



# PERSPECTIVAS GLOBALES DE MAXIS GBN

COVID-19 Y EL FUTURO DE LAS  
PRESTACIONES PARA EMPLEADOS



# Introducción

La COVID-19 ha afectado al mundo de una manera realmente profunda. Ha generado un impacto agudo y único en la economía mundial y miles de millones de personas se han visto afectadas directamente por la alteración de sus vidas, tanto en el trabajo como en sus hogares.

El sector de las prestaciones para empleados (PE) ya estaba atravesando un período de cambio y evolución significativos antes de que se produjera la pandemia. Esta evolución podría haber tardado años, o incluso décadas, en convertirse en la norma, pero ahora ha ocurrido de la noche a la mañana. Casi un año desde que el virus se hizo evidente por primera vez, este ha acelerado algunas de las tendencias que ya se estaban produciendo, ha cambiado las exigencias de los empleados y ha presentado nuevas oportunidades para los empleadores. ¡Las multinacionales deben ser ágiles y receptivas para ponerse al día!

## Las principales tendencias del sector que ya estábamos observando, y que siguen siendo muy relevantes, incluyen:

- el crecimiento de los regímenes flexibles y el fin de los programas “únicos”
- la introducción de nuevos beneficios para satisfacer los estilos de vida en evolución y las necesidades específicas de los diferentes grupos: las necesidades de los empleados de la generación Z son muy diferentes de las de los baby-boomers
- a creciente digitalización de beneficios y soluciones de bienestar.

## La COVID-19 intensifica las tendencias de PE

El repentino cambio al trabajo desde casa como consecuencia de la declaración de la COVID-19 como pandemia y el inicio del confinamiento (y la aceptación general de que el trabajo desde casa continuará de alguna forma) probablemente impulsen nuevas soluciones y servicios de PE, especialmente en las áreas de tecnología y salud y bienestar.

La tecnología, de hecho, se ha vuelto muy importante. La respuesta global al COVID-19 ha versado, en muchos sentidos, sobre cómo la sociedad y las empresas han confiado en la tecnología para mantener el contacto humano y mantener a las empresas funcionando con normalidad, o lo más cerca posible de la normalidad. Este papel central aún mayor que la tecnología desempeña ahora en el trabajo diario impulsará una mayor demanda de soluciones, procesos, administración y prestación de PE basados en tecnología.

Durante el verano de 2020, encargamos una investigación<sup>1</sup> a unos 1000 altos ejecutivos y empleados de diez países en seis continentes para evaluar los puntos de vista y las opiniones sobre PE en la era de la COVID-19 y más allá. La investigación también analizó puntos de vista sobre beneficios portables, acceso a soluciones de bienestar y el valor percibido de los paquetes de PE de los encuestados.

## Los resultados de nuestra investigación

Este informe explora con mayor detalle el impacto que la COVID-19 tendrá sobre las PE de cara al futuro, incluido el modo en que las necesidades de los empleadores y los empleados se están adaptando al nuevo entorno, la aceleración de tendencias clave como la adopción y personalización tecnológica y el impulso de una mayor innovación en el mundo de las PE.

# En este informe

## Capítulo 1: COVID-19 y el impacto en las prestaciones para empleados

---

- La pandemia ha tenido un profundo impacto en cómo trabajamos todos y, sin duda, en cómo pensamos sobre las PE
- ¿Cómo ha reaccionado el sector a los nuevos retos de la pandemia?
- ¿Cómo ha hecho la pandemia que los empleados piensen de manera diferente sobre sus beneficios?
- ¿Qué importancia tendrán los beneficios flexibles en la era de la COVID-19?

## Capítulo 2: COVID-19 y la creciente demanda de soluciones de bienestar digital

---

- ¿Cómo ha afectado el virus a las percepciones de los empleados sobre sus beneficios de salud y bienestar?
- ¿Los empleados quieren tener más acceso a soluciones de bienestar?
- ¿Deben los empleadores incorporar un plan de bienestar holístico en su estrategia global de PE?

## Capítulo 3: El papel central de la tecnología y la innovación en un mundo posterior a la COVID

---

- La pandemia ha acelerado el papel de la tecnología y la innovación en PE
- ¿Cómo se ha visto afectada la economía del mercado informal por la COVID-19?
- ¿Pueden los beneficios portables ser la respuesta para respaldar a estos y otros trabajadores?

## Conclusión: el futuro de PE en la era de la COVID y más allá

---

- Los programas de PE siguen siendo una forma vital de proteger a los empleados y suplir las brechas en la protección estatal
- ¿Cómo pueden los empleadores seguir mostrando el valor de sus programas de PE a sus empleados?
- La comunicación es clave. ¿Qué dicen los empleados sobre la comunicación de sus planes de prestaciones por parte de los empleadores durante la pandemia?

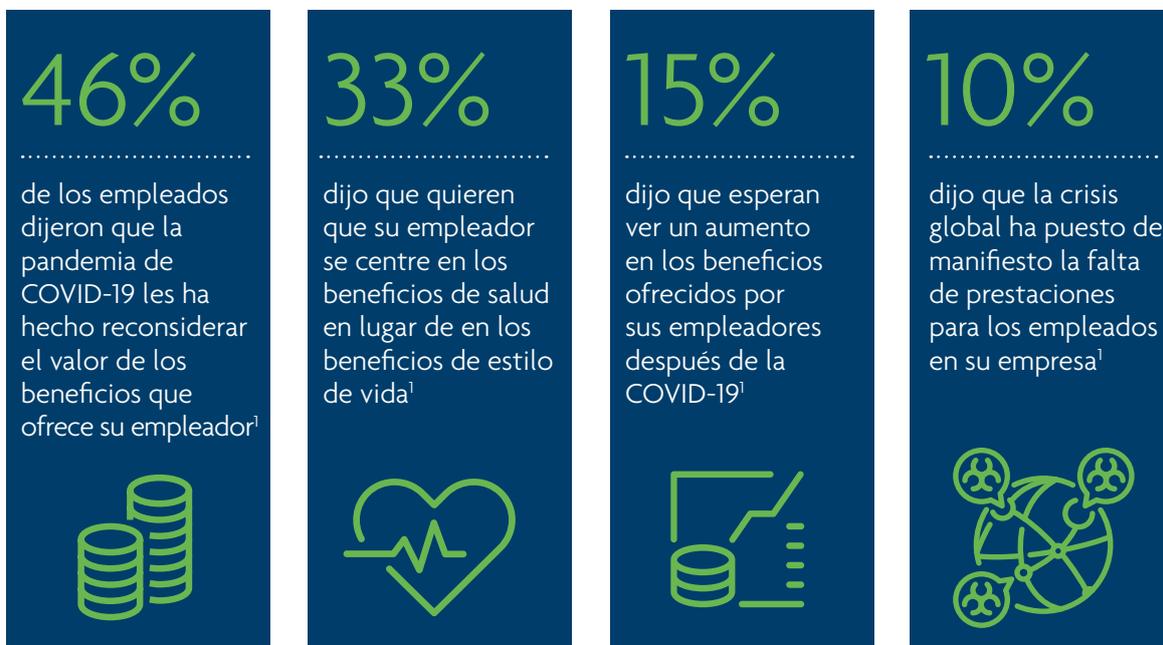
## Metodología de investigación

---

## Referencias

---

# Capítulo 1: COVID-19 y el impacto en las prestaciones para empleados



En este capítulo analizaremos el profundo impacto que la pandemia global ha tenido en cómo trabajamos todos y, sin duda, en cómo pensamos acerca de las prestaciones para empleados. Veremos cómo:

- la pandemia y los cambios en las formas de trabajar han hecho que los empleados piensen de manera diferente sobre sus beneficios
- los empleadores podrían reaccionar ante estos nuevos retos
- importantes beneficios flexibles estarán disponibles en la era de la COVID-19 y más allá.

## Trabajo, pero no como lo conocemos

Todos somos muy conscientes del impacto que la pandemia de COVID-19 ha tenido en cómo trabajamos y vivimos. El confinamiento ha cerrado los bulliciosos entornos de la oficina y ha dejado a empleados y empleadores que necesitan adaptarse a nuevas formas de trabajar a distancia. Y, por supuesto, nuestra vida fuera del trabajo también ha tenido que cambiar drásticamente.

Aunque, inicialmente, todos podríamos haber pensado que esta podría ser una medida temporal mientras controlábamos la pandemia, muchas multinacionales han aprovechado la oportunidad para reconsiderar cómo funcionará su lugar de trabajo en el futuro. En octubre de este año, el gigante tecnológico estadounidense Microsoft se convirtió en la última empresa en anunciar que estaba permitiendo al personal trabajar permanentemente desde casa.<sup>2</sup> La tecnología no solo ha mejorado lo suficiente para que esto sea posible, sino que también ha cambiado la mentalidad de los empleadores hacia el trabajo en casa.

Es justo decir que la pandemia ha cambiado la forma en que funcionan las empresas ahora y posiblemente para siempre.

Sin embargo, no solo el modo en que trabajamos ha tenido que adaptarse. La pandemia ha cambiado nuestra forma de pensar y nuestras necesidades. Esto obliga a los profesionales de RR. HH. y PE a analizar detenidamente sus programas y planes de PE para ver si son adecuados para su propósito en el nuevo mundo.

Un estudio de investigación realizado en el Reino Unido reveló que el 72% de los empleadores dijeron que revisarán su oferta de beneficios para empleados en respuesta directa a la COVID-19, con un cambio particular en las actitudes hacia la prestación de servicios de bienestar.<sup>3</sup> Podría decirse que cuidar la salud física y mental de los empleados es una de las tendencias más importantes del sector en este momento y nos concentraremos en este tema en más detalle en el capítulo dos.

Y el cambio hacia el bienestar es algo con lo que los empleados encuestados estuvieron de acuerdo. El 33% de los encuestados dijeron que el principal cambio que esperan ver en sus planes de PE es un mayor enfoque en los beneficios relacionados con la salud en lugar de los beneficios del “estilo de vida”!



## ¿Qué queremos decir cuando decimos beneficios para la salud y el estilo de vida?

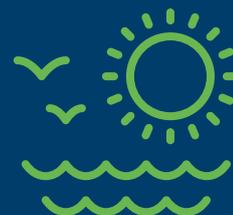
### **Beneficios de salud:**

programas de bienestar centrados en atender las necesidades de salud de los empleados, incluidos seguros médicos privados, campañas educativas y acceso a plataformas de asistencia médica digital.



### **Beneficios de estilo de vida:**

programas en los que los empleados renuncian a parte del salario o asignaciones de prestaciones para financiar una prestación que mejora su propio estilo de vida o su vida fuera del lugar de trabajo.



## Cambiar la perspectiva de las prestaciones para empleados

El cambio de enfoque hacia los beneficios de salud no es la única manera en que las opiniones de los empleados sobre su PE han cambiado debido a la crisis de la COVID-19. El 46 % de los empleados encuestados nos dijeron que la pandemia les ha hecho reconsiderar el valor de un paquete de prestaciones para empleados al decidir quedarse con un nuevo empleador o incorporarse a él.<sup>1</sup>

Esta cifra alcanzaba el 59% en los Emiratos Árabes Unidos y el 58% en Sudáfrica, pero llegaba al 28% en Alemania y al 33% en Francia, por lo que existen grandes diferencias de opinión en todo el mundo<sup>1</sup>. Dado el entorno actual, esto puede tener mucho que ver con la prestación de servicios sanitarios públicos.

Aunque el 46% es menos de la mitad, es interesante pensar cuántas personas podrían haber considerado su paquete PE como un factor en un cambio de trabajo anteriormente. Con el auge del trabajo a distancia, es posible que la ubicación ya no sea el factor determinante para asumir un nuevo puesto o permanecer en un puesto, y los empleadores deberían considerar potencialmente que las ventajas para los empleados que ofrecen ahora tendrán mayor poder a la hora de atraer y retener talento.

“La pandemia de la COVID-19 ha cambiado la opinión de las personas sobre los seguros, de manera que están prestando más atención a su cobertura de seguro para garantizar que la COVID-19 esté cubierta en sus planes actuales.

Esto también se aplica a los beneficios para empleados. La COVID-19 en general está cubierta por los paquetes de prestaciones para empleados existentes, pero ha habido algunos clientes que pidieron cobertura adicional específicamente para cubrir la COVID-19”.

**Sebastian Tan, director de soluciones corporativas en Tokio Marine Life Singapur**

## La importancia de PE en una pandemia

Además de ser una herramienta clave para atraer y retener a las mejores personas del mercado, el objetivo principal de las PE es, por supuesto, cuidar a los empleados.

Aunque al principio puede parecer reconfortante que un bajo porcentaje de encuestados (10%) afirmara que la crisis “puso de manifiesto la falta de prestaciones para los empleados”, es potencialmente preocupante pensar que una de cada diez empresas puede no disponer de una estrategia que permita que sus prestaciones provean servicios a su personal cuando más lo necesitan.<sup>1</sup>

Además de ese 10%, otro 15% dijo que espera “un aumento general de las prestaciones ofrecidas” como el principal cambio en las prestaciones para empleados a la luz de la crisis.<sup>1</sup>

## Nuestra visión de lo que significan estas conclusiones para usted y sus empleados

- La pandemia ha cambiado las prácticas laborales para siempre y — como todos los sectores — el mundo de PE tendrá que ayudar a los empleadores a responder adecuadamente.
- Los empleadores deberán adaptar las prestaciones que ofrecen para garantizar que sus empleados estén protegidos en los momentos que más lo necesitan.
- Los empleados buscan un mayor respaldo de sus beneficios, especialmente en el ámbito de la salud y el bienestar.
- Cada vez más tecnologías sofisticadas ayudarán a los empleadores a gestionar y ofrecer planes globales de beneficios para los empleados, a la vez que controlan los costos.



## Capítulo 2: COVID-19 y la creciente demanda de soluciones de bienestar digital



En este capítulo analizaremos:

- cómo el virus ha afectado las percepciones de los empleados sobre la salud y el bienestar
- la creciente demanda de soluciones de bienestar y el crecimiento de la asistencia sanitaria digital
- por qué los empleadores deben incorporar un plan de bienestar completo en su estrategia global de PE.

### Bienestar en un mundo pandémico

El bienestar ha sido durante mucho tiempo un tema clave para los profesionales de PE de todo el mundo que buscan proporcionar la atención que garantiza que su personal se mantenga sano y productivo. La tendencia a incluir prestaciones para el bienestar físico, mental y financiero ha aumentado rápidamente en los últimos años, al igual que los costos de la atención médica, situándose sistemáticamente por encima de la tasa de inflación general. Por ende, los empleadores deben limitar el impacto que esto tiene en sus costos de las prestaciones y, en última instancia, en sus resultados financieros.

Y la pandemia de COVID-19 ha hecho que estas prestaciones de bienestar, a veces costosas, sean aún más importantes que nunca. Empleados de todo el mundo han tenido que lidiar con desafíos de salud física y mental mientras la pandemia ha tensado los sistemas sanitarios y ha obligado a las personas a aislarse.

No es de extrañar que una crisis sanitaria mundial de esta magnitud haga que los empleados piensen en cómo su empleador puede apoyarlos, sin importar si necesitaron antes utilizar los beneficios de salud, proporcionados por su empleador, o no si tuvieron la suerte de no necesitarlos.

Como mencionamos en el capítulo uno, el 33% de los empleados encuestados buscan que sus empleadores prioricen los beneficios para la salud frente a los beneficios para el estilo de vida en el futuro. Y es comprensible que el 21% de nuestros encuestados mencionara un mayor acceso a soluciones de bienestar como la principal mejora que les gustaría que su empleador realice en su paquete de PE en respuesta a la pandemia.<sup>1</sup>

Estos resultados combinados significan que más del 50% de los encuestados dijeron que, de una u otra manera, el bienestar es el mayor cambio que esperan ver en los paquetes de prestaciones para empleados del futuro.<sup>1</sup>

Los empleadores multinacionales deben crear programas de bienestar holísticos que se ocupen del bienestar físico, mental, social y financiero de sus empleados, estén donde estén y sean cuales sean sus necesidades individuales y el acceso que posean a diversos niveles de apoyo local. ¡Definitivamente no es un pequeño desafío!

### La digitalización de la asistencia sanitaria

Debido a la elevada demanda de soluciones de bienestar y a la falta de acceso a la asistencia sanitaria tradicional presencial debido a la alteración relacionada con la COVID-19, muchos empleadores han tenido que recurrir a soluciones de asistencia médica digital.

En consecuencia, el sector de la telemedicina está experimentando un crecimiento impresionante. Las soluciones digitales ofrecidas por aseguradoras y empleadores, como las citas virtuales con médicos o asesores, brindaron un valioso servicio en un momento en el que los pacientes pueden tener dificultades para acceder a citas presenciales o no querer acudir presencialmente por miedo o necesidad de autoaislarse.

Si bien la telemedicina no es ni mucho menos un nuevo concepto ni utiliza nuevas tecnologías, es evidente que la pandemia ha sido un enorme motor en la mayor adopción. Los datos de EE. UU. muestran que el 11% de los pacientes utilizaron servicios de telemedicina en 2019, en comparación con el 46% en 2020.<sup>4</sup> Y el aumento del uso ha dado lugar a proyecciones de que el sector mundial de la telemedicina tendrá una tasa de crecimiento anual compuesto del 23% en los próximos cinco años, alcanzando la enorme suma de 116 mil millones de dólares en 2025.<sup>5</sup>

“Con la interrupción en el acceso a la asistencia médica durante la pandemia, los pacientes sacrificaron citas y procedimientos mientras los proveedores de asistencia médica seguían directrices y por ende cerraban o retrasaban los servicios médicos regulares. Las pruebas de detección de enfermedades, así como el tratamiento y el control de otros padecimientos aparte de la COVID, se vieron alterados y, por tanto, no resulta sorprendente que hayamos observado un aumento de la demanda de prestación virtual de asistencia médica, en particular de la telemedicina. Hemos estado trabajando con muchos de nuestros clientes globales para implementar una solución de telemedicina para su población en todo el mundo, de manera que tengan acceso constante a los profesionales sanitarios en todo momento”.

**Dra. Leena Johns, Directora de Salud y Bienestar de MAXIS GBN**

Otras soluciones de atención médica digitales también han cobrado importancia en 2020. Las enfermedades crónicas, como la diabetes y la hipertensión, han estado este año en la mira por dos motivos: el vínculo entre la tasa de mortalidad por COVID-19 y las patologías crónicas y debido a que los tratamientos de rutina para tratarlas fueron cancelados [debido a la pandemia]. Los empleadores han recurrido a plataformas digitales para manejar las enfermedades crónicas y para ofrecer formación y asesoramiento individualizado para controlar estas afecciones.

Y es importante que los empleados aprovechen estas y otras soluciones de bienestar digital, como la tecnología portable, para manejar su propia salud. Los empleadores deben promover la educación y el bienestar y considerar recompensar a los empleados que adopten estas herramientas y vivan estilos de vida más saludables. El fin de la pandemia no acabará con la necesidad de que los empleados asuman la responsabilidad por su propia salud, y la tecnología — proporcionada o no por su empleador — les ayudará a hacerlo.

## COVID-19 y salud mental

Además del evidente impacto en la salud física, la pandemia ha tenido un efecto preocupante en la salud mental. El Estudio sobre salud mental y bienestar de AXA publicado en octubre de 2020 identificó una “necesidad urgente de acción” y destacó una investigación que demuestra que el 63% de los encuestados ha experimentado un aumento del estrés en el trabajo desde el inicio de la pandemia.<sup>6</sup>

Se estima que una mala salud mental cuesta a los países europeos 170 mil millones de euros al año y es responsable de la mitad de las bajas por enfermedad recurrentes.<sup>6</sup> Y si este es el caso en un año normal, es claramente un área que un sólido programa global de PE debe abordar de manera exhaustiva.

Una forma en la que los empleadores intentan apoyar a los empleados es con los programas de asistencia a los empleados (PAE). Los servicios de asesoramiento y orientación ofrecidos por los PAE pueden ayudar a proporcionar asistencia de salud mental a los trabajadores a distancia que sufren estrés y otros trastornos de salud mental. Los PAE también suelen incluir el acceso a asesores financieros. La pandemia mundial y los consiguientes efectos económicos de la precariedad laboral, los despidos y otros factores pueden dejar a las personas preocupadas por su situación financiera. Tener acceso a este asesoramiento y orientación financieros es más importante que nunca.

“La forma en que trabajamos ha cambiado, pero para muchos también nuestra forma de valorar lo que es importante. Nuestra salud ha acelerado nuestra agenda y las prestaciones se adaptarán a una mayor demanda de respaldo para la salud física y mental de los empleados. Por lo tanto, la elección es importante, ya que permite a los empleados decidir qué respaldo es relevante para ellos en un momento dado.”

**Tim Bliss, Director de Ventas Corporativas de AXA Health**

Al igual que la telemedicina, los PAE no son una tecnología nueva o revolucionaria. Este año simplemente resaltó su importancia para los empleadores y los empleados. Aquellos empleadores que tuvieron la provisión de ponerlos en efecto antes de la pandemia los están promocionando fuertemente mientras que muchas otras multinacionales globales buscan implementarlos como prioridad.

## Nuestra visión de lo que significan estos hallazgos para usted y sus empleados

- El bienestar, en todas sus formas, ya no es algo “bueno de tener”, sino que necesita formar parte de cualquier estrategia global de PE y esto se refleja en las opiniones de los empleados.
- Los eventos de 2020 han mostrado lo útiles que pueden ser soluciones como la telemedicina y los PAE. A medida que los empleados se acostumbran a la facilidad y la comodidad de usar estas plataformas, el mayor uso de herramientas de atención médica digitales bien podría haber llegado para quedarse.
- Las soluciones digitales garantizan que todos los empleados tengan el mismo acceso a la asistencia médica, dondequiera que estén en el mundo. Pero vale la pena recordar que cada empleado tiene diferentes necesidades: los mejores empleadores adaptarán los planes a las personas y evitarán un enfoque único para todos.
- En el campo de la asistencia médica ya se utiliza tecnología más sofisticada, desde la realidad virtual para tratar los trastornos de salud mental<sup>7</sup> hasta diversas soluciones de inteligencia artificial (IA)<sup>8</sup>, que probablemente pasarán a formar parte de los programas de bienestar del futuro.



# Capítulo 3: El papel central de la tecnología y la innovación en un mundo posterior a la COVID



En este capítulo veremos cómo:

- la pandemia ha acelerado el papel de la tecnología y la innovación en las PE
- la economía del mercado informal se ha visto afectada por la COVID-19 y cómo los beneficios portables podrían ser la respuesta para respaldar a estos trabajadores
- Las plataformas de PE pueden aumentar la participación con programas de prestaciones.

## Innovación y ventajas para los empleados

Las necesidades cambiantes de los clientes son siempre el impulso para innovar en cualquier empresa, en todo momento. Si bien las multinacionales buscan adaptar su oferta diaria de productos a los consumidores ante la pandemia global, también deben tener en cuenta la evolución de las necesidades de las personas que son el motivo central de este cambio. Dado el cambio de opinión de los empleados respecto a sus prestaciones, los empleadores deben estar preparados para innovar.

Y si bien la innovación digital era un foco importante en la industria global de PE antes de que supiéramos de COVID-19, la pandemia ha acelerado el ritmo de la innovación y el cambio y ha intensificado el enfoque en la tecnología.

Como mencionamos en el capítulo dos, no todas estas tecnologías serán nuevas (telemedicina y los PAE, por ejemplo), pero sea cual sea la solución, sigue siendo crucial que los empleadores sean ágiles y estén listos para reaccionar a los cambiantes deseos y necesidades de sus empleados invirtiendo en ellos.

Si bien la innovación en salud y bienestar podría dominar muchas de las conversaciones en 2020, queremos analizar otras áreas en las que la innovación y la tecnología digital están afectando los planes globales de PE.

## La economía del mercado informal y los beneficios portables

La economía del mercado informal, y en concreto cómo proporcionar beneficios a este creciente grupo de trabajadores, ha sido un tema muy comentado en la industria de PE desde hace unos años. Y por una buena razón. Un estudio de 2019 reveló que solo el 30% de los trabajadores del mercado informal afirmaron tener un seguro para cubrir su trabajo independiente, mientras que el 89% de los encuestados sin seguro afirmaron desconocer pólizas de seguro que cubrirían los riesgos únicos incurridos durante su trabajo.<sup>9</sup>

Aunque los trabajadores del mercado informal no son “empleados” en el sentido tradicional, beneficia a las multinacionales ofrecerles cobertura, no solo para cosechar los beneficios de productividad, sino para ayudar a atraer al mejor talento autónomo.

“Con la evolución de la relación contractual entre empleadores y trabajadores, las multinacionales tendrán que ofrecer ventajas atractivas que se adapten [a las regulaciones locales] para diferenciarse de los competidores a la hora de atraer al mejor talento autónomo”.

**Mattieu Rouot, CEO de MAXIS Global Benefits Network**

La pandemia de COVID-19 ha puesto de relieve además la necesidad adicional de apoyar a este valioso grupo de trabajadores. Muchos trabajadores que trabajan por cuenta propia en la economía del mercado informal han afrontado ambigüedades legales en los paquetes de apoyo financiero establecidos por los gobiernos y por ende enfrentan dificultades financieras. En el Reino Unido, se calcula que el 95% de sus cinco millones de trabajadores del mercado informal estaban cubiertos por la ayuda ante la COVID,<sup>10</sup> lo que deja hasta 250 000 trabajadores sin protección gubernamental.

Por ello, la pandemia ha reforzado los argumentos para que los empleadores proporcionen algún tipo de protección a los trabajadores informales y esto, sin duda, los hará más atractivos a estos trabajadores de ahora en adelante. Algunos como Survey Monkey, Uber y Etsy<sup>11</sup>, por ejemplo, ya ofrecen beneficios a los trabajadores del mercado informal, pero no es lo habitual. La tecnología necesaria para ayudar a los empleadores a hacerlo está disponible, pero la adopción de plataformas de “beneficios portables” ha sido bastante lenta.

### ¿Qué son los beneficios portables?

- **Portable:** no vinculado a ningún empleador
- **Prorrrateado:** las contribuciones del empleador se definen en función de cuánto trabaja el empleado
- **Universal:** disponible para que todos los trabajadores accedan a los beneficios críticos que necesitan.<sup>12</sup>

Nuestra investigación encontró un fuerte apoyo entre los empleados para el concepto de beneficios portables, donde las personas acumulan “créditos” de beneficios que están vinculados a ellos en lugar de a un empleador específico y se mueven junto con ellos. Algo más de la mitad (51%) de los encuestados dijeron que apoyarían esta estrategia, ese porcentaje aumentó hasta el 60% en Sudáfrica y al 66% en Hong Kong.<sup>1</sup>

Por supuesto, la tecnología necesaria para seguir desarrollando plataformas de beneficios portables no será responsabilidad de ningún empleador en particular. Muchos actores del sector de PE (empleadores, aseguradoras, redes de beneficios, corredores y consultores) deberán colaborar para crear un camino hacia beneficios portables universales. Pero será un reto que merece la pena emprender. Es probable que la economía del mercado informal crezca mientras la economía global intenta recuperarse después de la COVID-19 y la gente busca formas de obtener ingresos fuera del empleo tradicional.

### Plataformas de donde partir

La tecnología existente podría ayudar en el desarrollo de programas de beneficios portables. Las plataformas de prestaciones basadas en la nube existen desde hace tiempo y se han popularizado al permitir a los empleados adaptar sus paquetes de prestaciones a sus necesidades individuales, optando por no aceptar algunas prestaciones más tradicionales en favor de las de estilo de vida.

Y, sin embargo, la pandemia está llamando la atención sobre el papel de estas prestaciones aseguradas más tradicionales, como la protección de los ingresos y las enfermedades graves, así como el seguro de salud, de vida y de discapacidad. La pregunta que todos se hacen es ¿qué elijan los empleados en el futuro? Curiosamente, el 74% de los participantes en nuestra encuesta afirmaron que apoyarían la introducción de la inscripción automática en estas prestaciones de protección críticas.<sup>1</sup> ¿Habría sido esto posible hace un año?

Y el 40% de los encuestados dijo que esta inscripción automática debería estar cofinanciada por empleadores y empleados, mientras que solo el 22% pensó que solo los empleadores deberían contribuir y el 12% creía que solo los empleados deberían pagar por esta protección.<sup>1</sup> Esto ciertamente sugiere que de repente el valor de este tipo de protección se aprecia más.

“En el futuro, creo que los beneficios voluntarios, el servicio digital y una definición más amplia del bienestar serán las principales áreas de crecimiento. Específicamente, los beneficios voluntarios pueden ser un vehículo muy eficiente para que los empleadores proporcionen acceso a una mejor cobertura sin afectar sus presupuestos.”

**Luciano Lopatin, vicepresidente de Beneficios Globales para Empleados y Desarrollo Comercial para Latinoamérica en MetLife**



## Comunicar estos beneficios críticos

Además de ofrecer opciones a los empleados y datos vitales sobre el uso de las PE a los empleadores, otra función de estas plataformas puede ser ayudar a comunicar las prestaciones y concientizar sobre los paquetes existentes. El 72% de los empleados que acceden a sus prestaciones desde un solo lugar (a través de una plataforma) están satisfechos con el enfoque y usan activamente sus prestaciones.<sup>13</sup>

Y la comunicación de las prestaciones nunca ha sido más importante que durante una crisis de salud global. Sorprendentemente, el 18% de los empleados encuestados afirmaron que su principal enseñanza de la crisis de la COVID-19 era que su empleador no se había comunicado sobre las prestaciones durante este tiempo. Esta cifra llegó al 33% en el Reino Unido y al 31% en Estados Unidos y Hong Kong.<sup>1</sup>

Dado el dinero que los empleadores invierten en las prestaciones, no comunicar la importancia de estos y la ayuda que ofrecen a los empleados es una oportunidad desperdiciada.

## Nuestra visión de lo que significan estas conclusiones para usted y sus empleados

- La innovación digital se estaba produciendo mucho antes de la COVID, pero la pandemia ha acelerado la tendencia.
- Un modelo de prestaciones portable podría ser una solución importante para el cuidado de los trabajadores del mercado informal, pero dado que más de la mitad de los encuestados reaccionaron positivamente, tal vez exista también una posible aplicación para trabajadores a tiempo completo.
- La pandemia ha hecho que la gente reconsidere la importancia de sus prestaciones tradicionales de protección y seguro y esté dispuesta a contribuir a su seguridad a largo plazo.
- La comunicación es clave. Dado que el entorno tradicional de las oficinas ha cambiado en 2020, los empleadores deben buscar soluciones digitales como las plataformas de PE para ayudar a comunicar sus planes de beneficios más relevantes junto con las protecciones y la ayuda que acompañan.

# Conclusión: las prestaciones para empleados en un mundo posterior a la COVID-19

Sin duda, ya habrán pensado en muchas de las cosas que hemos analizado en este informe. Los resultados de nuestra encuesta simplemente confirman que, si bien la pandemia de COVID-19 ha afectado al mundo de maneras que muchos de nosotros nunca hubiéramos podido imaginar, algunos de las consecuencias más probables ya se conocían; solo que ahora se han vuelto mucho más reales, más rápido de lo que esperábamos.

Este año hubo que implementar enfoques innovadores urgentes y de forma muy repentina en el funcionamiento de las empresas, cambios drásticos en los patrones de trabajo y el papel cada vez mayor de la tecnología en nuestra vida diaria. Y aunque puede parecer que una cosa ha permanecido igual (las prestaciones a los empleados siguen siendo una forma crucial para que los empleadores protejan y cuiden a sus empleados), esto también ha cambiado. En realidad, los empleados dependen más que nunca de la seguridad y la ayuda que estas aportan.

Es probable que la disrupción causada por la pandemia produzca una crisis financiera global, por ende, es más importante que nunca que los empleadores ofrezcan estas protecciones y reduzcan las brechas del respaldo estatal y gubernamental, ya sea físico, mental, social o financiero.

Y dado que el 46% de nuestros encuestados dijeron que la pandemia les hizo reconsiderar el valor de su paquete de beneficios al decidir quedarse con un nuevo empleador o unirse a él, los beneficios también siguen desempeñando un papel fundamental en la guerra por el talento.

Por supuesto, los empleadores también se benefician. Si los empleados están bien atendidos y comprometidos, se mantienen saludables y productivos, lo que genera mejores resultados para el negocio. A medida que las empresas intenten reconstruirse en los años posteriores a la COVID, será crucial contar con una fuerza laboral saludable y comprometida que represente el mejor talento de su sector.

*“A medida que las compañías entran en una nueva normalidad tras la crisis de la COVID, deben colocar el talento [humano] en el centro de sus empresas... Al revalorizar e invertir fundamentalmente en su fuerza laboral, las organizaciones podrán hacer mejor lo que es adecuado para sus empresas, sus empleados y sus sociedades.”<sup>4</sup>*

**Saadia Zahidi, directora gerente en el Foro Económico Mundial**

## La importancia del bienestar

Una de las áreas de crecimiento más importantes en prestaciones para empleados en los últimos años ha sido en el ámbito de la salud y el bienestar. Y como hemos demostrado en este informe, los empleados valoran esto ahora más que nunca. En el futuro, el bienestar ya no se considerará algo “bueno de tener” sino una parte fundamental de cualquier plan de prestaciones para empleados.

Y no solo es importante para el cuidado de los empleados.

Con una inflación médica global que aumentará al 8,2% en 2021,<sup>5</sup> los empleadores pueden ayudar a controlar sus costos médicos proporcionando educación sobre bienestar y soluciones preventivas que abordan las enfermedades crónicas y ayudan a mantener saludables a sus empleados.

*“No esperamos ver un cambio radical directo en los beneficios futuros para los empleados como resultado de la COVID-19. Sin embargo, esperamos ver una aceleración de los cambios que ya experimentábamos antes de la pandemia.”*

**Jeetandra Sukha, Desarrollo de Negocio de Productos de Riesgo en Liberty Corporate**

## Un enfoque ágil para el éxito de PE

En plena pandemia, algunas de las empresas multinacionales más centralizadas se adaptaron rápidamente para eliminar las exclusiones por epidemia y pandemia de sus políticas locales y garantizar así que sus empleados pudieran seguir accediendo a las prestaciones en su momento de necesidad. Tener un enfoque ágil, innovador y flexible será vital para triunfar en nuestro nuevo mundo.

Y ya sea buscando beneficios portables para los trabajadores del mercado informal, proporcionando soluciones de bienestar adicionales o adaptando una estrategia de comunicación, poder actuar rápidamente es más importante que nunca. La tecnología seguirá desempeñando un papel fundamental y su adopción será clave.

Como decía la poeta Maya Angelou: “La gente olvidará lo que dijiste, la gente olvidará lo que hiciste, pero la gente nunca olvidará cómo la hiciste sentir”<sup>6</sup>. Los empleadores que hicieron que sus empleados se sintieran protegidos durante esta pandemia global y se adaptaron para que se sintieran atendidos en el futuro finalmente cosecharán los beneficios... una fuerza laboral saludable, comprometida y leal.

# Metodología de investigación

MAXIS GBN realizó una investigación con aproximadamente 1000 empleados en diez mercados: Alemania, Australia, Brasil, Emiratos Árabes Unidos, Estados Unidos, Francia, Hong Kong, Méjico, Reino Unido y Sudáfrica. La investigación fue realizada por Citigate Dewe Rogerson en junio y julio de 2020.

## Referencias

- 1 MAXIS GBN encargó la investigación a aproximadamente 1000 altos ejecutivos y empleados con sede en 10 países: Reino Unido, Francia, Alemania, Australia, Emiratos Árabes Unidos, Alemania, Estados Unidos, Sudáfrica, México y Brasil. La investigación se ha llevado a cabo a través de una metodología online entre 1239 trabajadores de oficinas a tiempo completo entre el 30 de junio y el 15 de julio de 2020
- 2 Tom Warren, The Verge <https://www.theverge.com/2020/10/9/21508964/microsoft-remote-work-from-home-covid-19-coronavirus> (obtenido en octubre de 2020)
- 3 Emma Simon, asesora corporativa <https://corporate-adviser.com/covid-causing-huge-uptick-in-employee-benefit-reviews/> (obtenida en octubre de 2020)
- 4 Oleg Bestsenny, Greg Gilbert, Alex Harris y Jennifer Rost, 29 de mayo de 2020 <https://www.mckinsey.com/industries/healthcare-systems-and-services/our-insights/telehealth-a-quarter-trillion-dollar-post-covid-19-reality> (obtenido en octubre de 2020)
- 5 Anon, PR Newswire <https://www.prnewswire.co.uk/news-releases/telehealth-companies-who-are-disrupting-the-10-trillion-healthcare-industry-839540256.html> (obtenido en octubre de 2020)
- 6 Anon, AXA <https://www.axa.com/en/magazine/europe-mental-health-report-interview> (obtenido en octubre de 2020)
- 7 Anon, Oxford VR <https://ovrhealth.com/how-it-works/> (obtenido en octubre de 2020)
- 8 Michael Reddy, Digital Authority <https://www.digitalauthority.me/resources/state-of-digital-transformation-healthcare/> (obtenido en octubre de 2020)
- 9 Cake & Arrow "Insurance in the age of the gig economy" (obtenido en septiembre de 2019)
- 10 Anon, Gobierno del Reino Unido <https://www.gov.uk/government/news/chancellor-gives-support-to-millions-of-self-employed-individuals> (obtenido en octubre de 2020)
- 11 Anon, MAXIS GBN "2045: el futuro del trabajo - the changing face of employee benefits" (obtenido en octubre de 2020)
- 12 David Rolf, Shelby Clark y Corrie Watterson Bryant, Aspen Institute [https://assets.aspeninstitute.org/content/uploads/files/content/upload/Portable\\_Benefits\\_final2.pdf](https://assets.aspeninstitute.org/content/uploads/files/content/upload/Portable_Benefits_final2.pdf) (obtenido en diciembre de 2019)
- 13 Matthew Jackson, vicepresidente de Soluciones para Clientes y Propuestas, Thomsons Online Benefits, abril de 2019 <https://www.hrtechnologist.com/articles/digital-transformation/digital-transformation-the-case-for-benefits/> (obtenido en octubre de 2020)
- 14 Anon, Foro Económico Mundial <https://www.weforum.org/reports/human-capital-as-an-asset-an-accounting-framework-to-reset-the-value-of-talent-in-the-new-world-of-work> (obtenido en octubre de 2020)
- 15 Anon, Willis Towers Watson <https://www.willistowerswatson.com/en-GB/News/2020/10/global-health-care-benefit-cost-increases-expected-to-jump-by-more-than-8-percentage> (obtenido en octubre de 2020)
- 16 Carmine Gallo, Forbes <https://www.forbes.com/sites/carminegallo/2014/05/31/the-maya-angelou-quote-that-will-radically-improve-your-business/?sh=1c9c31fc118b> (obtenido en noviembre de 2020)



[maxis-gbn.com](https://maxis-gbn.com)

Este documento ha sido elaborado por MAXIS GBN y tiene fines informativos únicamente; no constituye un asesoramiento. MAXIS GBN ha hecho todo lo posible para garantizar que la información contenida en este documento proceda de fuentes fiables, pero no puede garantizar su exactitud o integridad de la misma. La información contenida en este documento puede estar sujeta a cambios en cualquier momento sin previo aviso. Por lo tanto, usted confía en esta información bajo su propio riesgo. Este documento es estrictamente privado y confidencial y no debe copiarse, distribuirse ni reproducirse total o parcialmente, ni transmitirse a terceros.

La red de prestaciones globales de MAXIS (la "Red") es una red de compañías de seguros miembros de MAXIS con licencia local (los "Miembros") fundada por AXA France Vie, París, Francia (AXA) y Metropolitan Life Insurance Company, Nueva York, NY (MLIC). MAXIS GBN, inscrita en el registro ORIAS con el número 16000513, y con domicilio social en 313, Terrasses de l'Arche, 92 727 Nanterre Cedex, Francia, es un intermediario de seguros y reaseguros que respalda la Red. MAXIS GBN es propiedad conjunta de los afiliados de AXA y MLIC, y no emite pólizas ni ofrece seguros; dichas actividades son llevadas a cabo por los miembros. MAXIS GBN opera en el Reino Unido a través de su establecimiento en dicho país, con domicilio social en 1st Floor, The Monument Building, 11 Monument Street, Londres EC3R 8AF, número de establecimiento BR018216, y en otros países europeos en régimen de libre prestación de servicios. MAXIS GBN opera en EE.UU. a través de MetLife Insurance Brokerage, Inc., con domicilio en 200 Park Avenue, NY, NY, 10166, un agente de seguros con licencia de NY. MLIC es el único miembro autorizado para realizar actividades de seguros en Nueva York. Los demás miembros no están autorizados para ejercer su actividad en Nueva York y las pólizas y contratos que emitan no han sido aprobados por el Superintendente de Servicios Financieros de Nueva York, y no están protegidos por el fondo de garantía del estado de Nueva York, ni sujetos a las leyes de dicho Estado. MAR00723/1120