cifras:

**Empleados por región que consideraron que la pandemia tuvo un impacto personal mayoritaria o completamente negativo (%)**

Global	América Latina	Canadá	EUA	Asia	Europa/UK
<b>33%</b>	<b>37%</b>	<b>30%</b>	<b>30%</b>	<b>28%</b>	<b>35%</b>

Aunque la mayoría de los programas de empleadores reconocen e incorporan ciertos eventos importantes en la vida, como tener un hijo, en el futuro, los empleadores necesitarán una perspectiva más amplia de “los momentos que importan” para cada uno de los empleados.

Las perspectivas de las personas han cambiado durante la pandemia; muchas de ellas están ahora acostumbradas a un nivel de flexibilidad que les permite recoger a sus hijos de la escuela o asistir a una cita de fisioterapia a la semana. Se trata de algo más que gestionar la logística, se trata de reconocer que las personas verdaderamente importan.

Desafortunadamente, la pandemia no será la última disrupción importante que experimentemos: los eventos relacionados con el cambio climático, los ciberataques, las futuras pandemias y disturbios sociales son perturbaciones verdaderas y actuales al lugar de trabajo.

Debemos aprender de esta pandemia para planificar en caso de futuras crisis. Por ejemplo, las personas deben tener la posibilidad de tomarse unos días libres cuando estén enfermas o en cuarentena, pero para algunos esto fue una necesidad no cubierta debido a los diseños de las prestaciones que excluyen a determinados segmentos de la plantilla laboral de licencia por enfermedad con goce de sueldo/ planes de incapacidad a corto plazo.

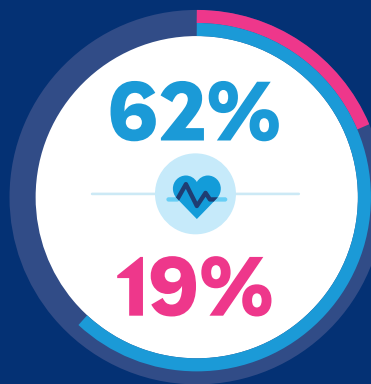
**La pandemia nos ha enseñado a planear para futuras crisis. Ayudar a las personas en los momentos que importan impulsa su capacidad de hacerles frente, influye en cómo se sienten con respecto a su empleador y fomenta el compromiso.**

## Apoyo de los empleadores que importa

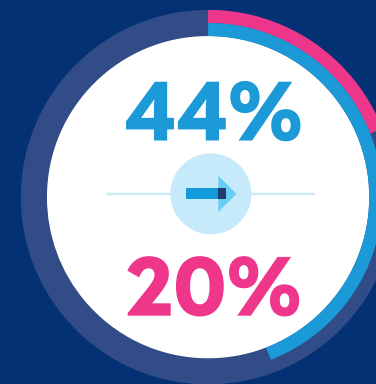
Durante la pandemia, los empleadores demostraron que podían hacer una diferencia significativa.

De los empleados que declararon haber recibido un apoyo **bueno** o **muy bueno** durante la pandemia.

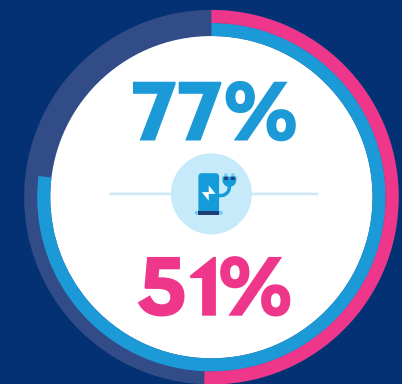
De los empleados que declararon haber recibido un apoyo **escaso** o **regular** durante la pandemia.



siente que su empleador se preocupa por su salud y bienestar



son menos propensos a dejar su trabajo como resultado



se sienten motivados en el trabajo

MMB Health on Demand 2021

P5. ¿En qué medida cree que su empleador se preocupa por su salud y bienestar?

P21. ¿Influyó el nivel, el tipo y la calidad del apoyo que recibió de su empleador durante la pandemia por COVID-19 en su decisión de cambiar de empresa?

P4. En un día normal, ¿qué tanta motivación siente en el trabajo, en su puesto actual? (En el trabajo que pasa más tiempo haciendo). Por apoyo de su empleador durante la pandemia; Misma importancia por país; base n = de 2144 a 6391.



## El apoyo de los empleadores es importante

Casi dos tercios (62%) de los empleados que se sintieron apoyados por su empleador durante la pandemia consideran que éste se preocupa por su salud y bienestar, en comparación con sólo uno de cada cinco (19%) de los empleados que dijeron haber recibido poco apoyo durante la pandemia. Eso se traduce en lealtad: 44% de los empleados que se sintieron apoyados dijeron que sería menos probable que dejaran su trabajo derivado de lo anterior.

En cuanto la guerra de talentos reinicie en determinadas regiones del mundo, los empleadores deberán recordar que tan solo estar ahí para los empleados en momentos de necesidad es una forma de atraer y retener talento superior.



## ¿Qué momentos son importantes para su personal en estos momentos?

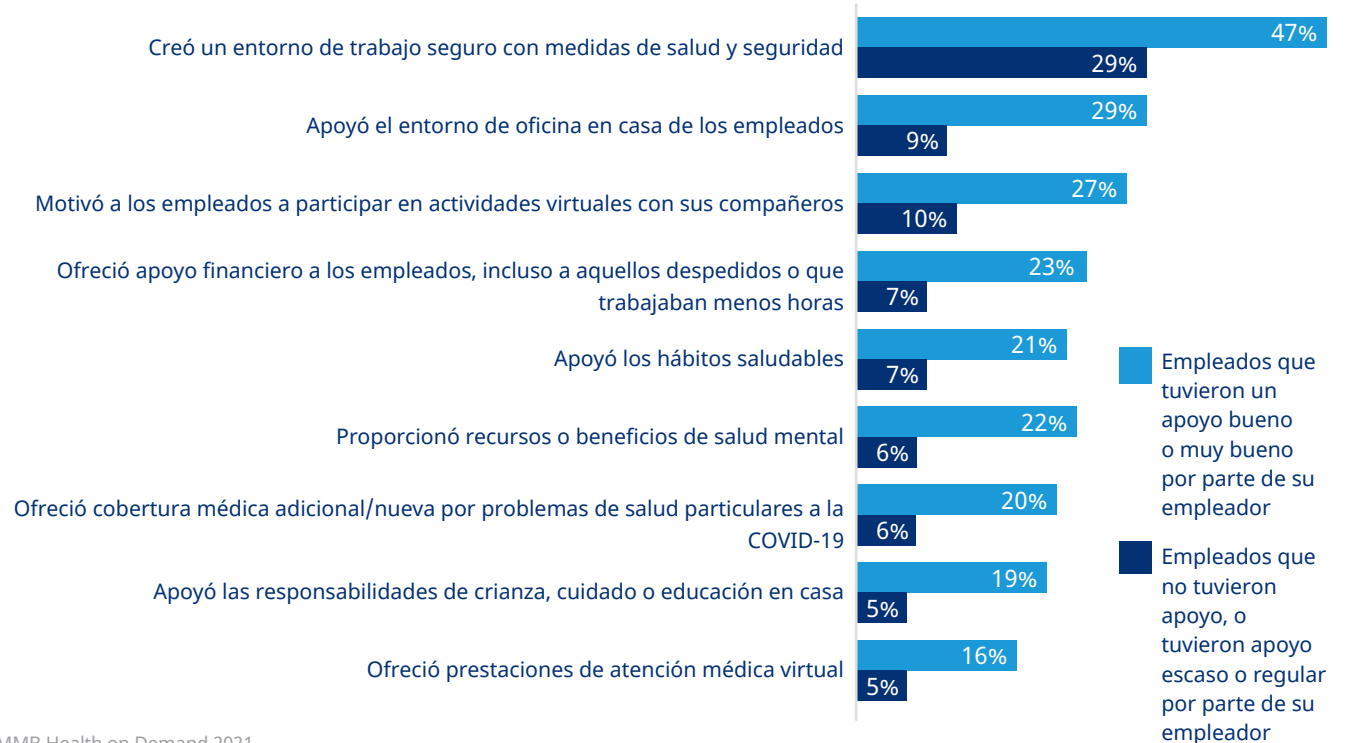


**¿Cómo apoyaron las empresas a sus empleados? Casi la mitad (47%) de los empleados que se sintieron más apoyados dijeron haberse beneficiado de la creación de un entorno de trabajo seguro. Cumplir con dicha necesidad básica fue crucialmente importante para crear una cultura de salud y cuidado de los empleados.**

Aproximadamente uno de cada tres (29%) empleados recibió ayuda para instalar una oficina en casa y a más de uno de cada cuatro (27%) se les animó a participar en actividades sociales virtuales con sus compañeros. Sin embargo, esto denota que casi tres cuartas partes de los trabajadores encuestados no recibió estos ofrecimientos, lo que significa que otros empleadores tienen la oportunidad de llenar este hueco para sus empleados en futuros momentos de necesidad.

En el caso de los empleados que se sintieron menos apoyados, el 95% dijo que no recibían apoyo para la crianza o la educación en casa y sólo al 5% se le proporcionó beneficios de salud virtual. Únicamente el 6% recibió algún apoyo psicológico adicional, en comparación con el 22% de los que se sintieron bien apoyados.

**Figura 4.** ¿Cómo ha apoyado su empleador a los trabajadores durante la pandemia por COVID-19?



MMB Health on Demand 2021

P22. ¿Cómo ha apoyado su empleador a los trabajadores durante la pandemia por COVID-19? Por nivel de apoyo de su empleador. Misma importancia por país; base n = 14096.

**La salud de sus trabajadores fomenta la salud de su negocio. Nuestra investigación Cinco pilares del riesgo de las personas muestra que el 79% de los encuestados (profesionales de Recursos Humanos y de riesgos) están de acuerdo o totalmente de acuerdo en que sus organizaciones reconocen los riesgos de salud y seguridad como una amenaza importante para el negocio.**

## El deseo continuo de trabajo flexible requerirá una reinversión de las prestaciones

Para algunos de los empleados, uno de los pocos aspectos positivos que surgió de enfrentarse a una pandemia ha sido la oportunidad de trabajar desde casa.

Un cuarto (25%) de los empleados dijo que valoraba pasar más tiempo en casa durante la pandemia y casi uno de cada cinco (18%) dijo que tenían un mejor equilibrio entre la vida personal y laboral. Otros pudieron comenzar nuevas actividades o intereses y algunos incluso se sintieron más sanos o con mejor condición física. Sin embargo, las mujeres y los cuidadores fueron menos propensos a experimentar estos beneficios.

Mirando hacia el futuro, es probable que los empleados quieran continuar con un enfoque de trabajo flexible.

El trabajo flexible es el tipo más valioso de apoyo de salud y bienestar. Tres de cada cinco empleados dijeron que valorarían alta o extremadamente las modalidades de trabajo flexible.

**Figura 5.** ¿Cómo se vio afectado por la pandemia?



MMB Health on Demand 2021  
P17 ¿Cómo describiría el impacto general de la pandemia hasta ahora?

Se les preguntó a los encuestados si su experiencia durante la pandemia fue en su mayoría o totalmente negativa, una mezcla de negativa y positiva, o en su mayoría o totalmente positiva, y luego se les pidió que identificaran de manera específica sus experiencias negativas o positivas. A aquellos que respondieron “en su mayoría/totalmente negativa” no se les mostró la lista de experiencias positivas, y a aquellos que respondieron “en su mayoría/totalmente positiva” no se les mostró la lista de experiencias negativas. Los resultados se calcularon sobre la base total de encuestados, incluidos aquellos a los que no se les preguntó.

Las organizaciones deben apoyar esto, abarcando una definición más amplia de trabajo flexible que incluya la flexibilidad no sólo en la ubicación sino también en el tiempo y los beneficios.

Las empresas también tendrán que pensar en las implicaciones de que las personas cambien de residencia y cómo acceden al apoyo para el trabajo, incluyendo riesgos de salud mental como el aislamiento social y que los empleados extiendan su jornada laboral de forma poco saludable. Todo esto significa volver a pensar en las prestaciones para ofrecer soluciones a los nuevos problemas de comportamiento, el equilibrio entre la vida personal y laboral y la conexión social.

**Para tener un marco estratégico de referencia para el trabajo flexible, las organizaciones pueden considerar las siguientes cinco dimensiones:**



- 1. Cuándo se hace el trabajo:**  
los horarios, las fechas y la flexibilidad para cambios
- 2. Dónde se hace el trabajo:**  
la ubicación y la capacidad de que esto varíe; requisitos de infraestructura
- 3. Cuál es el trabajo que se hace:**  
la capacidad de variar el contenido de trabajo, compartir o intercambiar tareas
- 4. Cómo se hace el trabajo:**  
aumentar o disminuir los esfuerzos en función de los cambios en la carga de trabajo
- 5. Quién hace el trabajo:**  
la capacidad de distribuir el trabajo más allá de la plantilla laboral tradicional, por ejemplo, a trabajadores independientes; potencial de automatización for automation

**El trabajo flexible no sólo afecta dónde se hace el trabajo, sino la carga laboral y las jornadas, lo cual implica diversas implicaciones de salud y beneficios.**





# Acciones del empleador

1

---

Utilizar una planificación de diversos escenarios para anticipar y planear los pequeños y grandes momentos que le importarán a sus trabajadores hoy y en el futuro.

2

---

Contemplar cómo modernizar las prestaciones para que se ajusten con el trabajo flexible y la relevancia de la seguridad.

3

---

Prestar atención a los empleados para comprender cómo se vieron afectados por la pandemia en el corto, mediano y largo plazo y qué les preocupa del futuro.





# Proporcionar beneficios variados y valiosos

**Cuanto más acceso tengan los empleados a los recursos de salud y bienestar, más atendidos se sentirán y más propensos serán de quedarse; en este momento, ellos necesitan apoyo más que nunca.**

El cuidado y la atención, en cifras:

Empleados que sienten que su empleador se preocupa por su bienestar, 2019 frente a 2021 (%)

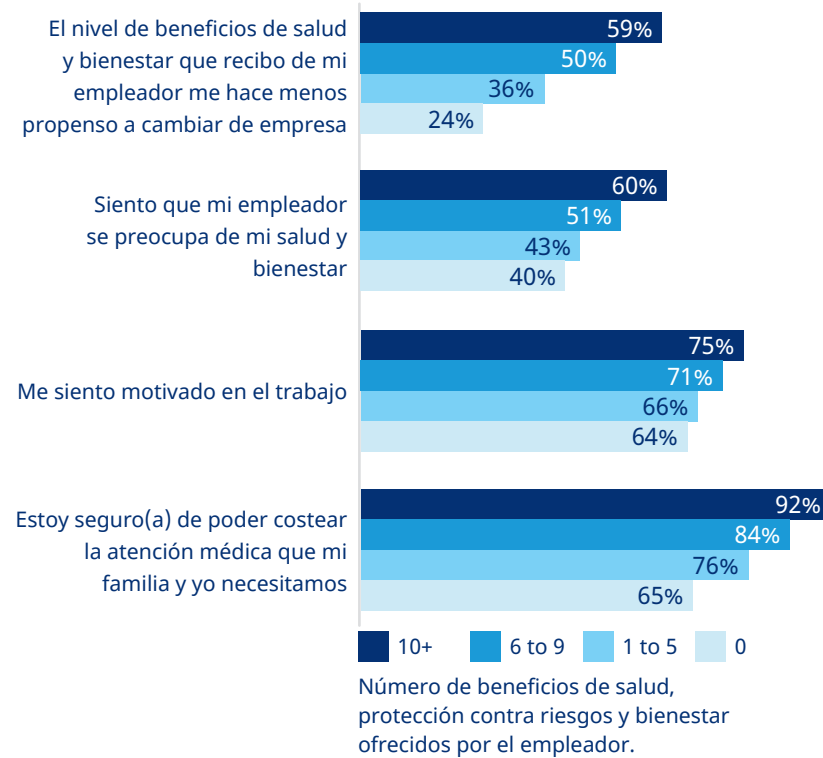
	Global	América Latina	Canadá	EUA	Asia	Europa/UK
2019	49%	50%	47%	52%	54%	44%
2021	46%↓	38%↓	50%↑	50%↓	48%↓	48%↑

46% de los empleados piensa que su empleador se preocupa en gran medida o mucho por su salud y bienestar, una ligera disminución del 49% de empleados que se sentían así en 2019. Los empleadores pueden utilizar diversos beneficios y cultura para crear una experiencia de cuidado.

Tres cuartas partes (75%) de los empleados que tienen acceso a 10 o más recursos de salud y bienestar se sienten motivados (entusiastas y activos) en el trabajo, el 92% están seguros de poder costear la atención médica que necesitan y tres de cada cinco (60%) sienten que su empleador se preocupa por su salud y bienestar.

Los que tienen acceso a la mayoría de los beneficios son los más propensos a decir que debido a sus beneficios es menos probable que quieran cambiar de empresa (59% en comparación con el 24% de quienes recibieron menos beneficios).

**Figura 6.** La variedad de beneficios ofrece ventajas tanto para los empleadores como para los empleados.



MHealth On Demand 2021 de MMB, Misma importancia por país; base n = 14096.  
 P2. ¿Qué tan seguro está de poder costear la atención médica que usted o su familia pudieran necesitar?  
 P4. En un día normal, ¿qué tan motivado se siente en el trabajo en su función actual? (En la actividad en la que pasa más tiempo).  
 P5. ¿Qué tanto considera que su empleador se preocupa por su salud y bienestar?  
 P6. En general, ¿el nivel de beneficios de salud y bienestar que recibe por parte de su empleador o lugar de trabajo lo hace sentir más o menos propenso a cambiar de empresa?



## Ofrecer beneficios para demostrar que se preocupa

**Figure 7.** Beneficios para demostrar que se preocupa. Haga crecer la parte de su plantilla laboral que considera que usted se preocupa al proporcionar:



Aunque es fundamental, las prestaciones que los empleados sólo experimentan hasta que enferman (como el seguro por enfermedad crítica) no tienen la misma visibilidad que algo que se experimenta con mayor frecuencia, como un entorno de trabajo saludable o las prestaciones de gimnasio. Por eso es fundamental ofrecer una combinación de recursos y soluciones.

El 45-55% que dijo “valioso” o “extremadamente valioso”.  
 Health On Demand II de MMB. P7. ¿Qué tan valioso considera lo siguiente para usted y su familia? Alta o extremadamente valiosos (un 6 o un 7 en una escala de 1 a 7). Misma importancia por país; base n = 14096.



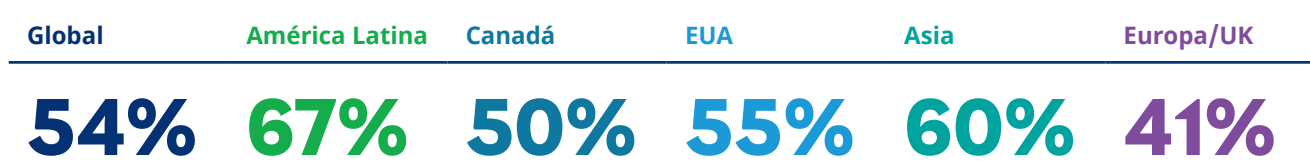
A más de la mitad (54%) de todos los empleados les gustaría personalizar sus beneficios para que cumplan con sus necesidades. Por ejemplo, si un hijo dependiente del empleado requiere tratamientos de atención médica, la capacidad organizarlo y concretarlo será visto muy probablemente como increíblemente valioso por el empleado, pero requiere un diseño de planes que permita la cobertura para dependientes. Otro ejemplo son los planes de efectivo que brindan a los empleados una aportación para los costos de atención médica cotidianos, tales como los servicios de óptica, dentales o de fisioterapia; dichas prestaciones benefician a los empleadores y los empleados por igual.

Aunque algunas prestaciones son deseadas por la mayoría de las personas, otras son profundamente apreciadas sólo por una pequeña parte de los empleados. Por ejemplo, las personas que viven solas son más propensas a tener dificultades con los sentimientos de soledad y aislamiento. Propiciar estructuras sociales de apoyo podría ser importante para estos individuos. Ofrecer una amplia gama de apoyos aumenta la posibilidad de que usted ofrezca algo para todos.



**Prestaciones a la medida, en cifras:**

**Empleados por región que expresaron que la personalización de prestaciones para cumplir con sus necesidades fue alta o extremadamente valiosa (%).**



## ¿Qué tipo de apoyo para la salud y el bienestar quieren los empleados?

La mayoría de los empleados (55%) percibe que las soluciones innovadoras de salud para prevenir o tratar las enfermedades existentes son muy valiosas. Casi la misma cantidad valora sobremanera las políticas y prácticas que crean un entorno laboral saludable y un fuerte sentido de comunidad (53%). El apoyo que cabe dentro de esta categoría incluye el tiempo libre durante la jornada para emplearlo en acudir a citas de salud y bienestar y en capacitación para los gerentes sobre cómo crear un entorno seguro para los empleados que están haciendo frente a problemas de salud mental, de adicción o familiares.

El apoyo a las cuestiones de salud mental, resiliencia y relaciones personales es muy importante para la mitad de los empleados (50%), como lo son los recursos para ayudar a encontrar profesionales de la salud y coordinar la atención (51%).

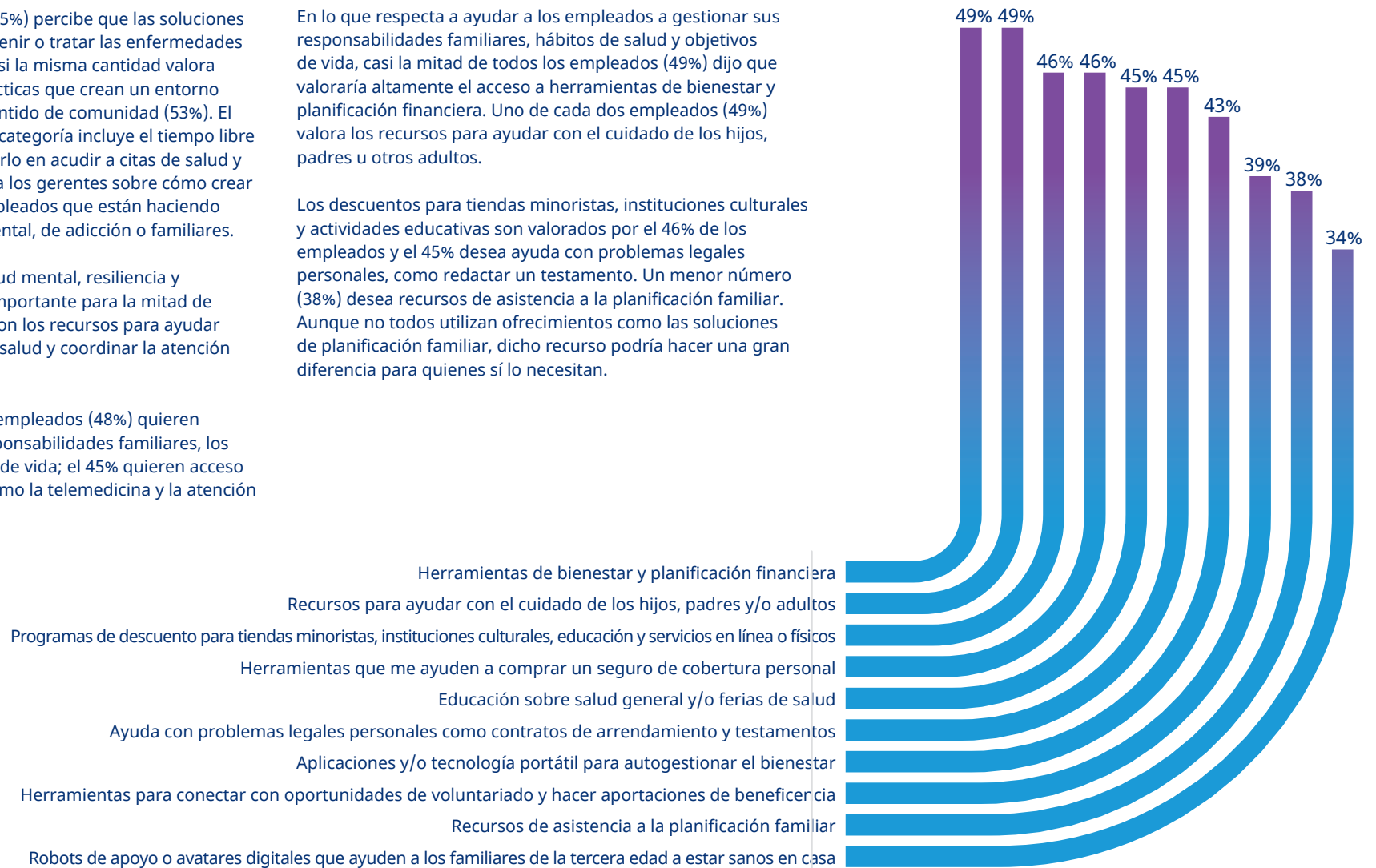
Poco menos de la mitad de los empleados (48%) quieren recursos para gestionar las responsabilidades familiares, los hábitos de salud y los objetivos de vida; el 45% quieren acceso a soluciones de salud digital, como la telemedicina y la atención médica virtual.

**Figura 8.** ¿Qué tan valiosos considera, para usted y su familia, los siguientes recursos para ayudarle a gestionar sus responsabilidades familiares, hábitos de salud y objetivos de vida?

Health On Demand 2021 de MMB P9. ¿Qué tan valiosos considera, para usted y su familia, los siguientes recursos para ayudarle a gestionar sus responsabilidades familiares, hábitos de salud y objetivos de vida? (Incluidos aquellos a los que no se les preguntó) Misma importancia por país; base n = 14096. Calificados como alta o extremadamente valiosos.

En lo que respecta a ayudar a los empleados a gestionar sus responsabilidades familiares, hábitos de salud y objetivos de vida, casi la mitad de todos los empleados (49%) dijo que valoraría altamente el acceso a herramientas de bienestar y planificación financiera. Uno de cada dos empleados (49%) valora los recursos para ayudar con el cuidado de los hijos, padres u otros adultos.

Los descuentos para tiendas minoristas, instituciones culturales y actividades educativas son valorados por el 46% de los empleados y el 45% desea ayuda con problemas legales personales, como redactar un testamento. Un menor número (38%) desea recursos de asistencia a la planificación familiar. Aunque no todos utilizan ofrecimientos como las soluciones de planificación familiar, dicho recurso podría hacer una gran diferencia para quienes sí lo necesitan.







## Acciones del empleador

1

Prestar atención a lo que los empleados quieren mediante actividades de escucha específicas para las prestaciones y añadir prestaciones para atender las necesidades no cubiertas.

2

Evitar descartar las prestaciones que son altamente valoradas sólo por una minoría de sus trabajadores, ellas añaden un valor significativo al agregar profundidad y amplitud a los ofrecimientos de las organizaciones.

3

Contemplar un plan de beneficios flexibles o añadir opciones básicas mediante enfoques de prestaciones voluntarias y contribuciones definidas, que son vías rápidas, fáciles y, a menudo, asequibles para personalizar los ofrecimientos.



# Facilitar el acceso digital a la atención médica

Los empleados quieren soluciones digitales para encontrar y acceder a la atención médica y autogestionar sus afecciones de salud.

## La telemedicina en cifras:

Empleados por región que planean utilizar la telemedicina igual o más que durante la pandemia (%)

Global	América Latina	Canadá	EUA	Asia	Europa/UK
84%	83%	82%	80%	86%	83%

El acceso físico a centros de atención médica fue limitado durante la pandemia, provocando que los proveedores y pacientes cambiaran rápidamente a la atención virtual. Esperamos que esta tendencia continúe. El año pasado, 73% de los empleados utilizaron la telemedicina u otra solución de salud digital. Incluso entre los empleados que expresaron ser escépticos de las nuevas tecnologías, casi dos terceras partes (61%) utilizaron la telemedicina para acceder a un médico u otro servicio de atención médica el año pasado.

Más de tres cuartas partes (77%) de los individuos que utilizaron por primera vez la telemedicina o la atención médica digital dijeron que tienen la intención de seguir usándolas. En general, ocho de cada 10 (84%) empleados dijeron que usarán o aumentarán su uso de atención médica digital en el futuro.



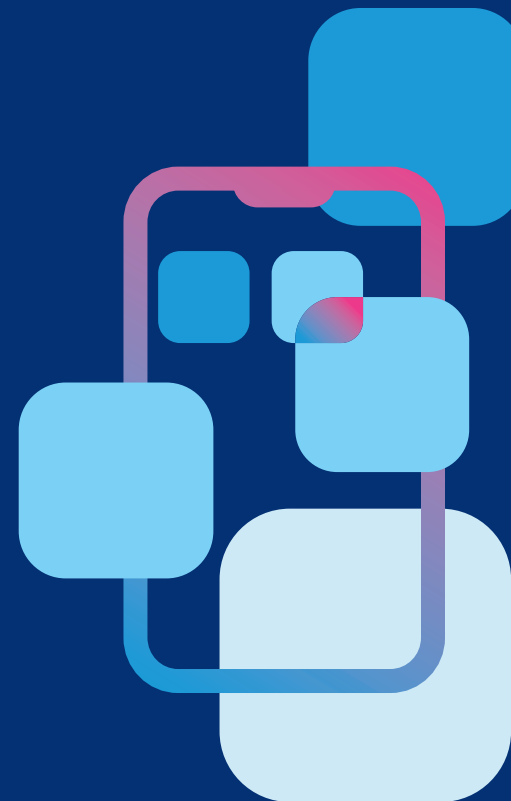
## Uno de cada dos empleados quiere aplicaciones que:

Los ayuden a encontrar atención médica (55%)

Los ayuden a gestionar sus afecciones por su cuenta (55%)

Los alerten por exposición a COVID-19 (53%)

Les permitan realizar un video chat con su médico (50%)



## El crecimiento de la atención médica digital.

En comparación con nuestra encuesta de 2019, en la actualidad, más empleados considera la mayoría de las innovaciones digitales de atención médica como valiosas para ellos y sus familias. Ha crecido la confianza principalmente en lo relativo a hablar virtualmente con un médico o una enfermera acerca de problemas médicos importantes o sencillos.

Las personas también están mucho más abiertas a usar una videollamada para hablar con un terapeuta acerca de la ansiedad, la depresión o problemas personales de pareja en comparación con el 2019.

Health On Demand 2019 de MMB

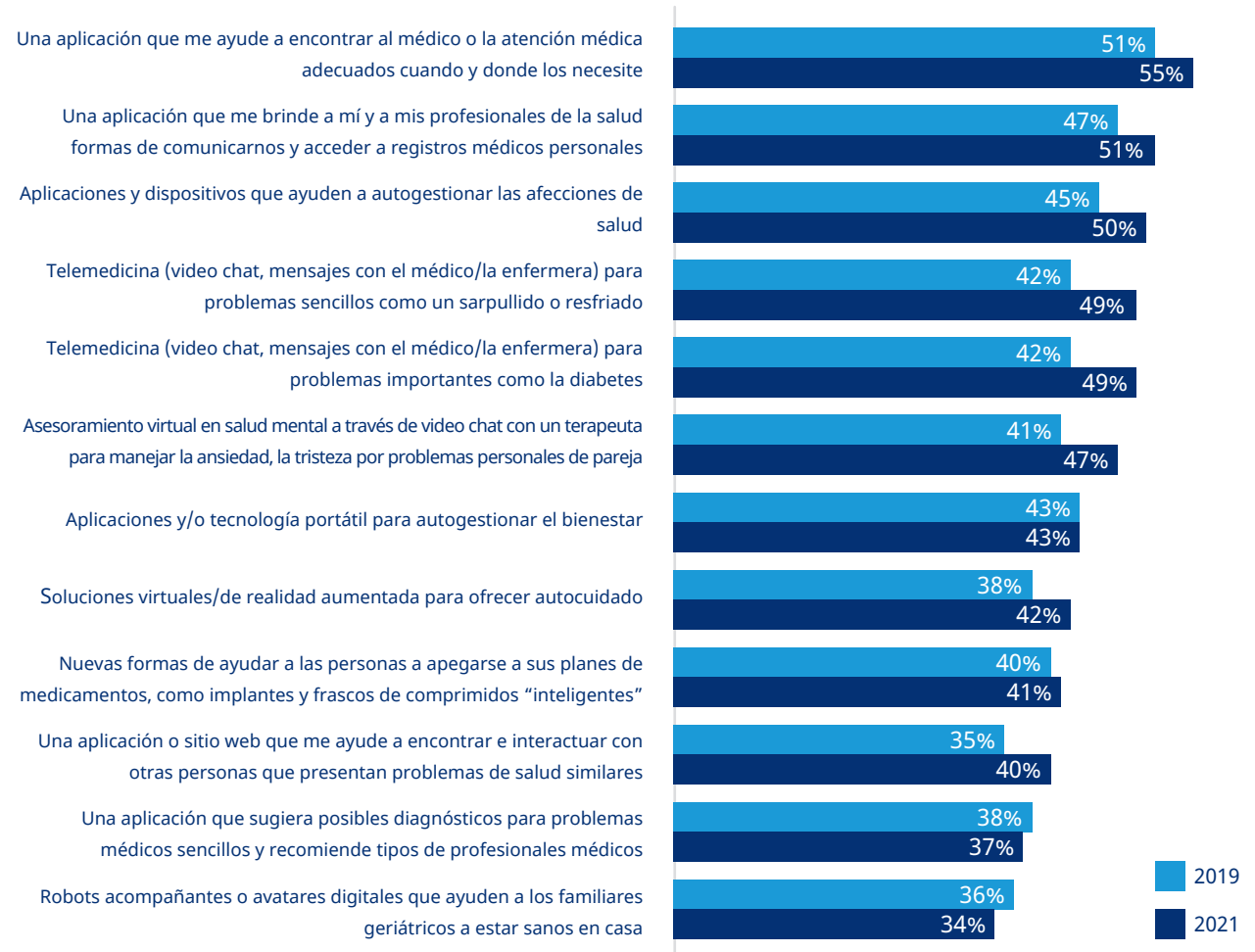
¿Qué tan valiosas son las siguientes innovaciones de salud para usted y su familia?

Ponderación global: misma por país; base n = 16564.

Health On Demand 2021 de MMB

P8-P13. ¿Qué tan valiosas son las siguientes innovaciones de salud para usted y su familia? Misma importancia por país; base n = 14096.

**Figura 9.** ¿Qué tan valiosas son las siguientes para usted y su familia? (Calificados como alta o extremadamente valiosas).



## Las soluciones médicas digitales hacen que encontrar y acceder a la atención médica sea más cómodo, discreto y asequible.

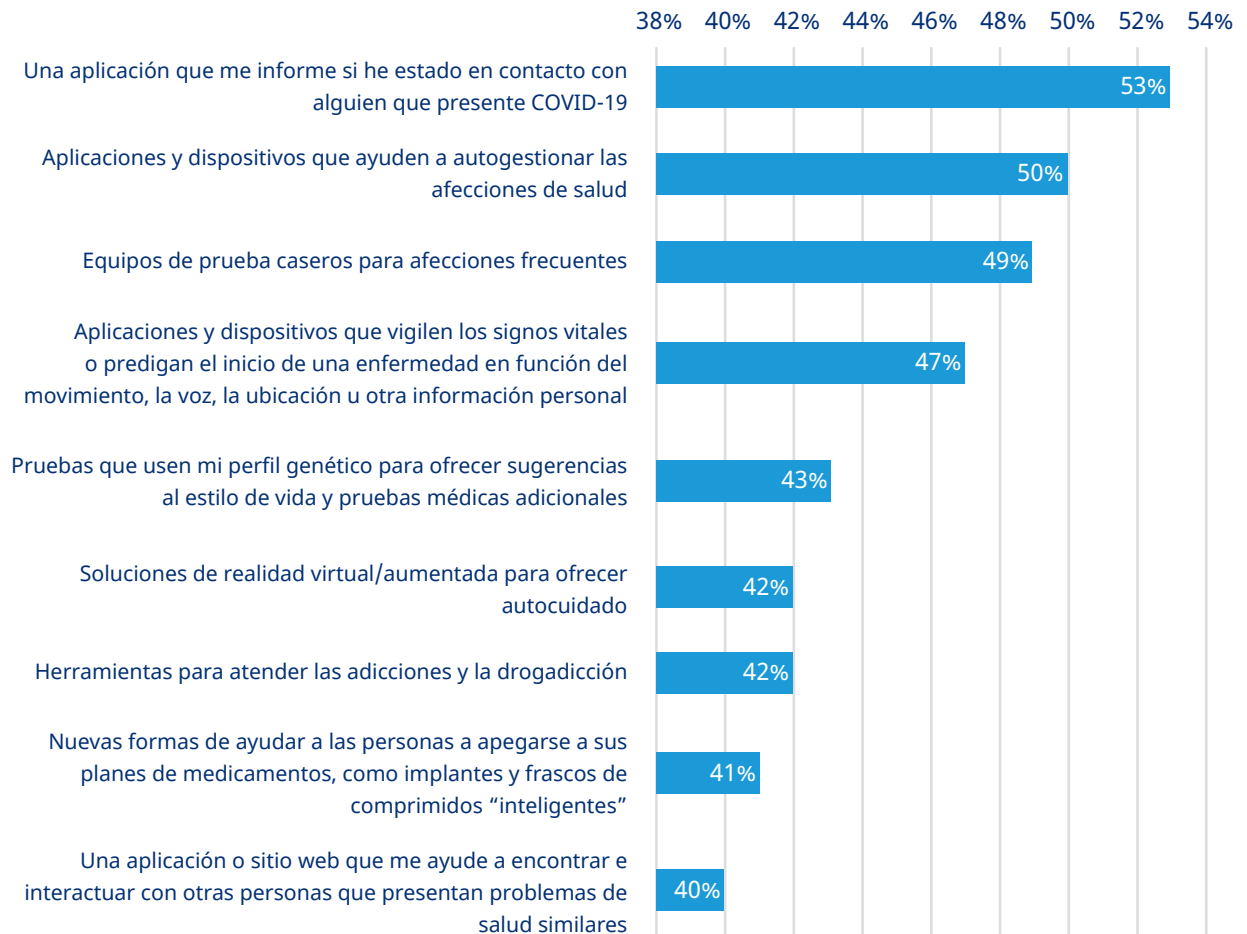
Uno de cada dos (55%) empleados, como se señala en la página anterior, manifestó que las aplicaciones que los ayudan a encontrar la atención médica adecuada serían muy valiosas, y el 50% quiere aplicaciones y dispositivos que los ayuden a autogestionar sus afecciones. Dos de cada cinco (42%) dijeron que las herramientas que los ayuden a prevenir y atender las adicciones y la drogadicción serían muy valiosas.

Las aplicaciones para el bienestar pueden utilizarse para marcar automáticamente las herramientas y los beneficios existentes que puedan ser pertinentes para los empleados individuales. Las aplicaciones pueden “impulsar” a las personas a apegarse a las rutinas de salud que hayan establecido por sí mismas, o incluso recordarles que tomen sus medicamentos a través de frascos de comprimidos inteligentes.

### El futuro de la innovación digital

Más de dos quintos (43%) de los empleados están muy interesados en soluciones de salud que usen su perfil genético para ofrecer sugerencias a su estilo de vida y pruebas médicas. Una cantidad similar (40%) quiere aplicaciones o sitios web que les permitan encontrar e interactuar con otras personas con afecciones similares. En ambos casos, hemos visto un interés significativamente mayor desde 2019 y una concentración del interés por parte de los empleados de la Generación Z y la generación millennial, mismas que los empleadores buscan atraer, retener y en las cuales invertir.

**Figura 10.** ¿Qué tan valiosas son, para usted y su familia, las siguientes innovaciones para ayudar a prevenir nuevas afecciones o tratar las existentes? (Calificadas como alta o extremadamente valiosas).



Health On Demand 2021 de MMB

P11. ¿Qué tan valiosas son, para usted y su familia, las siguientes innovaciones para ayudar a prevenir nuevas afecciones de salud o tratar las existentes? Misma importancia por país; base n = 13428.



## La función de los empleadores

Los empleadores tienen un papel fundamental que desempeñar en la incorporación de la salud digital para mejorar el acceso a la atención, la asequibilidad y la calidad. Los planes de prestaciones están evolucionando para reconocer que la atención médica ya no se encuentra limitada a entornos hospitalarios y ambulatorios, sino que ahora puede ofrecerse de forma virtual en cualquier lugar a través de herramientas y dispositivos de autogestión.

Notablemente, casi la mitad (46%) de los empleados dijeron que confían en su empleador para ofrecer soluciones de salud personales de alta calidad, convenientes, asequibles y seguras.

De hecho, después de los profesionales de la salud, los empleadores fueron la fuente más confiable de soluciones de salud, clasificando por encima de las aseguradoras médicas privadas, los minoristas en línea y proveedores de tecnología.

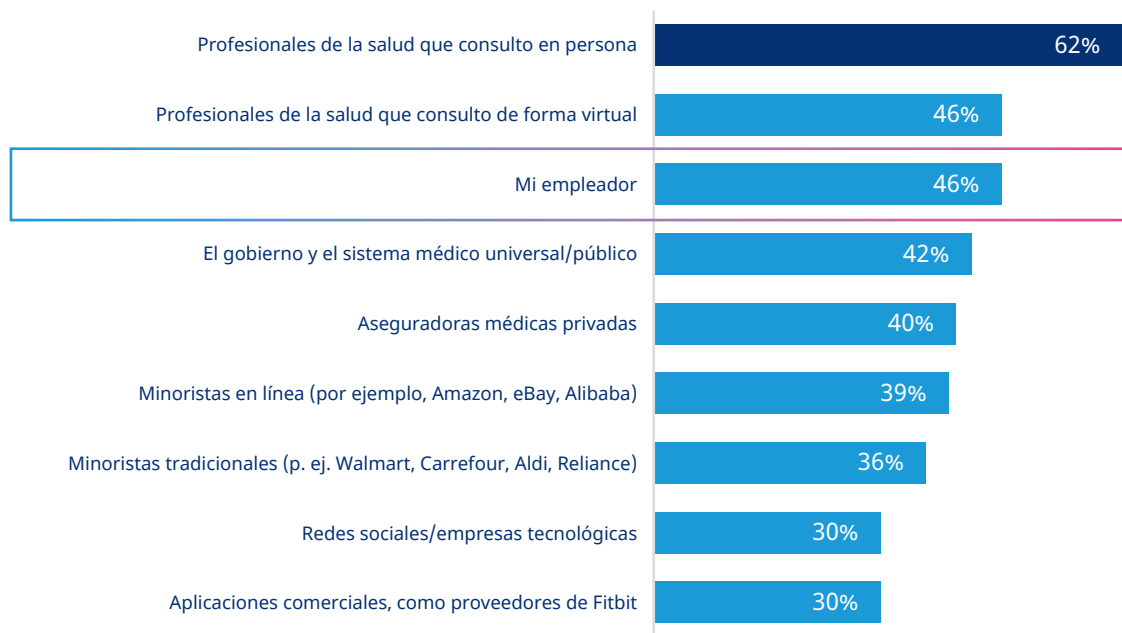
Introducir aplicaciones digitales de salud y bienestar en su plan de beneficios para empleados también puede adaptarse a objetivos ambientales, sociales y gubernamentales al hacer la atención médica más accesible y asequible.

Cerca de un cuarto de los empleados (24%) no están seguros de poder costear la atención médica que ellos o su familia necesitan. Muchos valorarían altamente las innovaciones de salud digital y otras que los ayudaran a prevenir o tratar afecciones de salud; esto disminuiría el ausentarse del trabajo y el gastar dinero en desplazarse a las citas médicas.

Además, dado el estado del cambio climático en el mundo, las soluciones digitales de atención médica tienen la posibilidad de fungir como un punto de conexión vital entre los individuos y proveedores en momentos de catástrofes naturales y

condiciones meteorológicas imprevistas (por ejemplo, huracanes, inundaciones, terremotos). Las soluciones digitales a través de dispositivos móviles también permiten que los empleadores ofrezcan acceso a los empleados que no tienen una computadora personal.

**Figura 11.** Los empleados confían en que los empleadores ofrezcan soluciones de atención médica personal. ¿Cuánta confianza o desconfianza tiene en las siguientes fuentes para ofrecer soluciones de salud personal que sean de alta calidad, convenientes, asequibles y seguras?



Health On Demand 2021 de MMB

P23. ¿Cuánta confianza o desconfianza tiene en las siguientes fuentes para ofrecer soluciones de salud personal que sean de alta calidad, convenientes, asequibles y seguras? Misma importancia por país; base n = 14096.

**Figura 12.** El papel de la salud digital para apoyar los objetivos ambientales, sociales y gubernamentales



Desempeñar un papel en ayudar a los empleados a elegir, acceder y adoptar opciones de salud y bienestar digitales puede:

- Ampliar la prevención y el tratamiento médico a más personas
- Menor costo y mejora de la calidad
- Crear una mejor experiencia para los empleados
- Ofrecer flexibilidad
- Ayudar al medio ambiente
- Proporcionar una conexión vital durante futuras crisis como pandemias, catástrofes naturales y fenómenos climáticos
- Apoyar la creación de sociedades sanas

**La asequibilidad, en cifras:**

**Empleados por región que no están seguros de poder costear la atención médica que su familia necesita (%)**

Global	América Latina	Canadá	EUA	Asia	Europa/UK
<b>24%</b>	<b>29%</b>	<b>21%</b>	<b>27%</b>	<b>21%</b>	<b>21%</b>



# Acciones del empleador

1

---

Auditar sus programas de prestaciones para garantizar que incluyan una variedad de soluciones de salud digital que vayan más allá de la telemedicina por parte de un médico familiar.

2

---

Motivar a los empleados a utilizar recursos y aplicaciones de salud y bienestar pertinentes y de alta calidad.

3

---

Hablar con sus proveedores con el apoyo de su corredor de seguros/ asesor acerca de incorporar soluciones digitales en sus esquemas médicos y de incapacidad.



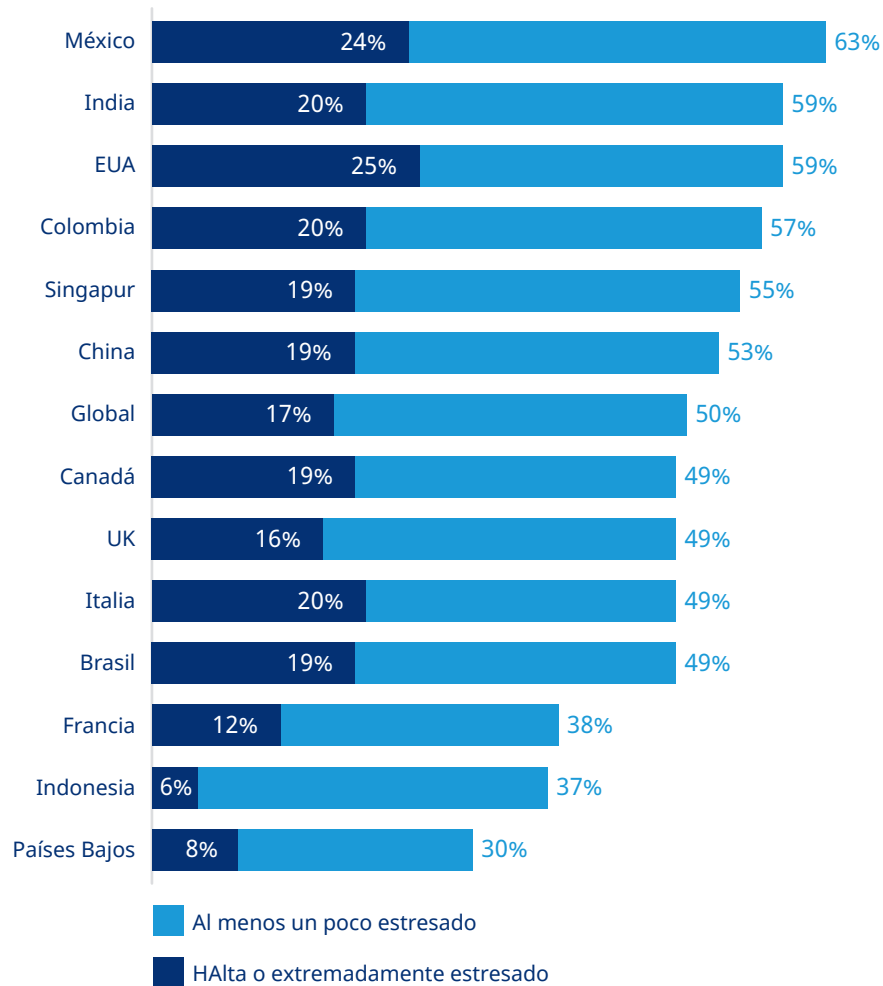
# Invertir en salud mental

**Los empleados quieren ayuda cuando se trata de encontrar y acceder a atención de calidad para la salud mental.**

Muchos empleados han experimentado adversidades importantes durante el último año. Casi un cuarto de los empleados (24%) dijeron que están financieramente peor de lo que estaban, mientras que uno de cada cinco (20%) se siente más solitario o aislado que antes. El 16% expresó que han experimentado problemas de salud mental como ansiedad o depresión.

La mitad de los empleados a nivel mundial se sienten al menos un poco estresados en su vida cotidiana y, en la mayoría de los países, aproximadamente una quinta parte se sienten alta o extremadamente estresados. Los empleados de EE. UU., India y México fueron los más propensos a referir por iniciativa propia que se encontraban altamente estresados.

**Figura 13.** ¿Qué tan estresado se siente en su vida cotidiana?



En marzo de 2021, cuando se llevó a cabo esta encuesta, una de cada 10 personas (10%) dijo haber perdido a un familiar o amigo cercano debido a la COVID-19. Además, al 9% los suspendieron, despidieron o le redujeron las horas laborales, mientras que uno de cada siete (14%) dijo que su equilibrio entre la vida personal y laboral se deterioró.



Health On Demand 2021 de MMB

P14. ¿Qué tan estresado se siente en su vida cotidiana? Misma importancia por país; base n = 14096. Al menos un poco estresado (\un poco + altamente + extremadamente estresados).





## En particular, los grupos vulnerables enfrentaron dificultades durante la pandemia:



### La mayoría, en riesgo de soledad



Las minorías étnicas y las personas que viven solas fueron los grupos más propensos a tener dificultades con los sentimientos de soledad o aislamiento.



### Empeoramiento financiero

Las mujeres, cuidadores, trabajadores de bajos ingresos e individuos con mala salud se vieron afectados, de manera exagerada, por las dificultades financieras.



### Más estresados

Empleados con bajos ingresos, mujeres, trabajadores solteros y personas pertenecientes a la comunidad LGBTQ+ reportaron niveles de estrés por encima del promedio.

## ¿Cómo pueden ayudar los empleadores?

Muchos empleados, más de dos quintas partes (42%), dijeron que es difícil encontrar o acceder a la atención de calidad en cuanto a la salud mental. Probablemente se trata de una gran parte de todos los que han buscado apoyo en algún momento. Los empleadores pueden ayudar, y los resultados de la encuesta muestran que significaría mucho para sus empleados si lo hicieran.

El seguro de cobertura y otros programas que comprenden los costos del apoyo a la salud mental se consideran como alta o extremadamente valiosos por la mitad de los empleados. Casi la misma cantidad valoraría tanto el tratamiento remoto como las herramientas para crear habilidades como la atención y la resiliencia.



**Figura 14.** ¿Qué tan valiosos considera, para usted y su familia, los siguientes servicios para ofrecer apoyo en cuestiones de salud mental, resiliencia y problemas personales de pareja? (Calificados como alta o extremadamente valiosos).

Seguro de cobertura o programa que reduzca los costos del tratamiento de salud mental (asesoramiento, medicamentos)

Asesoramiento virtual en salud mental a través de video chat con un terapeuta para tratar la ansiedad, la tristeza o los problemas personales de pareja

Herramientas para ayudarme a crear habilidades como la consciencia plena y la resiliencia para afrontar mejor la presión

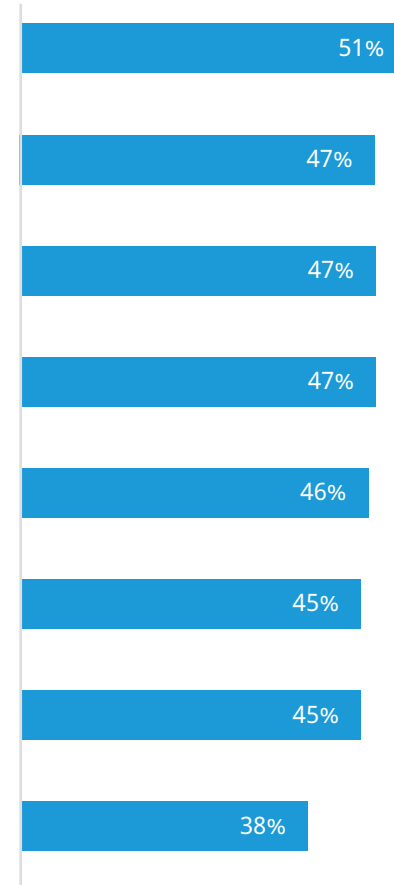
Servicios (incluidos el apoyo, el diagnóstico clínico y el tratamiento) dirigidos a niños, adolescentes y padres para ayudar en los problemas de salud mental a los que se enfrentan los jóvenes

Grupos de apoyo virtual para aquellos que se sienten solos y aislados

Herramientas que ofrezcan capacitación sobre cómo identificar y apoyar a otras personas que enfrentan desafíos de salud mental)

Asesoramiento virtual en salud mental a través de mensajes de texto con un terapeuta para tratar la ansiedad, la tristeza o los problemas personales de pareja

Asistencia virtual en cuestiones de salud mental a través de chat, activada mediante inteligencia artificial (sin involucrar humanos), para tratar la ansiedad, la tristeza o los problemas personales de pareja

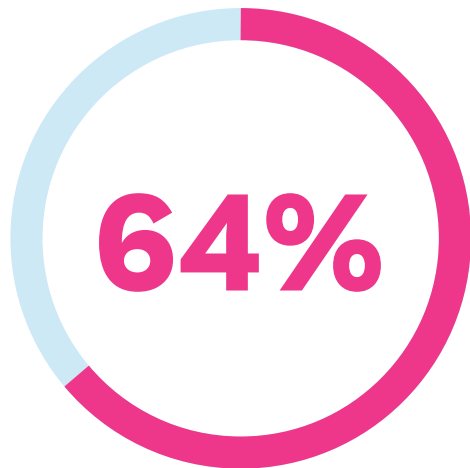


Health On Demand 2021 de MMB

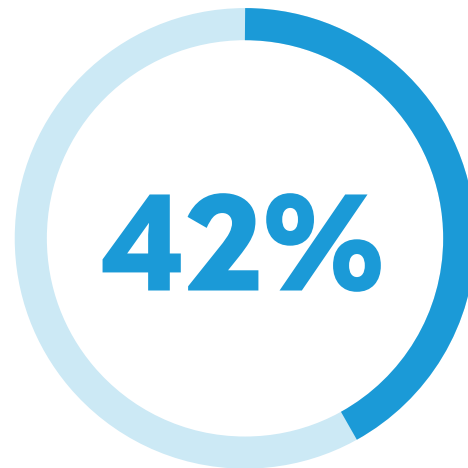
P13. ¿Qué tan valiosos considera, para usted y su familia, los siguientes servicios para ofrecer apoyo en cuestiones de salud mental, resiliencia y problemas personales de pareja? (Incluidos aquellos a quienes no se les preguntó) Misma importancia por país; base n = 14096. Alta o extremadamente valiosos.



Los empleadores que ofrecen prestaciones de salud mental y asesoramiento crean vínculos sociales más fuertes con sus empleados, lo que a su vez hace que los empleados sean menos propensos a cambiar de empresa.



**de los empleados con acceso a prestaciones de salud mental refirieron sentirse muy apoyados, frente al 44% de quienes no tenían acceso**



**de los empleados con acceso a prestaciones de salud mental dicen que son menos propensos a cambiar de empresa, frente al 27% de quienes no tenían acceso**



## ¿En qué soluciones de salud mental están interesados los empleados?



### Asesoramiento impulsado por IA

Más de un tercio de los empleados (38%) perciben un gran valor al acceder a la asistencia en salud mental impulsada por inteligencia artificial (IA), sin humanos involucrados. Dada la escasez de profesionales en salud mental en muchos mercados, la IA representa una emocionante oportunidad para atender las problemáticas de acceso y asequibilidad. Sin embargo, es importante tener consciencia de la calidad de estas soluciones, y los empleadores deben evaluar los ofrecimientos antes de proporcionarlos a los trabajadores.



### Apoyar a niños y adolescentes

Una sorprendentemente alta cantidad de empleados, 47%, encontraría muy valiosos los servicios destinados a niños, adolescentes y sus padres para ayudar en los problemas de salud mental a los que se enfrentan los jóvenes, lo que sugiere que se trata de un aspecto en el que los empleadores podrían tener un impacto especialmente significativo.

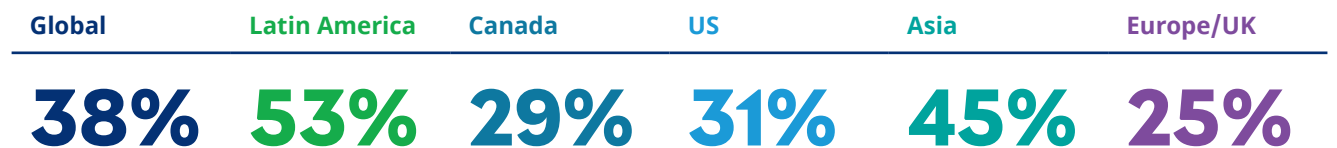


### Disminuir la soledad

Casi la mitad de todos los empleados (46%) perciben como muy valiosos los grupos de apoyo virtual para aquellos que se sienten solos y aislados.

## El asesoramiento impulsado por IA, en cifras:

Empleados, por región, que dijeron que la asistencia virtual en salud mental a través de chat, activada mediante inteligencia artificial (sin involucrar humanos), para tratar la ansiedad, la tristeza o los problemas personales de pareja, fue alta o extremadamente valiosa (%)



### Apoyo de compañeros y campañas para abordar los estigmas

El 45% de los empleados valoran las herramientas que proporcionan capacitación acerca de cómo identificar y apoyar a otras personas que enfrentan desafíos de salud mental, como la capacitación de gerentes con respecto a la salud mental. Este tipo de capacitación puede promover una cultura de salud al disminuir el estigma alrededor de la salud mental en el lugar de trabajo.<sup>1</sup> Los estigmas de salud mental aún prevalecen: a nivel mundial, 81% de los empleados reportaron no sentirse completamente cómodos discutiendo sus desafíos de salud mental con la familia, amigos o profesionales de la salud.



### Conectividad social

Las conexiones sociales pueden aumentar la motivación y mejorar el sentido de identidad.<sup>2</sup> Los empleadores pueden promover el aumento de la conectividad. Casi la mitad de todos los empleados (46%) reportaron que consideraron alta o extremadamente valiosos los espacios comunales en el lugar de trabajo para innovar y socializar, así como los grupos de apoyo virtual para quienes se sienten solos y aislados. El 42% dijo que considera altamente valiosas las plataformas digitales/ sociales proporcionadas por el empleador que apoyan la interacción social.

<sup>1</sup> Hamann J, et al. 'A "mental-health-at-the-workplace" educational workshop reduces managers' stigma toward depression,' The Journal of Nervous and Mental Disease. Volume 204 Issue 1 (2016), pp. 61-63.

<sup>2</sup> Walton GM, et al. 'Mere belonging: The power of social connections,' Journal of Personality and Social Psychology. Volume 102 Issue 3 (2012), p. 513.



# Acciones del empleador



1

Reconocer de qué manera afecta la salud mental a la resiliencia, la productividad, el compromiso y la seguridad empresarial, con el fin de fortalecer la situación de la empresa para realizar inversiones adicionales.

2

Abordar rápidamente cualquier estigma de salud mental conocido en la cultura mediante el liderazgo, la comunicación y la capacitación de los gerentes.

3

Diversificar sus programas y seguros de cobertura de salud mental para atender problemas y necesidades amplias de salud mental a través de la prevención y el tratamiento.



# Ofrecer beneficios de forma equitativa

**Los empleados que más requieren apoyo son los menos propensos a recibirlo.**

Los hallazgos de este año destacaron el grado en que algunos grupos tienen menos acceso a las prestaciones o necesitan apoyo distinto al que ya se ofrece. Las prestaciones deben diseñarse para apoyar a todos los empleados, incluyendo a las personas de color, las mujeres, las personas pertenecientes a la comunidad LGBTQ+, los veteranos, los inmigrantes (incluidos los refugiados y trabajadores migrantes) y personas con discapacidades.

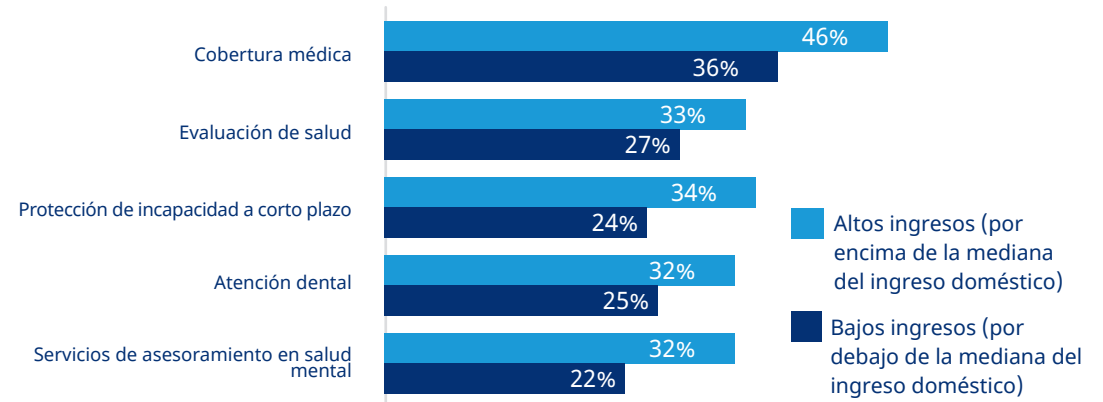


## Los trabajadores de bajos ingresos estuvieron entre los más afectados por la pandemia.

Los individuos con ingresos domésticos por debajo de la mediana son menos propensos a recibir cobertura médica de su empleador (36%, en comparación con el 46% de quienes tienen ingresos domésticos en la mediana o por encima de ella), menos propensos a tener protección en caso de incapacidad a corto plazo (24% frente a 34%), menos propensos a tener acceso a asesoramiento en salud mental (22% frente a 32%) y menos propensos a tener prestaciones para la condición física, gimnasios y nutrición (15% frente a 20%).

Los empleados deben buscar formas de “voltear la pirámide” y ampliar la elegibilidad a las prestaciones y ofrecer nuevos tipos de apoyo para las poblaciones vulnerables. Las organizaciones deben considerar factores como la asequibilidad de la cobertura médica para las personas y las condiciones de trabajo seguras, así como la elegibilidad y el alcance de las prestaciones.

**Figura 15.** Acceso a las prestaciones ofrecidas por los empleadores correspondiente a los trabajadores de altos ingresos frente a los trabajadores de bajos ingresos.

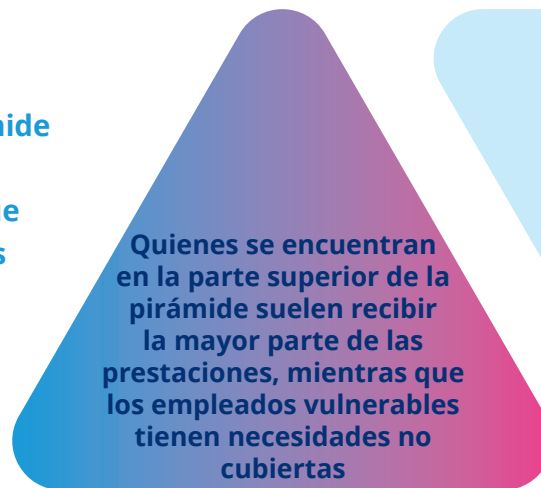


Health On Demand 2021 de MMB

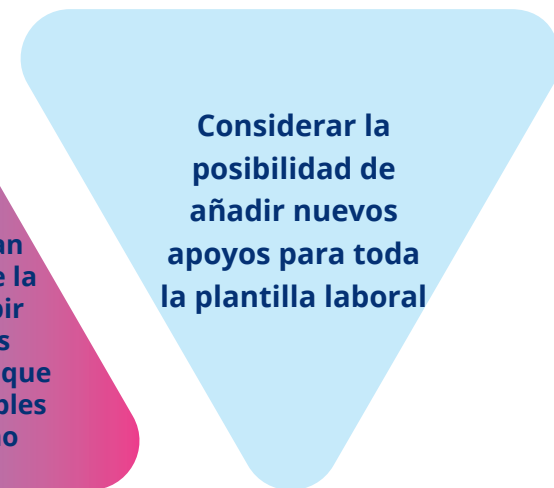
P1. ¿A cuál de las siguientes prestaciones tiene acceso actualmente?

Misma importancia por país; base n = 14096. Acceso a las prestaciones por empleador.

**Voltear la pirámide para ofrecer prestaciones que cumplan con las necesidades de toda la plantilla laboral**



**Considerar la posibilidad de añadir nuevos apoyos para toda la plantilla laboral**





## Por qué apoyar diversas necesidades importa para una mejor salud

Actualmente, los empleadores están plenamente conscientes de la necesidad de una plantilla laboral diversa que sea adecuadamente representativa de los clientes a quienes atiende. Sin embargo, los empleadores todavía tienen un punto ciego en lo que se refiere al sesgo inconsciente incorporado en los programas de prestaciones tradicionales.

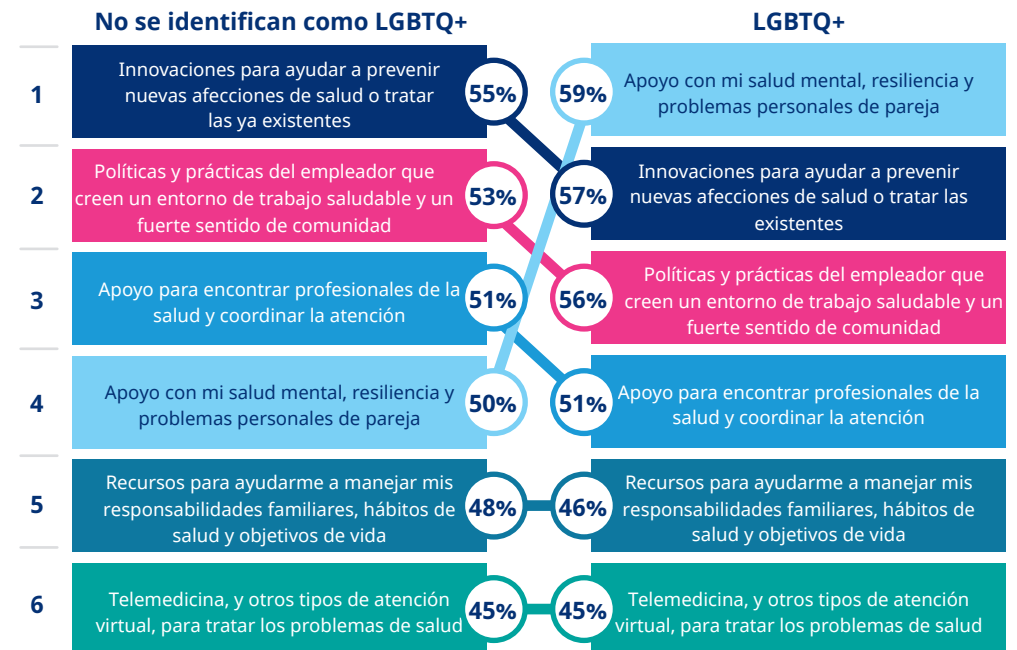


Las políticas de atención médica desactualizadas no sólo pueden perjudicar los objetivos de diversidad e inclusión, sino que también pueden perder oportunidades para salvar vidas. Las diversas estrategias de bienestar tienen un papel importante a desempeñar en el impulso de prioridades de equidad e inclusión. Al ayudar a los grupos que solían ser ignorados a sentirse más apoyados y cuidados, los empleadores pueden crear una cultura de salud en la que todos puedan prosperar.

## Las personas pertenecientes a la comunidad LGBTQ+ sienten la presión

Los empleados que se identifican como personas pertenecientes a la comunidad LGBTQ+ son significativamente más propensos a experimentar ansiedad y depresión debido a factores extrínsecos como la exposición a largo plazo a la discriminación y las microagresiones. En nuestra investigación, encontramos que los encuestados pertenecientes a la comunidad LGBTQ+ valoraron las prestaciones en salud mental por encima de las demás prestaciones, mientras que los empleados en general calificaron las prestaciones en salud mental en cuarto lugar.

**Figura 16.** Diferencias en las preferencias de apoyo. ¿Qué tan valiosos considera los siguientes para usted y su familia? (Alta o extremadamente valiosos.)



Health On Demand 2021 de MMB

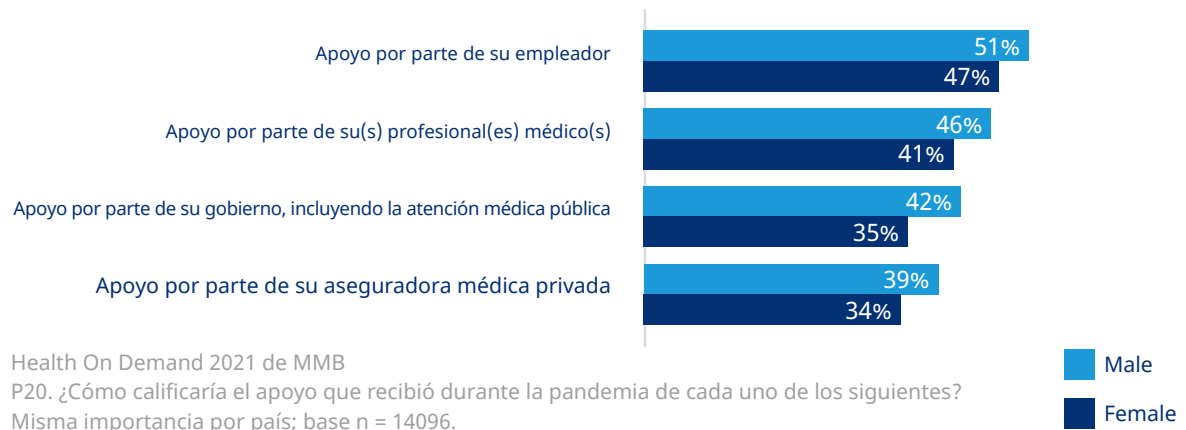
P7. ¿Qué tan valiosos considera los siguientes para usted y su familia? Entre los que se identifican como pertenecientes a la comunidad LGBTQ+ (n=559).

\*Sólo se preguntó en EE. UU., RU, Canadá, Brasil, Colombia, Italia y México.

## La brecha de género en la salud

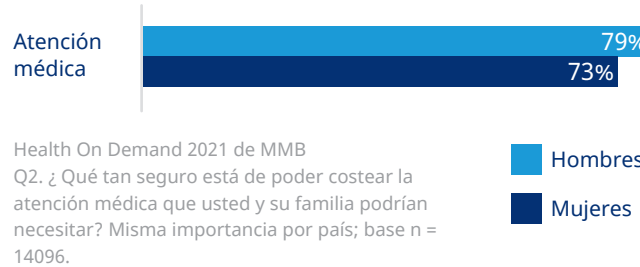
En lo relativo a la salud y el bienestar, las mujeres se sienten menos apoyadas por sus empleadores y por sus gobiernos (incluyendo la atención médica pública) en comparación con los hombres.

**Figura 17.** Apoyo percibido durante la pandemia, hombres frente a mujeres.



Las mujeres también están menos seguras de poder costear los costos de atención médica, siendo las madres solteras las menos seguras; el 34% dijo no estar muy segura, o no estar segura en lo absoluto, de poder costear la atención médica.

**Figura 18.** La seguridad de poder costear la atención médica, hombres frente a mujeres. (Muy seguros o un poco seguros).





## Acciones del empleador

1

---

Considerar seriamente “voltear la pirámide” al auditar los requisitos de elegibilidad para el plan de beneficios, a fin de garantizar que los trabajadores de bajos ingresos no sean excluidos.

2

---

Diseñar programas de manera consciente para cumplir con las necesidades de salud, protección contra riesgos y bienestar de los grupos desfavorecidos.

3

---

Revisar las comunicaciones para los empleados con un enfoque de diversidad, equidad e inclusión, con el fin de garantizar que los mensajes importantes sean debidamente dirigidos.

# Conclusión

## Al reorganizar los programas de prestaciones para apoyar a la plantilla laboral ahora y en el futuro, los empleadores pueden abordar brechas críticas y crear una ventaja.

Instamos a los empleadores a actuar rápidamente y con agudeza. La capacidad que éstos tienen para influir de forma positiva en la salud de sus trabajadores nunca había sido más evidente. Los empleados que se sintieron apoyados por sus empleadores durante un año extremadamente desafiante también reportaron sentirse menos estresados, y son doblemente propensos a permanecer en sus trabajos actuales en comparación con quienes no se sintieron apoyados. The more health and well-being resources on offer, the more energized employees feel and the more confident they were that they could afford the healthcare they need. However, inequalities persist, with low-earners and women among the groups feeling significantly less supported.

Cuanto más recursos de salud y bienestar se ofrezcan, los empleados sentirán más energía y estarán más seguros de poder costear la atención médica que necesitan. Sin embargo, las desigualdades persisten, siendo los trabajadores de bajos ingresos y las mujeres los grupos que se sienten significativamente menos apoyados.

Reconsiderar los programas de beneficios será crucial para el éxito en el futuro, tanto para proporcionar diversos ofrecimientos como para utilizar las soluciones digitales que ocho de cada 10 empleados ahora están dispuestos a usar, para aumentar el acceso a la atención conveniente, de calidad y asequible. La mayoría de los empleados señalan que están dispuestos a probar nuevas soluciones y quieren usar aplicaciones y dispositivos que los ayuden a autogestionar sus afecciones de salud, encontrar atención médica y realizar video chat o mensajear a su médico.

La salud digital sigue teniendo un papel fundamental que desempeñar en cuanto a apoyar el aumento del trabajo flexible e impulsar la salud mental de los empleados. Una de cada dos personas valoraría la oportunidad de realizar un video chat con un terapeuta o utilizar las herramientas para crear consciencia plena y resiliencia para afrontar mejor la presión. La atención médica digital y la IA están creando oportunidades emocionantes para mejorar el acceso y la asequibilidad.

Como hemos discutido a lo largo de las cinco secciones del presente informe, prestar atención a sus empleados es vital. No sólo le están diciendo lo que necesitan, le están dando la fórmula para ganar.

La investigación de Tendencias Globales de Talento de Mercer muestra que trabajar para las organizaciones que lideran con empatía es más estimulante. Las organizaciones empáticas se ajustan a las experiencias de sus trabajadores y continuamente las mejoran, al simplificar y digitalizar las tareas repetitivas mientras aumentan los momentos significativos que los empleados anhelan.



## Si tan sólo hace cinco cosas...

1

Evaluar lo que su gente necesita ahora para identificar las brechas en su programa de prestaciones vigente.

2

Abogar por atender las necesidades no cubiertas en términos de cómo esto conducirá al compromiso, la productividad y a reducir los costos.

3

Actualizar el diseño del plan de beneficios y fomentar la inclusión y sostenibilidad usando soluciones digitales de los proveedores existentes y los mejores proveedores innovadores.

4

Aumentar la amplitud de las prestaciones ofreciendo mayor personalización y disminuyendo los requisitos de elegibilidad.

5

Revisar su estrategia de bienestar contra los resultados empresariales deseados y luego perfeccionarla y mejorarla cuando sea necesario.

### ¿Qué beneficios quieren SUS empleados en la actualidad?

Descubra lo que la encuesta Health On Demand puede decirle acerca de ofrecer programas efectivos de salud y prestaciones a sus empleados en su organización.



Comuníquese con uno de nuestros especialistas para conversar acerca de las medidas correctas para sus empleados y su negocio.

# Apéndice

## Soluciones y servicios que los empleados valoran

Escala utilizada:

1 Sin valor

2 De muy poco valor

3 Ligeramente valioso

4 Un poco valioso

5 Moderadamente valioso

6 Altamente valioso

7 Extremadamente valioso

Los resultados globales a continuación son el porcentaje de empleados, a nivel mundial, que respondieron con un 6 o 7. N=14,096 y los países se ponderaron por igual para todas las preguntas.

## ¿Qué tan valiosas son, para usted y su familia, las siguientes políticas y prácticas del empleador que crean un entorno de trabajo saludable y un fuerte sentido de comunidad?

Modalidades de trabajo flexible	60%
Tiempo libre permitido durante la jornada para emplearlo en citas de salud y bienestar	57%
Capacidad de personalizar mi paquete de beneficios para que cumpla con mis necesidades personales	54%
Políticas en el lugar de trabajo para alentar el equilibrio entre la vida personal y laboral	54%
Capacitación para gerentes sobre cómo crear un entorno seguro para los empleados que están haciendo frente a problemas de salud mental, de adicción o familiares.	51%
Apoyo para crear un lugar de trabajo ergonómicamente adecuado en casa	47%
Comunicaciones o recursos que hagan más aceptable hablar acerca de temas complicados	47%
Espacios comunales en los lugares de trabajo para innovar y socializar	46%
Plataformas digitales/sociales proporcionadas por el empleador para apoyar la interacción social	42%
Eventos orientados a la familia en el lugar de trabajo	40%
Plataformas digitales/sociales proporcionadas por el empleador utilizadas para ayudar a las minorías y a sus aliados a reunirse y compartir experiencias	40%

**¿Qué tan valiosos considera, para usted y su familia, los siguientes recursos para ayudarlo a gestionar sus responsabilidades familiares, hábitos de salud y objetivos de vida?**

Herramientas de bienestar y planificación financiera	49%
Recursos para apoyar con el cuidado de los hijos, padres y/o adultos	49%
Programas de descuento para tiendas minoristas, instituciones culturales, educación y servicios en línea o físicos	46%
Herramientas que me ayuden a comprar un seguro de cobertura personal	46%
Educación sobre salud en general y/o ferias de la salud	45%
Ayuda con problemas legales personales, como contratos de arrendamiento y testamentos	45%
Aplicaciones y/o tecnología portátil para autogestionar el bienestar	43%
Herramientas para conectar con oportunidades de voluntariado y hacer aportaciones de beneficencia	39%
Recursos para ayudar con la planificación familiar	38%
Robots de apoyo o avatares digitales que ayuden a los familiares de la tercera edad a estar sanos en casa	34%

**¿Qué tan valiosas considera, para usted y su familia, las siguientes herramientas para ayudar a encontrar profesionales de la salud y coordinar la atención?**

Una aplicación para encontrar al médico o la atención médica adecuados cuando y donde los necesite	55%
Una aplicación que me permita hacer y administrar las citas médicas	53%
Un servicio que me ayude a conseguir y pagar una segunda opinión para una enfermedad grave	52%
Una aplicación que nos proporcione a mí y a mis profesionales de la salud formas de comunicarnos y acceder a registros médicos personales	51%
Una aplicación que me ayude a comprender, comparar y estimar los costos de mi atención médica	50%

**¿Qué tan valiosas considera, para usted y su familia, las siguientes innovaciones para ayudar a prevenir nuevas afecciones de salud o tratar las ya existentes?**

Una aplicación que me informe si he estado en contacto con alguien que presente COVID-19	53%
Aplicaciones/dispositivos para ayudar a autogestionar sus afecciones de salud	50%
Equipos de prueba caseros para afecciones frecuentes	49%
Aplicaciones/dispositivos que vigilen los signos vitales o predigan el inicio de una enfermedad	47%
Pruebas que usen mi perfil genético para ofrecer sugerencias a mi estilo de vida y pruebas médicas adicionales	43%
Soluciones de realidad virtual/aumentada para ofrecer autocuidado	42%
Herramientas para atender las adicciones y la drogadicción	42%
Nuevas formas de ayudar a las personas a apegarse a sus planes de medicamentos	41%
Una aplicación para conectarme con otras personas que presentan problemas de salud similares	40%

**¿Qué tan valiosos considera, para usted y su familia, los siguientes tipos de telemedicina y otros tipos de atención virtual para atender los problemas de salud?**

Capacidad de realizar un video chat o mensajear a mi enfermera o médico personal	55%
Un servicio de telemedicina que me permita realizar un video chat o mensajear a cualquier médico/enfermera adecuado, asignado por el servicio, para un problema de salud sencillo como un sarpullido, un resfriado o resurtir una receta	49%
Un servicio de telemedicina que me permita realizar un video chat o mensajear a cualquier médico/enfermera adecuado, asignado por el servicio, para el tratamiento continuo de un problema importante como la diabetes	49%
Una aplicación que sugiera posibles diagnósticos para problemas médicos sencillos y recomiende tipos de profesionales médicos	37%



### ¿Qué tan valiosos considera, para usted y su familia, los siguientes servicios para proporcionar apoyo en salud mental, resiliencia y problemas personales de pareja?

Seguro de cobertura o programa que reduzca los costos del tratamiento de la salud mental (asesoramiento, medicamentos)	51%
Herramientas que ofrezcan capacitación acerca de cómo identificar y apoyar a otras personas que enfrentan desafíos de salud mental	45%
Herramientas para ayudarme a crear habilidades como la consciencia plena y la resiliencia para afrontar mejor la presión	47%
Asesoramiento virtual en salud mental a través de video chat con un terapeuta para tratar la ansiedad, la tristeza o los problemas personales de pareja	47%
Servicios (incluidos el apoyo, el diagnóstico clínico y el tratamiento) dirigidos a niños, adolescentes y padres para ayudar en los problemas de salud mental a los que se enfrentan los jóvenes	47%
Grupos de apoyo virtual para aquellos que se sienten solos y aislados	46%
Asesoramiento virtual en salud mental a través de mensajes de texto con un terapeuta para tratar la ansiedad, la tristeza o los problemas personales de pareja	45%
Asistencia virtual en salud mental a través de chat, activada mediante inteligencia artificial (sin involucrar humanos), para tratar la ansiedad, la tristeza o los problemas personales de pareja	38%

Para obtener más información, comuníquese con su oficina local de Mercer Marsh Beneficios.

Mercer Marsh Beneficios ofrece una gama de soluciones para ayudarlo a gestionar la salud y el bienestar de los trabajadores, incluyendo:

- Corretaje de seguros para las prestaciones fundamentales de los empleados, así como un diseño del plan.
- Consejo y apoyo para la salud y el bienestar, incluyendo la telemedicina, el apoyo en salud mental, diversidad e inclusión, entorno/social/gobierno, prestaciones flexibles y comunicaciones para los miembros del plan.
- Soluciones digitales para involucrar a los miembros del plan en su salud y prestaciones.

**Acerca de Mercer Marsh Beneficios™**

Mercer Marsh Beneficios (MMB) nació de la unificación de una de las consultoras de recursos humanos más apreciadas del mundo, el líder mundial en asesoramiento sobre riesgos de personal y la empresa número uno en tecnologías disruptivas de beneficios para constituir un negocio único. Juntos han dado forma a algunas de las experiencias de beneficios para empleados más apreciadas del mundo para pequeñas empresas, empresas en crecimiento y firmas globales. MMB cuenta con 7,000 empleados, presentes en 73 países, y presta servicio a clientes en más de 150 países. Lleva la experiencia local a más lugares y trabaja codo a codo con los clientes y los colegas de Mercer y Marsh en todo el mundo. Mercer y Marsh son dos empresas de Marsh McLennan (NYSE: MMC), junto con Guy Carpenter y Oliver Wyman. Los 78,000 colegas de la compañía asesoran a clientes en 130 países. Con ingresos anuales de más de USD 18,000 millones, a través de sus empresas líderes en el mercado, Marsh McLennan ayuda a los clientes a desenvolverse en un entorno cada vez más dinámico y complejo.