

Noviembre 2020

viewpoint

Innovación en las prestaciones para los empleados: cómo la COVID-19 ha acelerado el cambio

La innovación es vital en la respuesta a cualquier crisis y la pandemia de COVID-19 ha provocado un cambio masivo en la forma en que funcionan las empresas y en cómo trabajan y viven los empleados.

La tecnología y las soluciones digitales han sido el núcleo de esta capacidad de adaptación y las organizaciones se han reorganizado rápidamente para permitir que el personal trabaje a distancia y siga funcionando eficazmente. Del mismo modo, el impacto de la COVID-19 en los servicios médicos y el acceso de los pacientes a ellos ha experimentado un aumento en la utilización de los servicios médicos digitales, una tendencia que esperamos que continúe.

La conversación imprecisa en los primeros días acerca de una "nueva normalidad" a corto plazo parece estar traduciéndose ahora en una nueva realidad a largo plazo. Una investigación de McKinsey realizada entre 200 empresas de diversos sectores en todo el mundo revela que el 90% de los ejecutivos esperan, en los próximos cinco años, cambios fundamentales en la forma en que operan, y casi tantos afirman que también esperan que la COVID-19 cambie las necesidades de sus clientes.¹

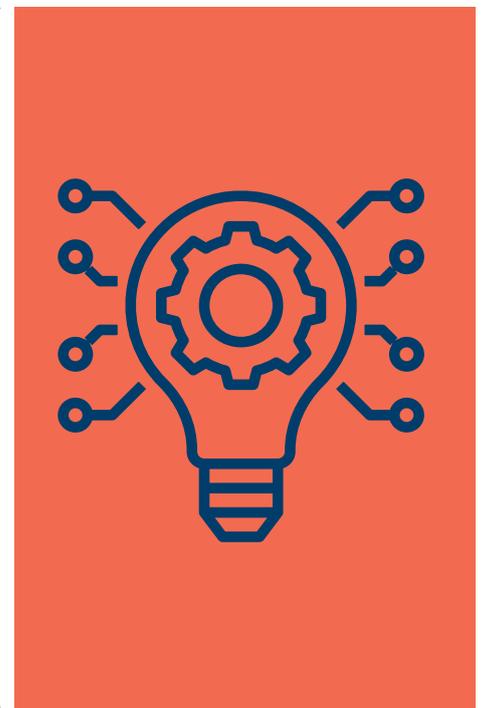
Las necesidades cambiantes de los clientes impulsan la innovación en cualquier empresa. Y si bien las multinacionales buscan adaptar su oferta diaria de productos a los consumidores ante una pandemia global, también deben tener en cuenta las necesidades cambiantes de las personas encargadas de ofrecer este cambio. Las investigaciones que hemos realizado recientemente sugieren que la COVID-19 ha cambiado la percepción de las personas sobre las

prestaciones para los empleados (PE) y que los empleadores deben reaccionar ante esta situación.

Por supuesto, las nuevas tecnologías (e incluso algunas tecnologías antiguas y poco utilizadas) desempeñarán un papel importante en este sentido.²

La innovación fue un enfoque importante en la industria global de prestaciones para empleados antes de que escucháramos hablar de la COVID-19. La pandemia simplemente ha impulsado el ritmo de la innovación y el cambio, y ha intensificado el foco en las nuevas tecnologías.

La investigación de McKinsey entre 200 empresas de diversos sectores en todo el mundo muestra que el 90% de los ejecutivos esperan, en los próximos cinco años, cambios fundamentales en la forma en que operan...



El impulso de innovación de PE antes de la COVID-19

Antes de la pandemia estaban surgiendo soluciones tecnológicas como el uso de la tecnología de registro contable distribuido (DLT, por sus siglas en inglés) y la cadena de bloques para mejorar la calidad de los datos y la capacidad de compartirlas, pero el sector de los seguros –al igual que la mayoría de las otras áreas– también estaba teniendo que adaptarse a los cambios en las formas en que las empresas organizan su fuerza laboral con empresas y trabajadores que cada vez buscan más empleados contratados y autónomos.

Es discutible si el impulso para ello venía de empresas que buscaban reducir los costos de tener empleados a tiempo completo o de trabajadores que buscaban un mejor equilibrio entre la vida laboral y personal. Pero no hay duda de que la innovación digital necesaria para hacer frente a estos cambios fue una fuerza importante en el mercado de las prestaciones para empleados antes de la COVID.

Desde el uso de la realidad virtual y los asistentes de voz digitales hasta el lanzamiento de una estación de televisión de prestaciones y herramientas de análisis de texto subrayan cómo la nueva tecnología y la innovación ya estaban transformando el sector al ayudar a empresarios y empleados a involucrarse mejor en la asistencia médica, las prestaciones y el lugar de trabajo en general.³

Las nuevas tecnologías ya no son algo deseable, sino imprescindible. De hecho, la gran mayoría (92%) de los altos directivos y responsables de RR. HH. encuestados por la empresa internacional de adquisición y gestión de talentos Randstad afirman que creen que la tecnología mejora la atracción, el compromiso y la retención de empleados. Esto representa un aumento con respecto al 79% que afirmaba lo mismo en 2016.³

Por supuesto, el mercado global de prestaciones para empleados no opera en un vacío, y el cambio tecnológico en otros sectores tiene un impacto en nuestra industria. Esto se aplica especialmente a la innovación en la asistencia médica, que es una parte clave de los beneficios que las multinacionales ofrecen a sus empleados.

Las nuevas tecnologías ya no son algo deseable, sino imprescindible... El 92% de los altos directivos y responsables de RR. HH. afirman que creen que la tecnología mejora la atracción, el compromiso y la retención de empleados. Esto representa un aumento con respecto al 79% que afirmaba lo mismo en 2016.

El efecto de la COVID-19 en los servicios de salud y bienestar

Las soluciones de telemedicina estaban disponibles antes de la COVID-19, pero no se utilizaban ampliamente en muchos países, especialmente en aquellos donde existe un sistema nacional de salud bien desarrollado. Los datos de EE. UU. muestran que solo el 11% de los pacientes utilizaba servicios de telemedicina. Este año, casi la mitad (46%) lo ha hecho y, aunque es probable que gran parte de este crecimiento se deba a la cancelación de citas presenciales en respuesta a la pandemia, se trata de una tendencia que parece ser popular.

Por tanto, el cambio puede ser permanente, ya que los proveedores amplían rápidamente sus ofertas y prevén atender entre 50 y 175 veces el número de pacientes a través de los servicios de telemedicina. Y se espera que los ingresos anuales totales del sector crezcan de USD 3 mil millones al año a un potencial de USD 250 mil millones al año.⁴

Pero Estados Unidos no está necesariamente a la cabeza. Una investigación realizada en Asia-Pacífico en 2019 reveló que casi el 50% de los pacientes utilizarían herramientas de salud digitales en los próximos cinco años, y el 91% dijo que lo haría si su empleador o proveedor de seguros cubriera los costos.⁵

Muchos empleadores de toda Asia-Pacífico han añadido desde entonces servicios de telemedicina a su oferta de bienestar en respuesta a la COVID-19, tras haberse preocupado inicialmente por los posibles costos. Muchos han acordado alianzas con plataformas de telemedicina para ofrecer consultas gratuitas a los empleados.

Según la doctora Leena Johns, responsable de Salud y Bienestar de MAXIS GBN, los empleadores multinacionales han recurrido este año en particular a soluciones de telemedicina. “Con la interrupción en el acceso a la asistencia sanitaria durante la pandemia, los pacientes sacrificaron citas y procedimientos mientras los proveedores de asistencia médica seguían directrices y cerraban o retrasaban los servicios médicos regulares. El cribado de enfermedades, así como el tratamiento y el control de otras enfermedades además de la COVID se vieron alterados, por lo que no resulta sorprendente que hayamos observado un aumento en la demanda de la prestación virtual de asistencia médica”.

“Hemos estado trabajando con muchos de nuestros clientes globales para implementar una solución de telemedicina para su población en todo el mundo para que tengan acceso a los profesionales médicos en todo momento.”

Los programas de asistencia a los empleados (PAE) también estaban bien establecidos antes de la pandemia, pero necesariamente, son cada vez más importantes y los empleadores se han dado cuenta de su verdadero valor.

Los PAE suelen ofrecer una gama de soluciones, como apoyo terapéutico, asesoramiento y servicios de derivación. A menudo, cuando los empleados utilizan EAP, se encuentran en un momento difícil de sus vidas y suelen proporcionar apoyo vital. Los servicios de salud mental y bienestar financiero ofrecidos por los EAP nunca han sido tan cruciales para los empleados que trabajan a distancia en un clima de ansiedad, por lo que no resulta sorprendente que se trate también de un área de alto crecimiento desde principios de este año.

...se prevé que los ingresos anuales totales del sector [telemedicina] aumenten de USD 3 mil millones al año a un potencial de USD 250 mil millones al año.





La economía del mercado informal es una plataforma de crecimiento

Los gobiernos de todo el mundo han lanzado paquetes de apoyo financiero para ayudar a las empresas que sufren la desaceleración económica a causa de la COVID-19 y a los empleados que no pueden trabajar debido a la cuarentena.

Sin embargo, muchos trabajadores independientes que forman parte del mercado informal han atravesado ambigüedades legales y han tenido dificultades financieras. El gobierno del Reino Unido calculó que alrededor del 95%⁶ de los cinco millones⁷ de trabajadores por cuenta propia estaban cubiertos por su paquete de ayuda, pero eso sigue dejando a unos 250 000 sin apoyo financiero. En los Estados Unidos, la asistencia por desempleo por la pandemia se amplió a los trabajadores informales, una medida por la que Uber hizo lobby, demostrando su comprensión de la responsabilidad que tienen los empleadores de cuidar a los trabajadores contratados e informales aunque no estén incluidos en el estatus de empleados "tradicionales"⁸.

Ofrecer beneficios a los trabajadores informales es un reto importante, pero solo ha sido posible gracias a los avances tecnológicos. Algunas empresas importantes, como SurveyMonkey, ofrecen beneficios a contratistas que ofrecen planes médicos, dentales y de la visión donde cubren el 85% de la prima del trabajador y el 50% de las primas de sus dependientes.⁹

De nuevo, estas innovaciones estaban en marcha antes de la COVID, pero ahora que muchos trabajadores recurren al trabajo informal a la luz de los despidos globales, existe una mayor sensación de urgencia a la hora de afrontar este reto: cómo financiar, proporcionar y ofrecer beneficios a los trabajadores por cuenta propia.

Dos cosas que sí sabemos: la tecnología desempeñará un papel clave y los beneficios deberán ser portables. Nuestra reciente investigación con trabajadores en mercados clave en todo el mundo respalda esto: el 51% de los encuestados acogería con satisfacción la introducción de beneficios portables que les permitan llevar sus beneficios con ellos cuando cambien de empleador.²

Plataformas que sirven de base

Nuestra investigación demuestra que los beneficios portables no solo son una solución para zanjar la brecha de los beneficios en la economía del mercado informal, sino que también son potencialmente aplicables a los empleados a tiempo completo. Los beneficios flexibles y las plataformas en las que se gestionan y entregan son más comunes en la actualidad, pero las plataformas deben expandirse y adaptarse para reunir todos los beneficios de varios proveedores en un solo lugar.

El 72% de los empleados que acceden a sus prestaciones en un solo lugar están satisfechos con este enfoque y, en consecuencia, colaboran con sus prestaciones y su organización. Cuando se trata de hacer que sus empleados se sientan valorados y más productivos, se da por hecho la necesidad de una gran tecnología.¹⁰

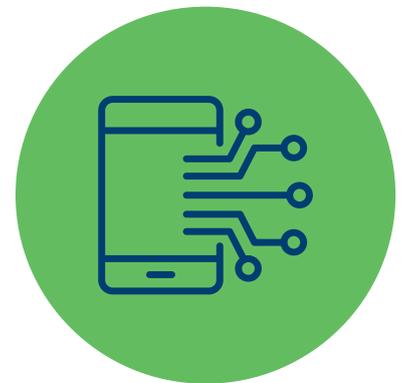
Es poco probable que la pandemia afecte al desarrollo de esta tecnología. Donde puede marcar la diferencia es en cómo se utilizan las plataformas.

Para los empleadores puede haber un cambio para intentar garantizar que los empleados opten por un nivel mínimo de beneficios de protección como seguro de salud, seguro de vida, seguro contra accidentes, discapacidad y protección de ingresos.

Nuestro estudio sugiere que muchos empleados estarían satisfechos con este enfoque, ya que sus prioridades cambiarían como resultado de la COVID-19. Alrededor de un tercio (33%) de los trabajadores a los que preguntamos en todo el mundo afirman que les gustaría que su paquete de prestaciones para empleados se centrara en los beneficios para la salud frente a los beneficios para el estilo de vida.²

Las opiniones variaron en todo el mundo, probablemente debido a los servicios de salud prestados por el gobierno del país del encuestado, por ejemplo, solo el 16% de los trabajadores franceses y el 25% de los empleados del Reino Unido desean hacer más hincapié en los beneficios para la salud en comparación con el 38% de los sudafricanos y el 36% de los americanos.

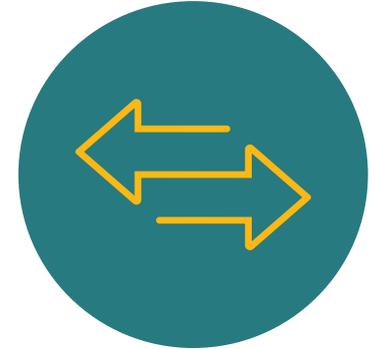
El 72% de los empleados que acceden a sus prestaciones en un solo lugar están satisfechos con este enfoque y, en consecuencia, colaboran con sus prestaciones y su organización.



El cambio estaba por llegar pero la COVID-19 está acelerando la innovación

La innovación y la tecnología estaban transformando a la industria global de beneficios para los empleados antes de que llegara la pandemia de COVID-19, pero el ritmo del cambio se ha acelerado. Tendencias como el trabajo a distancia y la adopción de la telemedicina que gradualmente se estaban aceptando en la corriente principal ahora son estándar y es probable que lo sigan siendo.

Y, como se ha mencionado, aunque muchos empleados desean una mayor personalización de sus beneficios, muchos millones de otros se han dado cuenta de lo cruciales que son los beneficios más tradicionales: la protección de los ingresos, el seguro de vida, el seguro médico y el seguro de discapacidad han demostrado su valor durante la pandemia y desempeñarán un papel importante en la contratación y retención de personal en el futuro. La manera como se proporcionarán esos beneficios continúa siendo descubierta por muchos empleadores.



La flexibilidad y la elección deben ahora ser parte integral de las ofertas de prestaciones a los empleados, ya que cada vez más los empleados querrán soluciones de prestaciones personalizadas, incluidas las que proporcionan una red de seguridad. Las multinacionales y los proveedores de prestaciones han demostrado que son capaces de adaptarse en el pasado, pero que tendrán que acelerar sus tiempos de respuesta y proporcionar esta gama de prestaciones cada vez mayor en una plataforma fácil de usar.

La innovación y el cambio tecnológico siguen siendo un proceso evolutivo para el mercado de prestaciones a los empleados en lugar de un proceso revolucionario. ¡Pero el proceso evolutivo se ha acelerado definitivamente desde el comienzo de este extraño año!

- 1 Ashwin Naik, Foro Económico Mundial <https://www.weforum.org/agenda/2020/05/indias-lockdown-ends-mental-health-crisis-beginning/> (obtenido en mayo de 2020) Por Jordan Bar Am, Laura Furstenthal, Felicitas Jorge y Erik Roth <https://www.mckinsey.com/business-functions/strategy-and-corporate-finance/our-insights/innovation-in-a-crisis-why-it-is-more-critical-than-ever> (obtenido en octubre de 2020)
- 2 Investigación de MAXIS GBN, realizada por Citigate Dewe Rogerson, julio de 2020
- 3 Caroline Hroncich 29 de mayo de 2019 <https://www.benefitnews.com/list/digital-innovation-transforming-benefits-hr> (obtenido en octubre de 2020)
- 4 Oleg Bestennyy, 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 Vikram Kapur y Alex Boulton Abril de 2020 <https://www.bain.com/insights/covid-19-accelerates-the-adoption-of-telemedicine-in-asia-pacific-countries/> (obtenido en octubre de 2020)
- 6 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)
- 7 Anon, [https://www.ons.gov.uk/employmentandlabourmarket/peopleinwork/employmentandemployeetypes/articles/coronavirusandselfemploymentintheuk/2020-04-24#:~:text=By%20the%20fourth%20quarter%20\(Oct,up%20from%2012%25%20in%202000.](https://www.ons.gov.uk/employmentandlabourmarket/peopleinwork/employmentandemployeetypes/articles/coronavirusandselfemploymentintheuk/2020-04-24#:~:text=By%20the%20fourth%20quarter%20(Oct,up%20from%2012%25%20in%202000.) (obtenido en octubre de 2020)
- 8 Alex Rosenblat, Harvard Business Review <https://hbr.org/2020/07/gig-workers-are-here-to-stay-its-time-to-give-them-benefits> (obtenido en octubre de 2020)
- 9 Anon, Survey Monkey <https://www.surveymonkey.com/newsroom/surveymonkey-contractor-vendor-benefits/> (obtenido en octubre de 2020)
- 10 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)

Este documento ha sido elaborado por MAXIS GBN únicamente con fines informativos y no constituye un asesoramiento. MAXIS GBN ha hecho todo lo posible para asegurar que la información contenida en este documento proceda de fuentes fiables, pero no puede garantizar la 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, si deposita su confianza en esta información lo hace estrictamente por su cuenta y 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. MAR00743/1120