

# Encuesta de Diagnóstico de Bienestar 2021

## Resultados América Latina

### Informe de Participantes

Mayo de 2021



# Sobre la encuesta

**585**

empleadores con operaciones en América Latina respondieron la encuesta\*

**5.3M**

empleados globales en las organizaciones que participaron

**66%**

de los empleadores operan en varios países

**22%**

Con fines de lucro, cotizan en bolsa

**70%**

Con fines de lucro, privadas

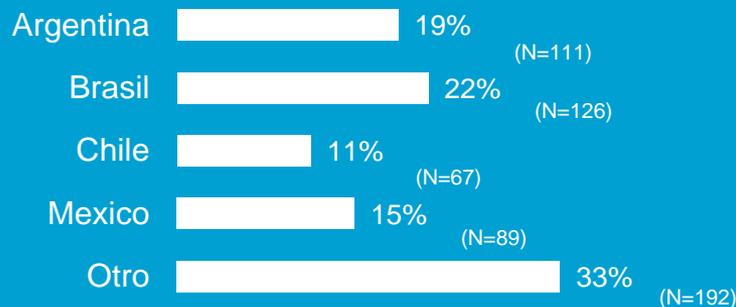
**8%**

Sin fines de lucro/ Gobierno

## Industria



## ¿Qué mercado representa principalmente su respuesta a esta encuesta?



Note: La suma puede no dar 100% debido a redondeo. \*La encuesta considera respuestas que seleccionaron un país de América Latina ya sea como mercado primario o secundario (cuando las mismas experiencias y actividades que para el primario aplican).

Fuente: Encuesta de Diagnóstico de Bienestar 2021, América Latina

# Resultados Clave



## Estrategia

El **bienestar se ha convertido en una de las principales prioridades** de la estrategia del cuidado de la salud en muchas organizaciones como resultado de la pandemia y las empresas buscan hacer del bienestar un **diferenciador clave de su propuesta de valor**.



## Apoyo al liderazgo

La **gerencia ha demostrado cada vez más su apoyo** al bienestar de los empleados durante los últimos 6 años y ha tomado medidas para mejorar la experiencia de los empleados al remodelar su entorno de trabajo, ofrecer capacitación y brindar apoyo familiar.



## Desafíos

El **estrés y los problemas de salud mental** se han convertido en un problema creciente debido a la pandemia y la recesión económica. **El aumento de los costos y la entrega inconexa de programas de bienestar** siguen siendo un desafío que deben superar las empresas.



## Datos y analítica

El **uso de datos y análisis** sigue expandiéndose con una **prioridad hacia las estrategias de escucha de los empleados para comprender mejor sus necesidades**. El uso de una variedad de medidas financieras y no financieras sigue siendo bajo con oportunidades de expansión.



## Ofertas ampliadas

Los empleadores continúan expandiendo sus ofertas para abordar el bienestar físico, emocional, financiero y social de los empleados con un **mayor énfasis en desarrollar una experiencia de empleado que sea atractiva y conecte a los empleados** con diversas necesidades.

## 4 de cada 5 empresas en América Latina creen que el COVID-19 tendrá un impacto negativo en el bienestar de los empleados

Impacto negativo del COVID-19 durante los próximos 6 meses

# 83%



El 83% de los empleadores piensa que el COVID-19 tendrá un impacto negativo en el **bienestar de los empleados** (salud física y emocional, conexiones sociales y bienestar financiero)

# 66%



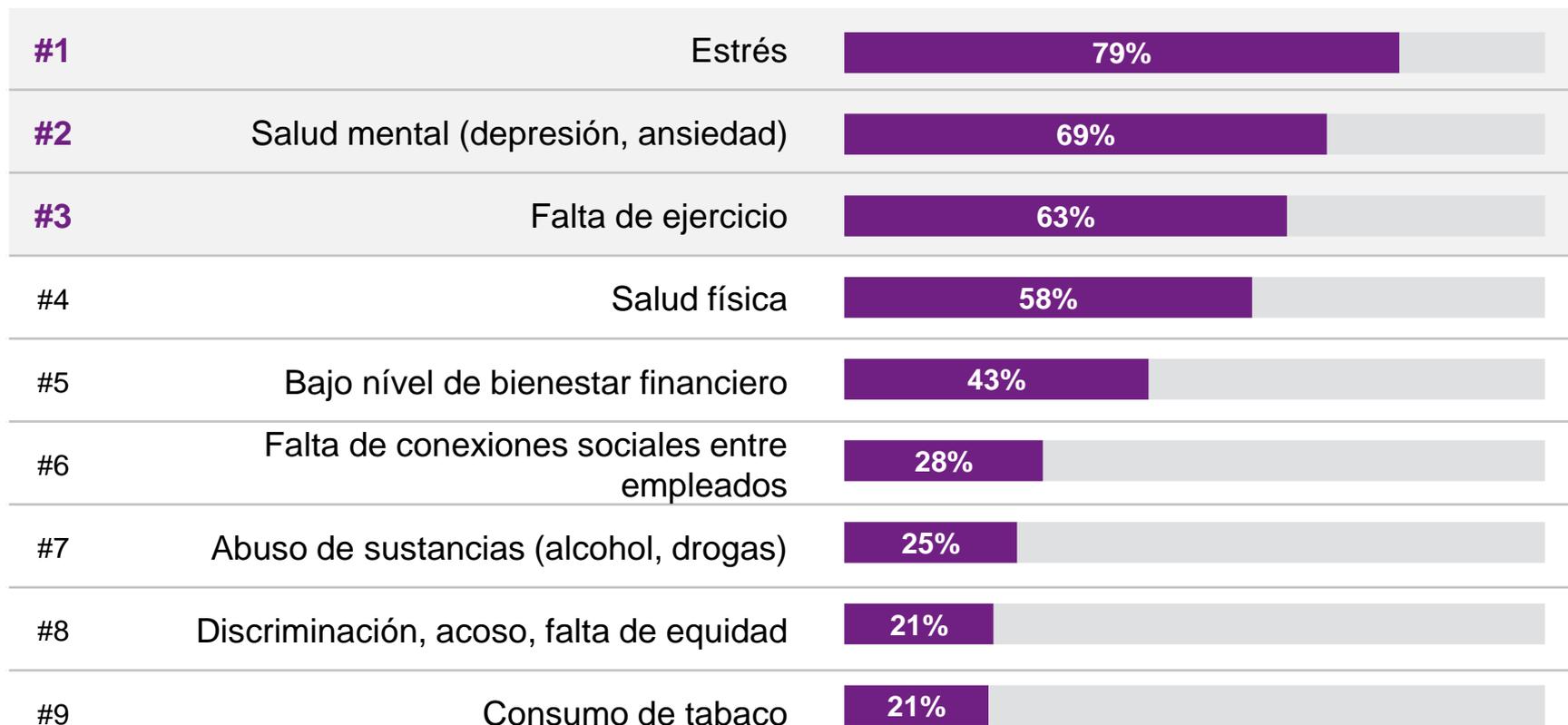
El 66% de los empleadores piensa que el COVID-19 tendrá un impacto negativo en la **productividad de los empleados**

Nota: Los porcentajes indican "pequeño impacto negativo", "impacto negativo moderado" o "gran impacto negativo".  
Fuente: COVID-19: Impacto en el negocio y en los planes de beneficios - Resultados de América Latina

# El estrés es el principal problema de la fuerza laboral

Más de la mitad de los empleadores dice que la salud mental, la salud física y la falta de ejercicio también son **problemas para su fuerza laboral**

¿En qué medida los siguientes son un problema para su fuerza laboral?

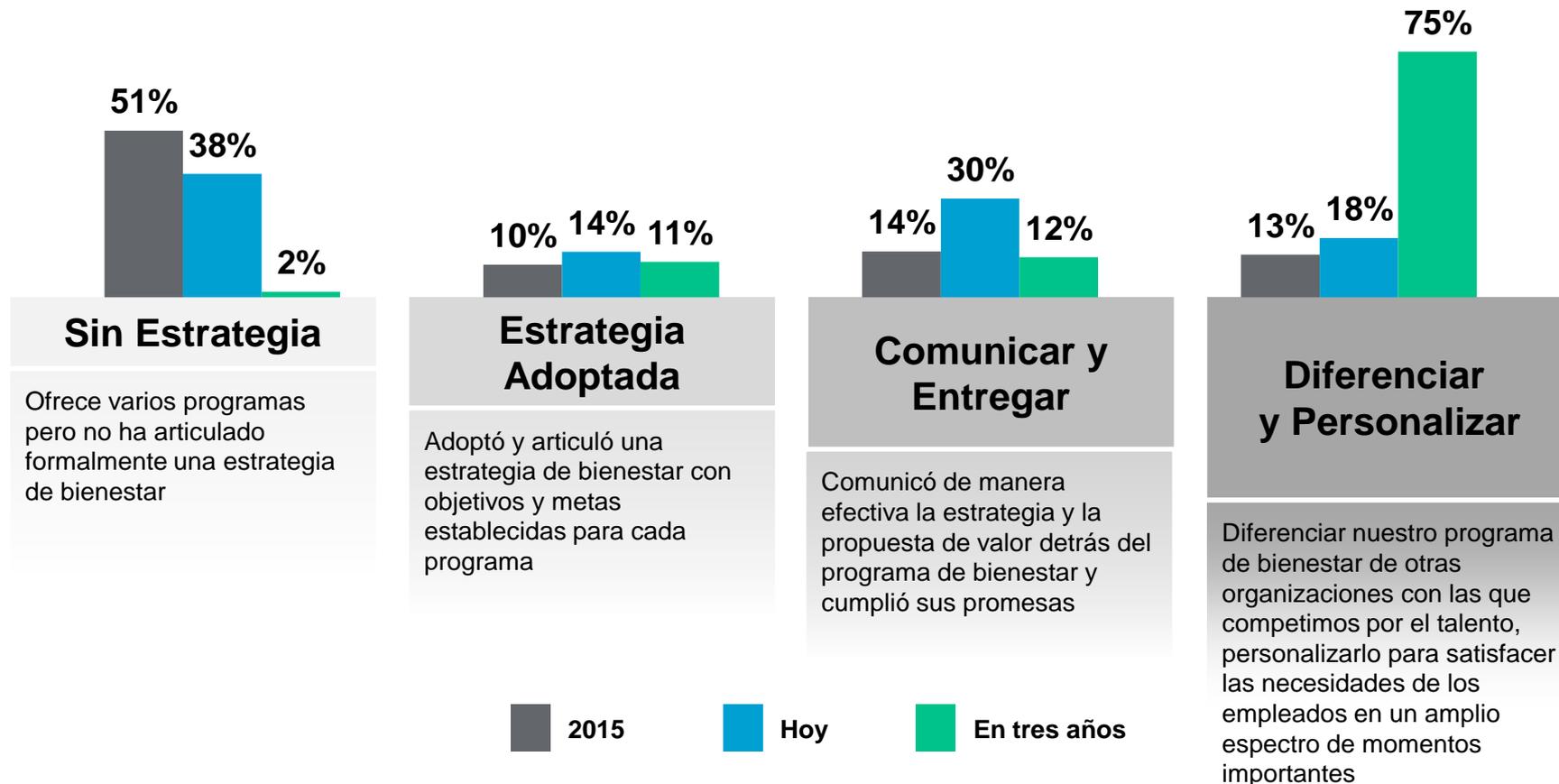


Nota: "No estoy seguro" excluido. Los porcentajes indican "5-7 en gran medida" en una escala de 7 puntos

Fuente: Encuesta de Diagnóstico de Bienestar 2021, América Latina

# La proporción de empleadores sin una estrategia de bienestar está en declive

¿Cuál de los siguientes pasos describe mejor lo que ha logrado en su estrategia de bienestar hasta la fecha y lo que espera lograr en los próximos tres años (dentro de su propio país)?



Nota: En 2015, 13% de los empleadores manifestaron estar reduciendo su foco en salud y productividad. Los porcentajes pueden no sumar 100% por redondeo.  
Fuente: Encuesta "Global Staying@Work" 2015/2016, América Latina; Encuesta de Diagnóstico de Bienestar 2021, América Latina

# El bienestar físico y emocional de los empleados es la máxima prioridad para los empleadores durante los próximos tres años

¿En qué medida los siguientes aspectos del bienestar de los empleados serán una prioridad importante para su organización durante los próximos tres años?



## Bienestar físico

Identificar y gestionar eficazmente los riesgos para la salud de la población y las enfermedades crónicas en toda la población activa



## Bienestar emocional

Identificar y gestionar el estrés y los problemas de salud conductual en la fuerza laboral



## Bienestar financiero

Identificar e implementar soluciones para mejorar la salud financiera de su fuerza laboral



## Bienestar Social

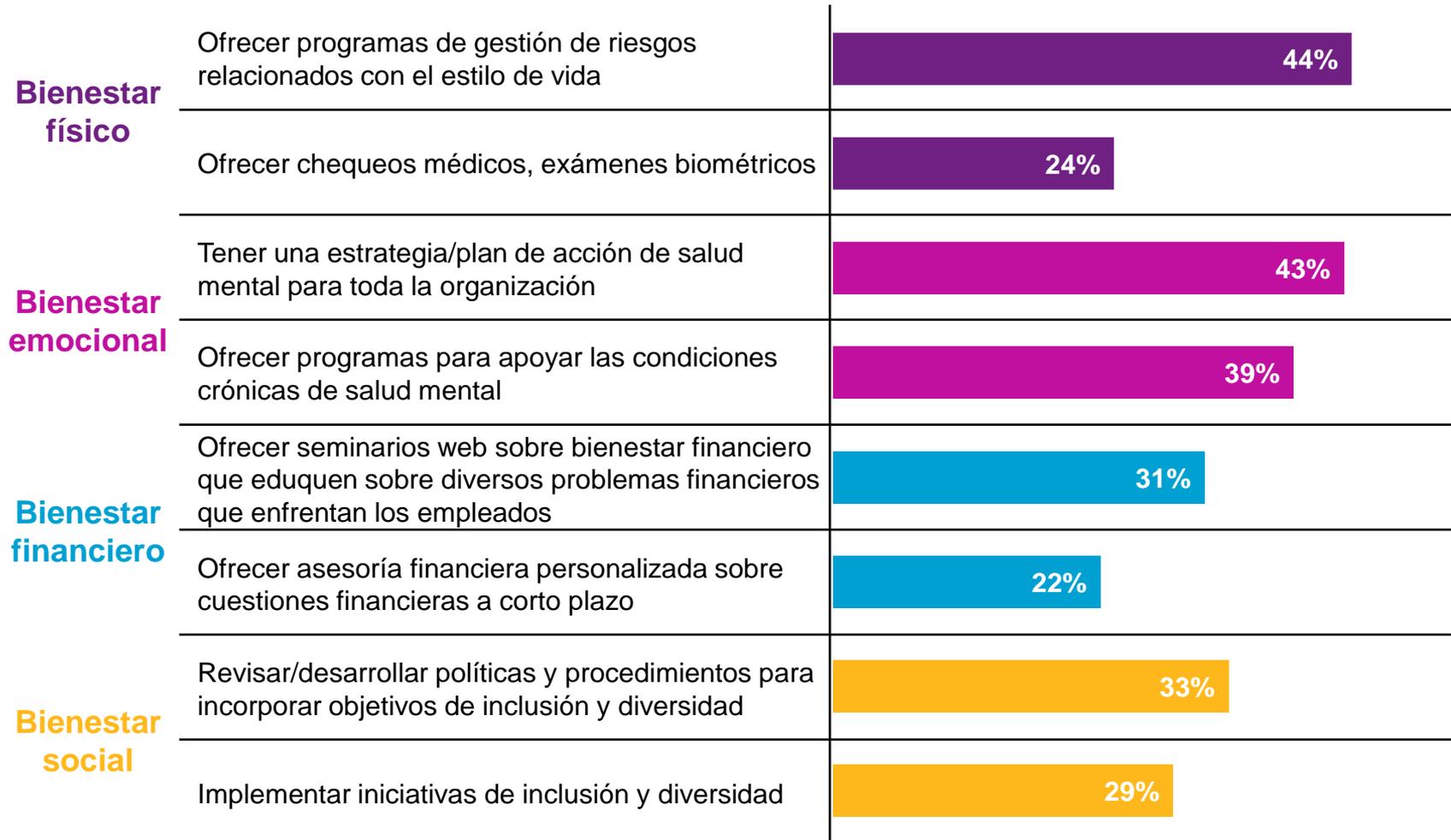
Identificar e implementar formas de promover un sentido de participación en temas de salud y financieros entre los empleados, las familias y la comunidad



Nota: Los porcentajes indican "Importante" o "Muy importante"

Fuente: Encuesta de Diagnóstico de Bienestar 2021, América Latina

## Las dos principales acciones en cada categoría de bienestar que los empleadores están planeando o considerando para los próximos tres años



Nota: Los porcentajes indican "Planificación de medidas para 2021" y "Consideración de medidas para 2022 o 2023"  
Fuente: Encuesta de Diagnóstico de Bienestar 2021, América Latina

# La mayoría de los empleadores abordan el bienestar desde diferentes aristas para crear una cultura de bienestar

¿De cuál de las siguientes formas **promueve su organización una cultura de bienestar en su organización?**

## Ambiente

Utilizar una campaña de comunicación que anime a los empleados a velar por su bienestar  
(físico, mental, financiero y social)



Ofrecer soluciones de bienestar virtual  
(entrenamientos, apoyo para el estrés y la salud mental, coaching en línea,...)



Evaluar el entorno laboral y los programas de salud y bienestar para alinearlos con la cultura de la organización



## Capacitación para:

...educar y crear conciencia sobre todas las ofertas de bienestar



...identificar problemas de salud emocional, estrés y eventos de vida episódicos que impactan la salud mental de los empleados



■ Medidas adoptadas

■ Planificación de medidas para 2021

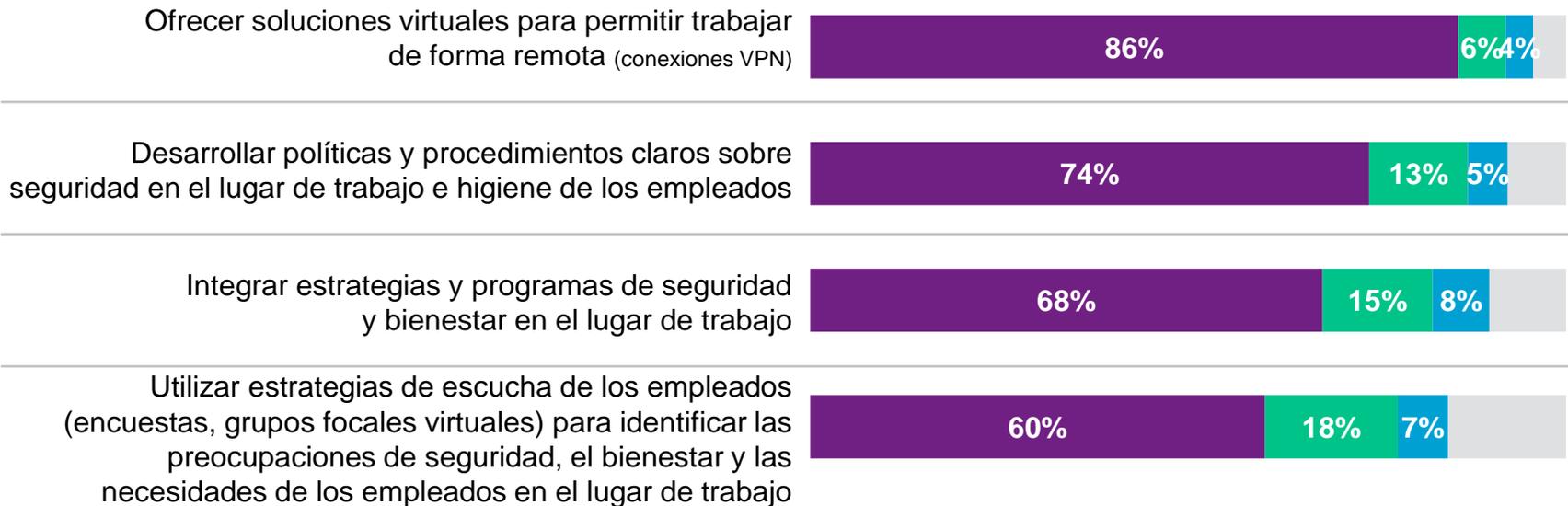
■ Consideración de medidas para 2022 o 2023

Fuente: Encuesta de Diagnóstico de Bienestar 2021, América Latina

# Los empleadores reconocen la importancia de integrar los aspectos de seguridad y riesgos del trabajo con los programas de bienestar

¿De cuál de las siguientes formas promueve su organización una cultura de bienestar en su organización?

## Seguridad



■ Medidas adoptadas
 ■ Planificación de medidas para 2021
 ■ Consideración de medidas para 2022 o 2023

Fuente: Encuesta de Diagnóstico de Bienestar 2021, América Latina

# 4 de cada 5 empleadores proporcionan equipos ergonómicos

¿De cuál de las siguientes formas promueve su organización una cultura de bienestar en su organización?

## Ergonomía y equipamiento

Proporcionar estaciones de trabajo ergonómicas  
(p. ej., asientos ajustables, asientos ergonómicos alternativos, telefonía manos libres)



Ofrecer acceso en línea a videos virtuales de ergonomía



Ofrecer subsidios a los empleados para administrar los costos de trabajar de forma remota  
(p. ej., costo del equipo, acceso a Internet, otras facturas)

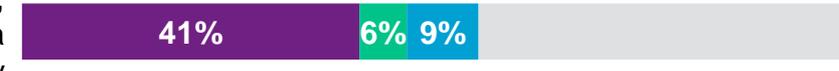


## Apoyo Familiar

Ofrecer modalidades de trabajo flexibles para que los empleados puedan gestionar otros compromisos  
(p. ej., el cuidado de niños o familiares enfermos)



Ofrecer licencia parental remunerada (maternidad, paternidad) más allá del tiempo o licencia remunerada exigida por ley



■ Medidas adoptadas     
 ■ Planificación de medidas para 2021     
 ■ Consideración de medidas para 2022 o 2023

Fuente: Encuesta de Diagnóstico de Bienestar 2021, América Latina

# El aumento de los costos, el apoyo financiero insuficiente y la falta de datos son los mayores desafíos para la ejecución efectiva de programas de bienestar



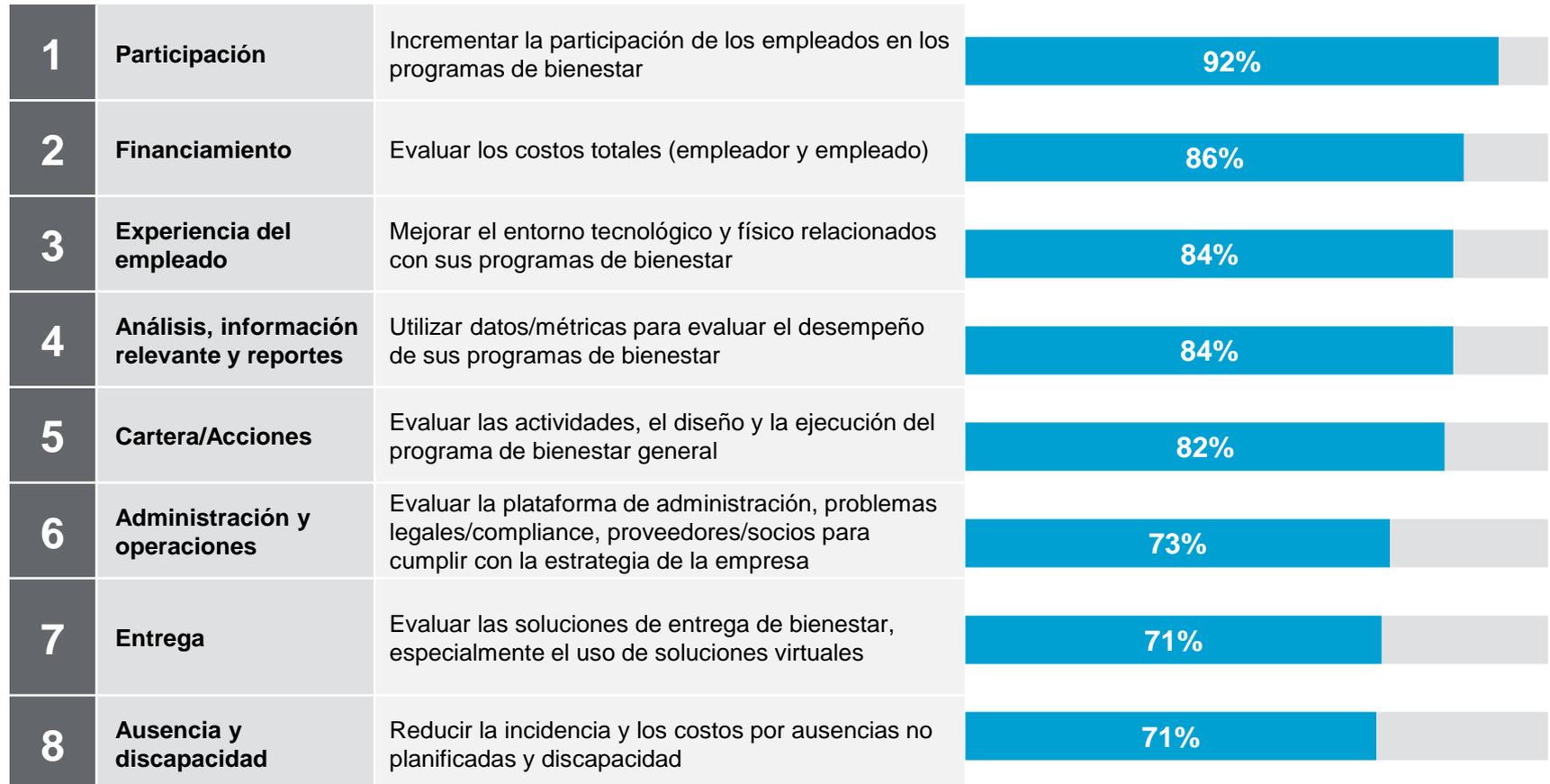
¿En qué medida espera que lo siguiente sea un **desafío** para la ejecución eficaz de los programas de bienestar de su organización durante los próximos tres años?

<b>#1</b>	<b>Costos en aumento</b>	<b>66%</b>
<b>#2</b>	<b>Apoyo financiero insuficiente</b>	<b>45%</b>
<b>#3</b>	<b>Falta de datos para medir los resultados del programa o cambios en el comportamiento de los empleados</b>	<b>43%</b>
	Falta de comprensión y compromiso de los empleados con los programas de bienestar	39%
	Falta de recursos o capacidades internos	36%
	Entrega fragmentada o inconexa de programas de bienestar	36%
	Falta de apoyo administrativo/de liderazgo	35%
	Falta de tecnología adecuada	34%
	Falta de una estrategia de bienestar clara	34%
	Falta de claridad en las regulaciones	26%
	Falta de proveedores/socios para ofrecer estrategias y programas de bienestar	26%

Nota: Los porcentajes indican "4/5 en gran medida" en una escala de 5 puntos  
 Fuente: Encuesta de Diagnóstico de Bienestar 2021, América Latina

# El compromiso y el financiamiento serán el foco de las actividades de bienestar de los empleadores durante los próximos tres años

¿Qué importancia tendrán las siguientes áreas de enfoque para las actividades de bienestar de su organización durante los próximos tres años?



Nota: Los porcentajes indican "Importante" o "Muy importante"

Fuente: Encuesta de Diagnóstico de Bienestar 2021, América Latina

# Los empleadores toman medidas para impulsar el compromiso de los empleados con sus programas de bienestar

¿En qué medida su organización toma alguna de las siguientes acciones para impulsar la participación de los empleados en sus programas de bienestar?

Utiliza soluciones virtuales para llegar a los empleados remotos y permitir el acceso a los diferentes recursos e iniciativas

49%

Utiliza campañas promocionales y de marca para involucrar a los empleados y dirigirlos a los recursos adecuados (soluciones de telemedicina y atención virtual, programa de asistencia al empleado, programas de opinión médica experta, etc.)

39%

Tener un plan de comunicación sólido que se conecte específicamente con los momentos de la vida (nacimiento o adopción de un bebé, matrimonio, muerte de un ser querido, graduación escolar, etc.)

37%

Utiliza incentivos para impulsar la participación y el compromiso de los empleados en varios programas de bienestar

29%

Utiliza *influencers* clave, testimonios y mensajería viral para comunicarse a través de las redes sociales de la organización

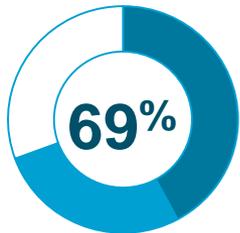
28%

Nota: Los porcentajes indican "4/5 en gran medida" en una escala de 5 puntos

Fuente: Encuesta de Diagnóstico de Bienestar 2021, América Latina

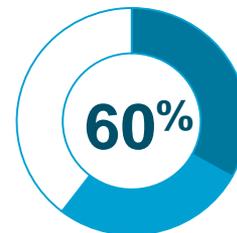
# La mayoría de los empleadores están utilizando estrategias de escucha y evaluación de costos para la medición del programa

Indique hasta qué punto su empresa utiliza datos/métricas por cualquiera de las siguientes razones.



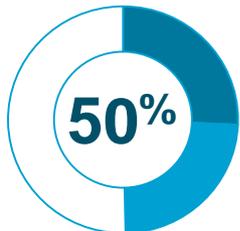
## Estrategias de escucha

Utilizar estrategias de escucha de los empleados (encuestas, grupos focales virtuales) para identificar los deseos y necesidades de los diferentes grupos de empleados



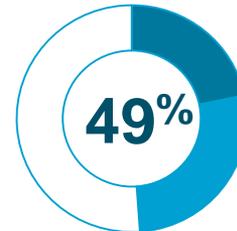
## Evaluación de costos

Evaluar el costo total de la atención (es decir, el costo total para una persona promedio por un episodio de atención)



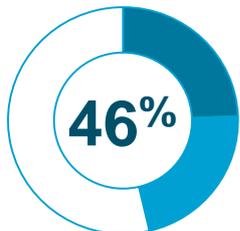
## Segmentación de la Fuerza Laboral

Exigir a los proveedores que compartan datos de referencias de empleados e informes integrados



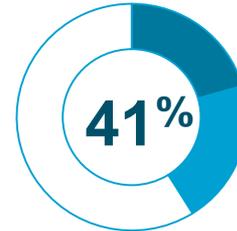
## Selección de herramientas y programas

Utilizar datos para identificar individuos o subgrupos específicos para personalizar herramientas y seleccionar programas de bienestar relevantes o brechas en la atención



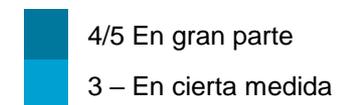
## Métricas de Tiempo Perdido

Utilizar métricas de tiempo perdido (p. ej., discapacidad, compensación laboral, licencia médica familiar) para informar decisiones o cambios en sus programas de bienestar



## Enfoque de valor de la inversión

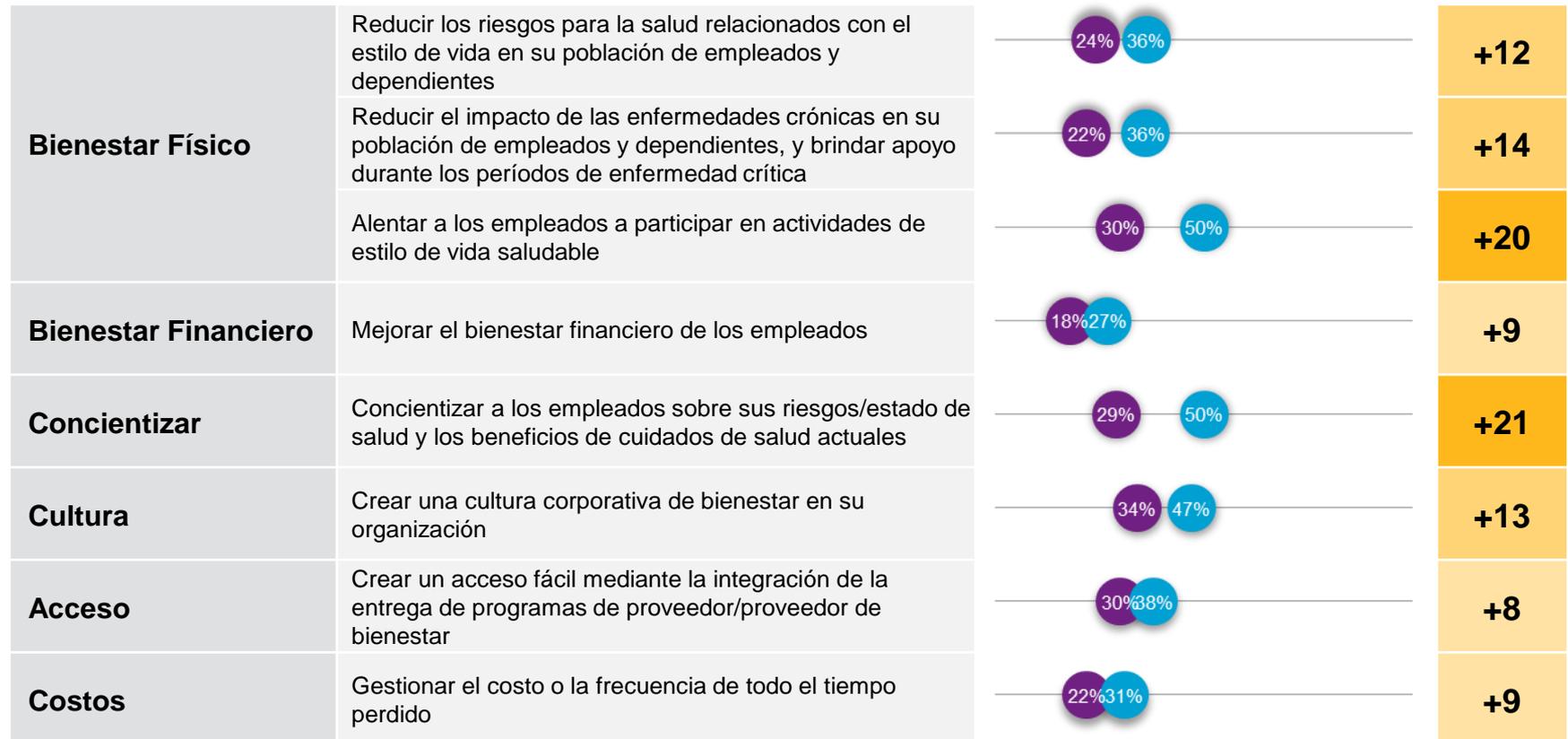
Utilizar una variedad de métricas financieras y no financieras para medir el impacto de los programas de salud y bienestar (es decir, enfoque en Valor de la Inversión)



Fuente: Encuesta de Diagnóstico de Bienestar 2021, América Latina

# Los empleadores piensan que sus esfuerzos son cada vez más efectivos en el bienestar físico, la conciencia y la cultura organizacional

¿Qué tan efectivos han sido los esfuerzos de su organización en cada una de las siguientes áreas?



● 2015 ● 2021

Nota: Los porcentajes indican "4 a 5- en gran medida" en una escala de cinco puntos.

Fuente: Encuesta "Global Staying@Work" 2015/2016, América Latina; Encuesta de Diagnóstico de Bienestar 2021, América Latina

# Desconexión entre opiniones de los empleadores y de los empleados

¿En qué medida está de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes afirmaciones?

	 <b>Empleador</b>	 <b>Empleados</b>	<b>Brecha*</b>
Los empleados de esta organización son tratados con dignidad y respeto independientemente de su trabajo	92%	71%	-21
La alta dirección/empresa está realmente interesada en la salud y el bienestar de los empleados y sus familias	75%	55%	-20
Las personas de esta organización se tratan con dignidad y respeto, independientemente de su identidad personal	90%	73%	-17
Nuestro programa de bienestar anima a los empleados a llevar un estilo de vida más saludable	54%	44%	-10
Nuestro programa de bienestar satisface las necesidades de nuestros empleados	53%	45%	-8
Los empleados de esta organización pueden ser ellos mismos sin preocuparse por cómo serían aceptados	72%	72%	0
Los programas de bienestar de nuestra organización inspiran a los empleados a alcanzar sus metas personales	45%	63%	18

Nota: Los porcentajes indican "De acuerdo" o "Totalmente de acuerdo"; \*: % del empleado menos % del empleador

Fuente: Encuesta de Diagnóstico de Bienestar 2021, América Latina; 2019 Global Benefits Attitudes Survey, Latin America

# Los empleadores que son efectivos en sus esfuerzos tienen un mejor desempeño financiero

Para evaluar la **efectividad de los programas de bienestar** de las empresas, pedimos a los empleadores participantes que **calificaran el desempeño de su organización en 3 áreas**, utilizando 21 preguntas:

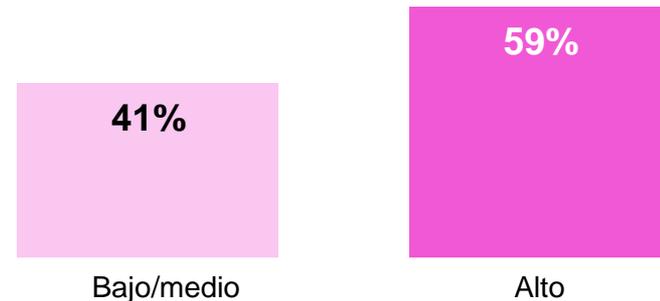
- **Efectividad de sus programas de bienestar**
- **Implementación del programa**
- **Compromiso de los empleados**

Con base en estas calificaciones proporcionadas por el empleador, **creamos una puntuación general** para cada organización agregando valores ponderados a sus respuestas. Este enfoque nos permitió resumir todas las facetas de un marco de bienestar efectivo **en una sola variable**, que llamamos puntaje de efectividad general (OE) de la organización.

Luego **dividimos la cohorte de encuestados en tres grupos de igual tamaño según sus puntajes**. Se considera que las **organizaciones con los puntajes más altos tienen los programas de bienestar más efectivos**.

## Rendimiento financiero

% informa un rendimiento más alto en comparación con sus pares



## Grupos de efectividad global

Nota: Los porcentajes representan "Ligeramente más alto" o "Significativamente más alto".  
Fuente: Encuesta de Diagnóstico de Bienestar 2021, América Latina

# ¡Gracias por su participación!

Para información adicional, por favor comunicarse con el *Champion* de la encuesta en su país, a saber:

País	Contacto	Correo electrónico
Argentina	Jorge Martinez	Jorge.Martinez@willistowerswatson.com
Brasil	Frederico Xavier	Frederico.Xavier@willistowerswatson.com
Centroamérica	Rosy Arango	Rosario.Arango@unitypromotores.com
Chile	Nicolas Zamorano	Nicolas.Zamorano@willistowerswatson.com
Colombia	Jenny Bustos	Jenny.Bustos@WillisTowersWatson.com
Mexico	Georgina Martinez	Georgina.Martinez@willistowerswatson.com
Perú	Sharon Matamoros	Sharon.A.Matamoros@willistowerswatson.com
Puerto Rico	Ashby Sanabria	Ashby.Sanabria@willistowerswatson.com
Venezuela	Elsy Martinez	Elsy.Martinez@parsalud.com

