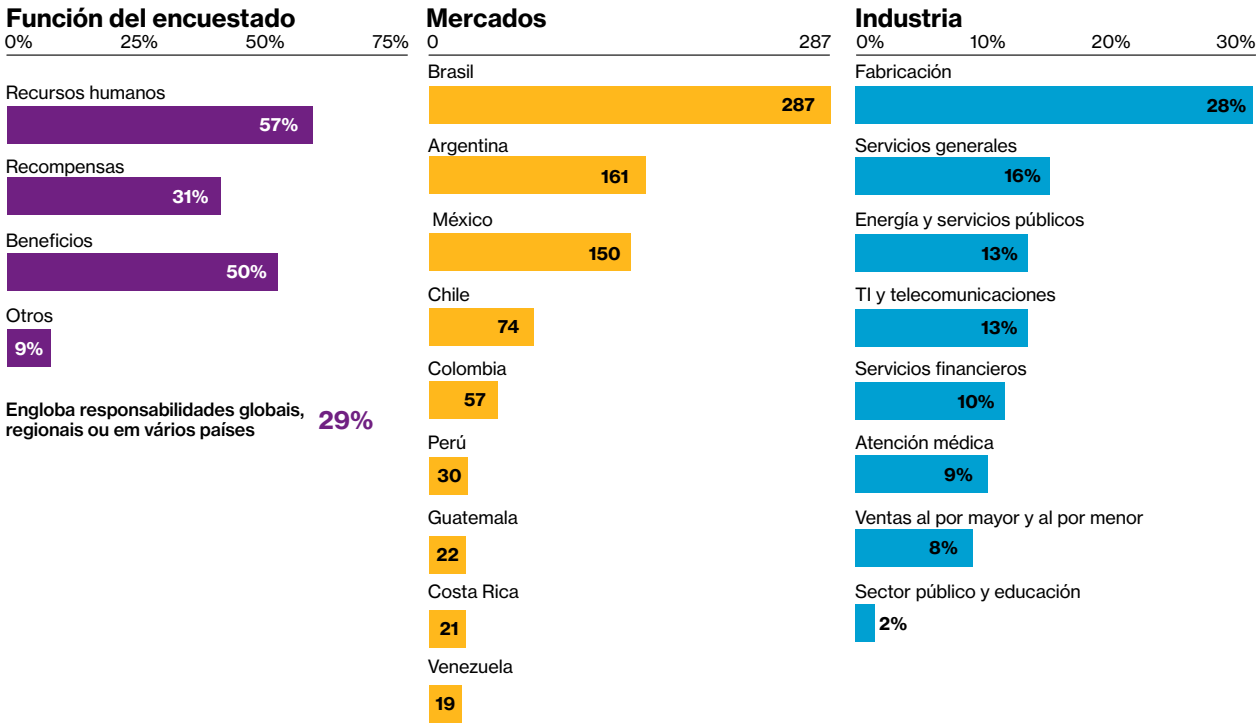
Tendencias de Beneficios 2021
América Latina

Sobre las empresas participantes en la encuesta

Globalmente, participaron en la Encuesta de Tendencias de Beneficios 2021 un total de 3.642 empresas que representan a 14 millones de empleados en todo el mundo. En Latinoamérica, contamos con la participación de 892* empresas representando dos millones de empleados. La encuesta se realizó durante mayo y junio de 2021.

Figura 1. **Participantes de América Latina por función, país e industria**



* Incluye participantes de otros mercados no mencionados en el gráfico de arriba.

Panorama general – América Latina

Los empleadores replantean la estrategia de beneficios con un enfoque en el bienestar y la experiencia del empleado

La diversidad, la equidad y la inclusión son una creciente influencia externa.

A medida que los empleadores planifican el futuro post-pandemia, tienen grandes aspiraciones en lo que respecta a su estrategia de beneficios. Cerca de tres cuartas partes de los empleadores en América Latina (78%) planean diferenciar sus ofertas de beneficios de las de otras organizaciones y personalizar la experiencia para abordar las necesidades específicas de los empleados durante los próximos dos años. Esto representa un cambio significativo, ya que solo el 23% cuenta con una estrategia de este tipo en la actualidad.

El costo de la pandemia en la salud y el bienestar de los empleados, en particular, el agotamiento, el estrés y los problemas de salud mental, está impulsando a los empleadores a remodelar su estrategia de beneficios. Los factores externos también están influyendo en la estrategia de beneficios a nivel mundial. Entre ellos, los principales son los mercados laborales restringidos; un enfoque creciente en la diversidad, la equidad y la inclusión (DEI); y aumento del trabajo remoto.

Abordar muchos de estos factores requerirá que los empleadores mejoren la experiencia del empleado con los beneficios, es decir, cómo los empleados se relacionan con sus beneficios y comprenden y utilizan la gama completa de programas. Esto ayuda a explicar por qué el 82% de los empleadores en América Latina indican que la experiencia del empleado es una prioridad para los próximos dos años.

En la región, cerca de dos tercios de los empleadores (70%) informan que integrar el bienestar en el paquete de beneficios es su principal objetivo estratégico. Aproximadamente dos en cinco de los empleadores (43%) también planean aumentar la flexibilidad y las opciones en sus beneficios, lo cual es esencial para satisfacer las necesidades y preferencias de una fuerza laboral diversa y multigeneracional. Además, cuatro de cada 10 empleadores (40%) están planificando o considerando adaptar su enfoque de comunicación y personalizar el alcance a segmentos específicos de la fuerza laboral.

Para respaldar estas iniciativas de personalización, aproximadamente tres cuartas partes de los empleadores en América Latina (80%) planean implementar una estrategia digital mejorada en todos sus programas de beneficios en los próximos dos años. Una estrategia digital mejorada también puede servir como diferenciador cuando se compite por talento en mercados laborales ajustados.

Conscientes de tener que lograr estos objetivos dentro de ciertas limitaciones, casi la mitad de las empresas en la región planean mejorar la eficiencia en el uso de los recursos internos (49%) y la información de gestión (48%).

En sus esfuerzos por lograr una estrategia de beneficios diferenciada y personalizada, los empleadores se han fijado metas elevadas. Nuestra encuesta de Tendencias de Beneficios, realizada en mayo y junio de 2021, examina los factores que influyen en sus elecciones, así como las tendencias en el diseño, financiación, administración y análisis de datos de beneficios. Los resultados revelan las prioridades y acciones que pueden ayudar a hacer realidad las aspiraciones de los empleadores.

Principales resultados y tendencias

Estrategia de beneficios

Altas aspiraciones

Los empleadores buscan mejorar rápidamente su estrategia de beneficios. Mientras que un tercio de los empleadores a nivel regional (31%) no tiene una estrategia clara de beneficios hasta la fecha, casi ocho de cada 10 (78%) esperan tener una estrategia de beneficios diferenciada y personalizada en dos años (Figura 2).

¿Cómo llegarán ahí?

Comprender los factores que dan forma a las prioridades y la toma de decisiones en torno a la estrategia de beneficios

Desafíos internos de la fuerza laboral

Más de cuatro quintos de los empleadores en América Latina (84%) manifiestan que el estrés, el agotamiento y los problemas de salud mental constituyen el principal desafío para la fuerza laboral (Figura 3).

Otros desafíos destacados se relacionan con estilos de vida poco saludables (67%), falta de interacción social (59%) y una caída en la productividad laboral (57%).

Figura 2. **La mayoría de los empleadores esperan diferenciar y personalizar su estrategia de beneficios en los próximos dos años**

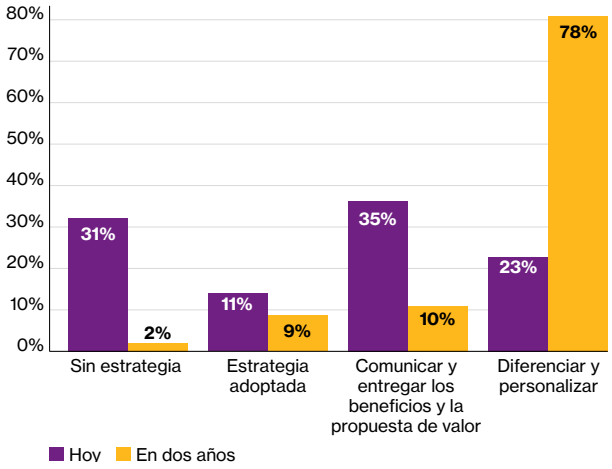


Figure 3. **Los empleadores en todo el mundo declaran estar preocupados por el estrés, el agotamiento y la salud mental**

Global	NA	EMEA	LatAm	APAC
73%	86%	65%	**84%**	66%

84% **de los empleadores en América Latina citan el estrés, el agotamiento y los problemas de salud mental como los principales desafíos para la fuerza laboral.**

Influencias externas

Mercados laborales ajustados

Los mercados laborales restringidos emerge como el principal factor externo a la organización que afecta la estrategia de beneficios, y es citado por seis de cada 10 empleadores en América Latina (64%) (Figura 4). Los beneficios juegan un papel fundamental para ayudar a atraer y retener a los mejores talentos a medida que se intensifica la competencia por talentos.

Diversidad, equidad e inclusión (DEI)

El segundo factor externo más importante que afecta la estrategia de beneficios es el mayor enfoque en DEI.

La pandemia y los movimientos de justicia social global han elevado el enfoque en DEI, y esto as su turno, ha empujado a los empleadores a redoblar los esfuerzos para tratar a los empleados de manera justa y equitativa en todos los aspectos del acuerdo laboral, incluidos los beneficios. Al mismo tiempo, a medida que más empresas priorizan los temas ambientales, sociales y de gobernanza (ESG por sus siglas en inglés), también reconocen que las iniciativas DEI les ayudan a guiar su impacto social y alcanzar los objetivos claves en el área de ESG. Además, las organizaciones con una fuerza laboral diversa, equitativa e inclusiva están asociadas con mejores resultados de negocios.

Un enfoque en DEI le ayudará a los empleadores a abordar las diferentes necesidades y preferencias de la diversa fuerza laboral de hoy y dar forma a un portafolio de beneficios que también se adapte a los empleados.

Mayor trabajo remoto

Más de la mitad de los empleadores a nivel mundial (54%) y más de seis de cada 10 en América Latina (61%) consideran que el aumento del trabajo remoto es una influencia importante. Es esencial comprender cómo es posible que los beneficios deban cambiar para respaldar un modelo de trabajo híbrido.

Mayor enfoque en criterios ESG

En América Latina, 38% de los empleadores citan el creciente foco en ESG como una influencia externa clave en la estrategia de beneficios. Por el contrario, solo el 28% de los empleadores en América del Norte considera que los criterios ESG son una influencia importante.

Costos en aumento

El aumento de los costos sigue siendo un factor crítico que afecta la estrategia de beneficios, principalmente para los empleadores en Norteamérica (50%) y APAC (44%) aunque no emergen como tan relevantes en términos relativos en América Latina.

Sin embargo, nuestro estudio “2022 Global Medical Trends” muestra que los costos médicos (principal erogación dentro del marco de beneficios) continúan su tendencia de crecimiento y si bien los costos en aumento no figuran entre las primeras influencias externas, igualmente casi 2 de cada 5 empleadores lo identifican como importante.

6 de cada 10 empleadores citan un mayor enfoque en DEI como la principal influencia externa en su estrategia de beneficios.

Estos factores internos y externos están jerarquizando la relevancia de la experiencia del empleado, destacando la importancia de involucrar a los empleados en sus beneficios para promover los comportamientos deseados y mejorar la toma de decisiones.

Figura 4. **Influencias externas en la estrategia de beneficios en los próximos dos años**

	Global	NA	EMEA	LatAm	APAC
Mercados laborales ajustados	59%	52%	61%	**64%**	57%
Diversidad, equidad e inclusión (DEI)	60%	73%	58%	**63%**	53%
Avances en tecnología	47%	38%	42%	**57%**	47%
Mayor enfoque en ESG	41%	28%	47%	**38%**	44%
Costos en aumento	39%	50%	30%	**36%**	44%

Definiendo el éxito a través de una lente más amplia

En línea con el creciente foco en la experiencia del empleado, las empresas se están mirando más allá de las métricas financieras al evaluar el éxito de la estrategia de beneficios. La mejora del bienestar de los empleados (69%) y la mejora de la retención de empleados (48%) son las principales medidas de éxito en América Latina (Figura 5).

Además, casi la mitad de los empleadores (46%) señalan que una mejora en la experiencia del empleado (medida por ejemplo a través del compromiso, entendimiento y la utilización de los distintos beneficios) es una medida clave del éxito de la estrategia. Asimismo, dos de cada cinco creen que una estrategia de beneficios exitosa debe derramar en un mejor desempeño de los empleados.

Objetivos estratégicos

Los empleadores en América Latina están estableciendo los siguientes objetivos estratégicos para la experiencia del empleado:

- Integrar el bienestar en el paquete de beneficios: 70%
- Mejorar la comunicación: 52%
- Mejorar las herramientas y la tecnología para para elegir y utilizar beneficios: 45%
- Aumentar la elección y la flexibilidad: 43%

Nuestros resultados revelan cuales son las prioridades de los empleadores y las medidas que están tomando o planean tomar en las distintas dimensiones de un programa de beneficios moderno para lograr estos objetivos.

Figura 5. **Medidas clave de éxito de la estrategia de beneficios**

	Global	NA	EMEA	LatAm	APAC
Mejora del bienestar de los empleados	62%	68%	61%	**69%**	56%
Mejora de la experiencia de los empleados con los beneficios	50%	60%	44%	**46%**	51%
Mejora de la retención de empleados	40%	20%	43%	**48%**	42%
Administración efectiva de los costos y riesgos de los programas de beneficios	40%	67%	34%	**27%**	43%

Principales prioridades para los próximos dos años

La tendencia hacia beneficios más amplios se intensifica: los costos siguen siendo una prioridad, pero muchos empleadores están migrando la atención hacia el bienestar y la experiencia del empleado, continuando una tendencia registrada desde 2019.

Figura 6. **Transformación de beneficios en América Latina durante los próximos dos años**

	Portafolio de beneficios	Experiencia del empleado	Financiamiento de beneficios	Administración y operaciones	Análisis, conocimiento e informes
Foco	64%	82%	61%	66%	72%
Prioridades	▪ Bienestar emocional ▪ Bienestar físico	▪ Reconocimiento de beneficios ▪ Comprensión de los empleados sobre el costo y el valor	▪ Costos de atención médica ▪ Costos de beneficios de cobertura de riesgo	▪ Optimizar las operaciones internas ▪ Integrar sistemas de información de beneficios	▪ Comprender los deseos y necesidades de los empleados ▪ Mejorar los datos sobre el bienestar en sentido amplio
Acciones	▪ Apoyo a la salud mental ▪ Apoyo a la salud física ▪ Flexibilidad y elección	▪ Entrenamiento de gerentes ▪ Sistemas de información ▪ Aplicación móvil	▪ Cuidado de condiciones específicas ▪ Cambio de diseño del plan ▪ Soporte y herramientas para elegir las mejores opciones de cuidado	▪ Evaluar operaciones internas ▪ Evaluación de proveedores ▪ Actualizar la documentación	▪ Estrategias de escucha ▪ Conectar salud y riqueza ▪ Enfoque VOI

Portafolio de beneficios

Dado que el bienestar de los empleados aparece como una de las principales prioridades en la agenda de los empleadores,, más organizaciones se están enfocando en integrar el bienestar en el portafolio de beneficios, en particular, aquellas iniciativas que apoyan una mejor salud mental. También, buscan ampliar los beneficios, la flexibilidad y las posibilidades de elección.

Experiencia del empleado

La experiencia del empleado emerge como el principal foco dentro de las cinco dimensiones de la estrategia de beneficios. Los empleadores reconocen la importancia de que los empleados entiendan mejor los beneficios y los aprecien más mediante un mejor uso de la tecnología, el apoyo de los gerentes y una mejor comunicación.

Financiamiento de beneficios

El costo creciente de los beneficios, especialmente la atención médica, sigue siendo un problema. Los empleadores buscan utilizar una combinación de tácticas, desde el soporte de navegación de atención médica hasta la gestión de tarifas/primas, para mitigar el impacto de los aumentos de costos.

Administración y operaciones

Las empresas están priorizando la eficiencia interna. Como resultado, están planificando o considerando evaluar el desempeño de las operaciones de beneficios internos, así como también de los proveedores.

Análisis, conocimiento e informes

Para asegurarse de que ofrecen beneficios relevantes que satisfacen las necesidades de los empleados e identifican de forma proactiva a los empleados en riesgo, como por ejemplo los que experimentan problemas de salud mental, los empleadores están buscando mejorar sus capacidades de análisis de datos, especialmente a través de actividades de escucha, incluyendo encuestas y grupos de discusión.

Transformando los beneficios

Portafolio de beneficios

Ofrecer un paquete de beneficios competitivo es fundamental en mercados laborales con gran competencia por el talento. La mayoría de los empleadores en América Latina (61%) cree que ofrecen beneficios competitivos en el mercado, una cifra que se eleva al 81% en los EE. UU.

A medida que se intensifica la competencia por el talento, es esencial ir más allá de un paquete de beneficios único para todos y dar forma a un portafolio de beneficios que aborde las necesidades individuales de la fuerza laboral. Sin embargo, solo 36% de las empresas en América Latina indican que ofrecen dicho portafolio.

Responder a las necesidades de beneficios individuales de una fuerza laboral diversa requiere ofrecer opciones y flexibilidad; sin embargo, solo dos de cada 10 empleadores en Latinoamérica (23%) reportan ofrecer una gran flexibilidad y variedad en sus beneficios (Figura 7).

Figura 7. **Empleadores que ofrecen una gran variedad de opciones y flexibilidad en sus beneficios**

Global	NA	EMEA	LatAm	APAC
29%	39%	28%	**23%**	30%

Esto contrasta con los empleadores de América del Norte, donde aproximadamente cuatro de cada 10 (39%) indican que ofrecen opciones y flexibilidad significativas. Esto se debe en gran parte a la magnitud del gasto en atención médica y la amplia gama de opciones en áreas como el diseño de planes.

Definiendo las prioridades

Las empresas en América Latina reconocen que tienen más trabajo que hacer en el área del bienestar de los empleados, ya que solo un 38% considera que su paquete de beneficios de bienestar está entre los mejores ofrecidos por los competidores en su mercado. Para abordar este problema, 70% de las empresas esperan integrar el bienestar en el paquete de beneficios en los próximos dos años. Además, los empleadores se centran en mejorar los beneficios adicionales, un área en la que uno de cada cuatro (24%) indica que sus ofertas están rezagadas.

70% **de los empleadores en América Latina afirman que esperan integrar el bienestar en el portafolio de beneficios en los próximos dos años.**

Tomando acción

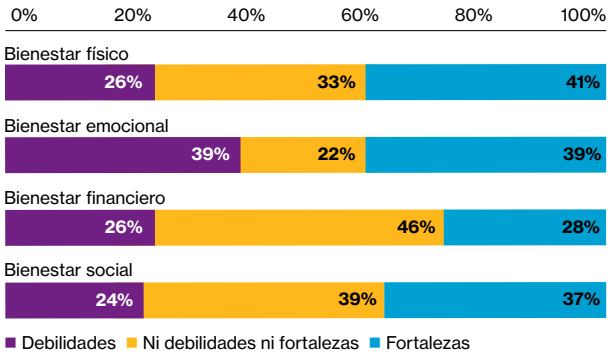
Bienestar

Integrar el bienestar en el portafolio de beneficios requiere abordar los cuatro pilares del bienestar (físico, emocional, financiero y social) en función de la comprensión de las fortalezas y debilidades de una organización en cada dimensión (ver recuadro).

Los encuestados en América Latina identificaron el bienestar emocional como su área más débil y el bienestar físico como el área más fuerte (Figura 8).

Debido a que las empresas reconocen la necesidad urgente de ayudar a los empleados que luchan con desafíos de salud mental, el bienestar emocional emerge como su principal prioridad de bienestar a nivel mundial y en todas las regiones (Figura 9).

Figura 8. **Los empleadores identifican debilidades y fortalezas durante el año pasado**



Diagnóstico de Bienestar

El diagnóstico de bienestar ayuda a los empleadores a evaluar el estado actual del bienestar de los empleados en sus organizaciones, compararlo con sus pares de la industria y las empresas de mejores prácticas, y comprender la influencia del bienestar en los resultados y el rendimiento del negocio.

Nuestro enfoque del bienestar integrado incluye:

- **Evaluación.** Recopilamos información para comprender el estado actual de su organización, tanto en términos de resultados medibles como de programas para cada uno de los pilares del bienestar: físico, emocional, financiero y social.
- **Análisis.** Desarrollamos su puntaje de bienestar integrado y el punto de referencia del estado actual en función de los datos de su población y el inventario de programas comparados con las mejores prácticas.
- **Resultados.** Recibirá los resultados, las perspectivas y los hallazgos clave para fundamentar y diseñar su estrategia de bienestar en el futuro, incluyendo una estrategia de medición para destacar cómo sus iniciativas de bienestar se vinculan con el capital humano y los resultados financieros. humanos y los resultados financieros.

Contáctenos si desea comenzar con un diagnóstico de bienestar para comprender, medir y mejorar el bienestar de los empleados en su empresa.

Figura 9. **Prioridades de bienestar en los próximos dos años**

Pilares de bienestar	Global	NA	EMEA	LatAm	APAC
Emocional	80%	87%	79%	**89%**	70%
Físico	71%	70%	69%	**82%**	66%
Financiero	54%	64%	51%	**65%**	46%
Social	62%	55%	68%	**72%**	52%

Prioridades de bienestar para los próximos dos años

La mayoría de los empleadores en América Latina (73%) planean aumentar su apoyo a la salud mental en los próximos dos años. De hecho, una amplia mayoría ha tomado medidas y planifica más acciones para mejorar en las áreas de salud mental/conductual virtual (57%) y aplicaciones de bienestar (43%) durante este período.

Los empleadores también están tomando medidas para apoyar los otros pilares del bienestar: un 68% planea mejorar su apoyo a la salud física y casi la mitad (48%) ha tomado medidas para mejorar los servicios médicos en línea y planifica más acciones en los próximos dos años.

Beneficios adicionales

Para ofrecer valor a una fuerza laboral diversa, 52% de los empleadores a nivel mundial y 58% de América Latina planean agregar o mejorar las opciones y la flexibilidad en sus beneficios durante los próximos dos años (Figura 10).

Además, la mitad de las empresas de América Latina planean mejorar sus beneficios, ventajas y descuentos voluntarios en el mismo período.

El área donde los empleadores sienten que se están quedando más rezagados en lo que respecta a beneficios adicionales es la de el cuidado de niños y ancianos, pero es también donde es menos probable que tomen medidas para mejorar sus ofertas. Aproximadamente cuatro de cada 10 empleadores de América Latina (39%) informan que sus beneficios para el cuidado de niños y ancianos están por debajo de los de otras organizaciones y solamente una quinta parte de planea agregar o mejorar estos beneficios en los próximos dos años.

73%

de los empleadores planean aumentar su apoyo a la salud mental durante los próximos dos años.

Figura 10. **Flexibilidad y elección (al seleccionar y utilizar sus beneficios)**

	Global	NA	EMEA	LatAm	APAC
Reducir/Eliminar	0%	1%	0%	**1%**	0%
Ningún cambio planeado	48%	64%	42%	**41%**	50%
Agregar/Mejorar	52%	36%	58%	**58%**	49%

La experiencia del empleado

Los empleadores reconocen que hay un margen de mejora considerable en lo que respecta a la experiencia del empleado con los beneficios. En particular, se quedan cortos en dos áreas clave: la comunicación y el uso de herramientas y tecnología digitales. Solo cuatro de cada 10 empleadores en América Latina (39%) indican que utilizan una comunicación mejorada, incluida la personalización y las últimas técnicas de comunicación (por ejemplo, aplicaciones, redes sociales), mientras que solo el 28% informa que ha mejorado el soporte en forma de herramientas de navegación y simuladores.

Abordar estas áreas permitirá a los empleadores proporcionar información personalizada sobre los beneficios y ayudar a los empleados a tomar decisiones informadas. Si bien la mayoría de las empresas de hoy se encuentran en las primeras etapas de la adopción digital, cuatro de cada cinco (80%) esperan tener una estrategia digital mejorada en sus programas de beneficios en los próximos dos años (Figura 11).

Estableciendo prioridades

Más de la mitad de los empleadores a nivel mundial (53%) están dando prioridad a mejorar la comprensión de sus empleados sobre el costo y el valor de los programas de beneficios, una cifra que baja al 44% en América Latina (Figura 12). Sin embargo, 61% están dando prioridad a mejorar el reconocimiento de los beneficios, tanto a nivel interno como externo.

Figura 11. **Etapas de adopción de la estrategia digital en América Latina**

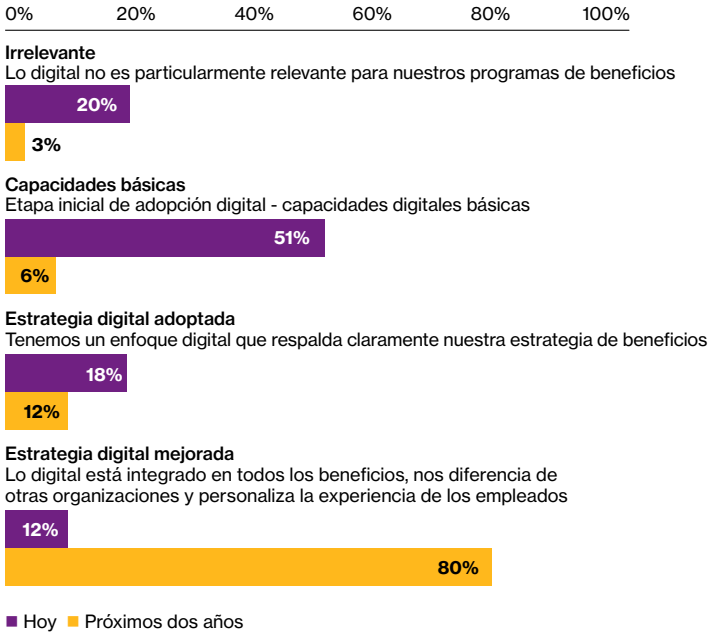


Figure 12. **Experiencia del empleado - prioridades tácticas**

	Global	NA	EMEA	LatAm	APAC
Mejorar la comprensión de los empleados sobre el costo y el valor de los programas en un contexto de Total Rewards	53%	65%	56%	**44%**	51%
Mejorar el reconocimiento interno y externo de los beneficios	50%	30%	56%	**61%**	45%
Apoyar a los empleados cuando utilicen los beneficios	39%	51%	33%	**38%**	39%

Tomando acción

Los empleadores buscan medidas en varias áreas críticas para mejorar la experiencia del empleado.

Tecnología y herramientas digitales

Los empleadores en general están planificando o considerando aumentar el uso de una variedad de herramientas, incluidos centros digitales, herramientas de navegación y aplicaciones móviles (Figura 13).

Cerca de la mitad de las empresas (47%) en América Latina están planeando o considerando adoptar aplicaciones móviles. Además están incorporando iniciativas para utilizar la tecnología para abordar la salud y el bienestar.

Comunicación

Cuatro de cada 10 empleadores en América Latina buscan mejorar sus comunicaciones a través de campañas educativas (43%) y promocionales (46%) de los beneficios. Además, 40% planifican o consideran personalizar las comunicaciones para segmentos específicos de la fuerza laboral (Figura 15).

Soporte

La mitad de los empleadores en la región están planificando o considerando la capacitación de gerentes para identificar y ayudar a los empleados con su bienestar. Cuatro de cada 10 (43%) buscan utilizar herramientas y tecnología digitales para ayudar a los empleados a ser productivos y sentirse conectados.

Figura 13. **Las herramientas digitales y la tecnología que los empleadores están planeando o considerando adoptar en los próximos dos años**

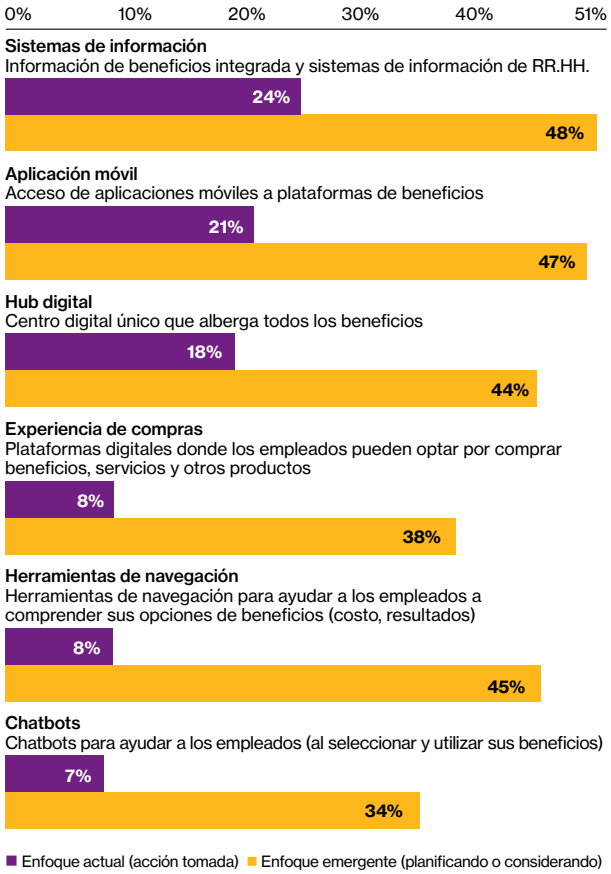


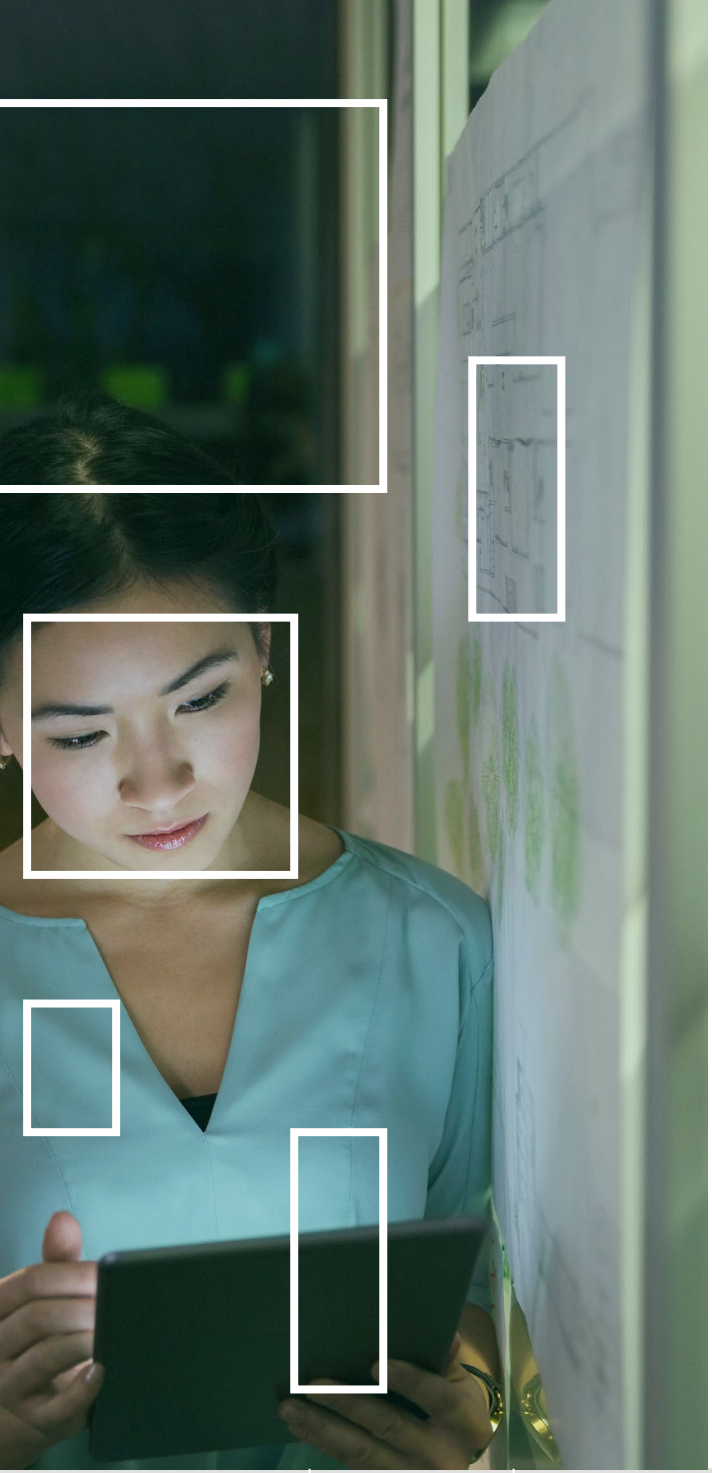
Figura 14. **Las de herramientas digitales que las organizaciones en diferentes regiones están planeando o considerando adoptar en los próximos dos años**

	Global	NA	EMEA	LatAm	APAC
Hub digital	44%	30%	43%	**44%**	50%
Aplicaciones móviles	43%	30%	42%	**47%**	46%
Herramientas de navegación	42%	39%	38%	**45%**	45%

Figura 15. **Empleadores que planifican o consideran la personalización**

Global	NA	EMEA	LatAm	APAC
42%	50%	39%	**40%**	41%

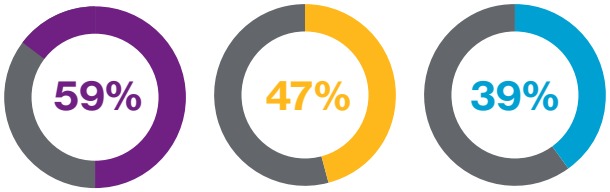
40% de las empresas planifican o consideran personalizar las comunicaciones para segmentos específicos de la fuerza laboral.



Financiamiento de beneficios

Los empleadores indican que el financiamiento de beneficios es el área donde son más efectivos. Se centran en garantizar que sus paquetes de beneficios ofrezcan una buena relación calidad-precio. Además, el control de costos sigue siendo un tema importante, y casi la mitad de las empresas (47%) en América Latina informan que administran activamente los costos y riesgos (Fig. 16).

Figura 16. **Efectividad del financiamiento de beneficios**



Ofrece una buena relación calidad-precio
Ofrece una buena relación calidad-precio del paquete de beneficios para el empleador y el empleado

Gestiona costos externos
Administra de manera efectiva los costos asociados con los asesores y proveedores externos

Gestiona costos y riesgos
Administra activamente los costos y riesgos mediante el diseño de beneficios, incentivos y vehículos de seguros

Preocupaciones por aumentos de costos o primas

El costo de los beneficios de atención médica es lo más importante. Casi 8 de cada 10 empleadores a nivel Latinoamérica están preocupados por los aumentos en los costos o primas de atención médica. El porcentaje de empresas preocupadas por los costos de la atención médica es significativamente más alto que en las otras categorías de beneficios (Figura 17).

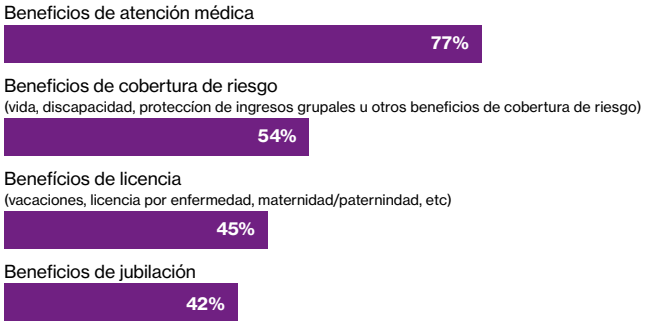
Tomando acción

Las empresas en América Latina están planificando o considerando tomar las siguientes medidas para administrar los costos de atención médica en los próximos dos años: ofrecer apoyo y herramientas para el tratamiento de condiciones específicas (35%), utilizar herramientas/soporte de navegación de atención médica para dirigir a los empleados a alternativas más convenientes (33%), y administrar tarifas/primas pagadas a aseguradoras y proveedores (30%).

Las acciones clave que los empleadores buscan tomar para controlar los costos de jubilación incluyen: revisar el diseño de los planes (33%), gestionar costos de terceros como asesores, proveedores o gestores de inversiones (31%) y adoptar arreglos que optimicen la eficiencia fiscal (30%).

Para administrar mejor el costo de los beneficios de riesgo, los empleadores están planeando o considerando tomar las siguientes acciones: administrar las tarifas/primas pagadas a las aseguradoras (29%), optimizar los acuerdos de seguros (27%) y cambiar el diseño del plan (25%).

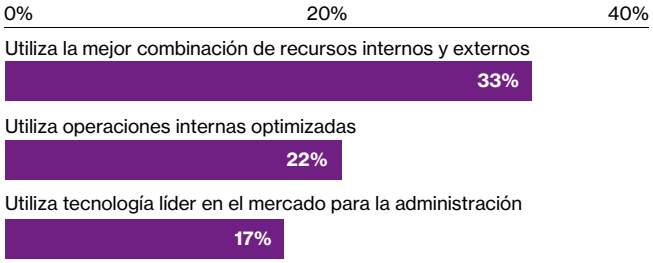
Figura 17. **Principales áreas de preocupación con respecto a los aumentos en los costos de los beneficios y las primas**



Administración y operaciones

El área de beneficios menos efectiva basada en la autoevaluación de los empleadores es la administración y las operaciones. Los empleadores en América Latina muestran la mayor debilidad es en el uso de tecnología líder en el mercado con fines administrativos y el uso de operaciones internas optimizadas (Figura 18).

Figura 18. **Efectividad de la administración y operaciones**



Estableciendo prioridades

Globalmente, la mitad de las empresas están priorizando la optimización de las operaciones internas (Figura 19). En América Latina, la integración de los sistemas de información de beneficios con HRIS es la segunda prioridad.

Tomando acción

Las principales acciones que los empleadores en Latinoamérica esperan tomar en los próximos dos años para mejorar la administración y las operaciones de beneficios incluyen: evaluar las operaciones internas (33%), evaluar el desempeño de los proveedores (30%) y actualizar la documentación de procedimientos operativos y manuales (30%).

Figura 19. **Principales prioridades de administración y operaciones (porcentaje de las tres principales)**

	Global	NA	EMEA	LatAm	APAC
Optimizar las operaciones internas	50%	56%	47%	**52%**	47%
Revisar la efectividad de las políticas y procedimientos operativos	47%	39%	40%	**46%**	56%
Integrar los sistemas de información de beneficios con HRIS	43%	30%	44%	**51%**	44%

Análisis, conocimiento e informes

El análisis y la información ayudan a los empleadores a comprender mejor los deseos y necesidades de los diferentes empleados y a tomar decisiones basadas en evidencia, esto es fundamental para brindar a los empleados una experiencia personalizada.

Mientras que la casi la mitad de los empleadores en América Latina (48%) indican que acceden a la información más reciente para comprender las tendencias del mercado y los desarrollos legislativos, 42% dice que usa datos y análisis para comprender la efectividad del programa y solo un 38% informa que utiliza encuestas y grupos focales para comprender los deseos y necesidades de los empleados.

Estableciendo prioridades

El área más débil en América Latina – comprender los deseos y las necesidades – es también la prioridad más alta para las empresas en la región, así como en EMEA (Figura 20).

Tomando acción

Cerca de dos de cada cinco empleadores en Latinoamérica (39%) buscan implementar estrategias de escucha para comprender mejor las opiniones de los empleados sobre los beneficios en los próximos dos años.

En ese mismo periodo, aproximadamente un tercio está planificando o considerando las siguientes medidas: conectar la salud y el bienestar financiero (38%), usar análisis predictivos para pronosticar costos y riesgos (34%) y usar datos para identificar a los empleados en riesgo (32%).

Figura 20. **Principales prioridades de análisis (porcentaje de las tres principales)**

	Global	NA	EMEA	LatAm	APAC
Comprender los deseos y las necesidades de los empleados	53%	40%	57%	**57%**	53%
Mejorar los datos sobre el bienestar general (físico, emocional, financiero, social)	34%	34%	34%	**43%**	27%
Comparar los programas de beneficios con los de la competencia	48%	54%	49%	**34%**	55%
Medir la efectividad del programa	39%	44%	37%	**40%**	36%

Scorecard de la Encuesta de Tendencias de Beneficios

El puntaje de efectividad de la estrategia refleja cómo los empleadores se evalúan a sí mismos en cinco dimensiones de los programas de beneficios: portafolio; financiación; experiencia del empleado; administración y operaciones; y análisis, conocimiento e informes.

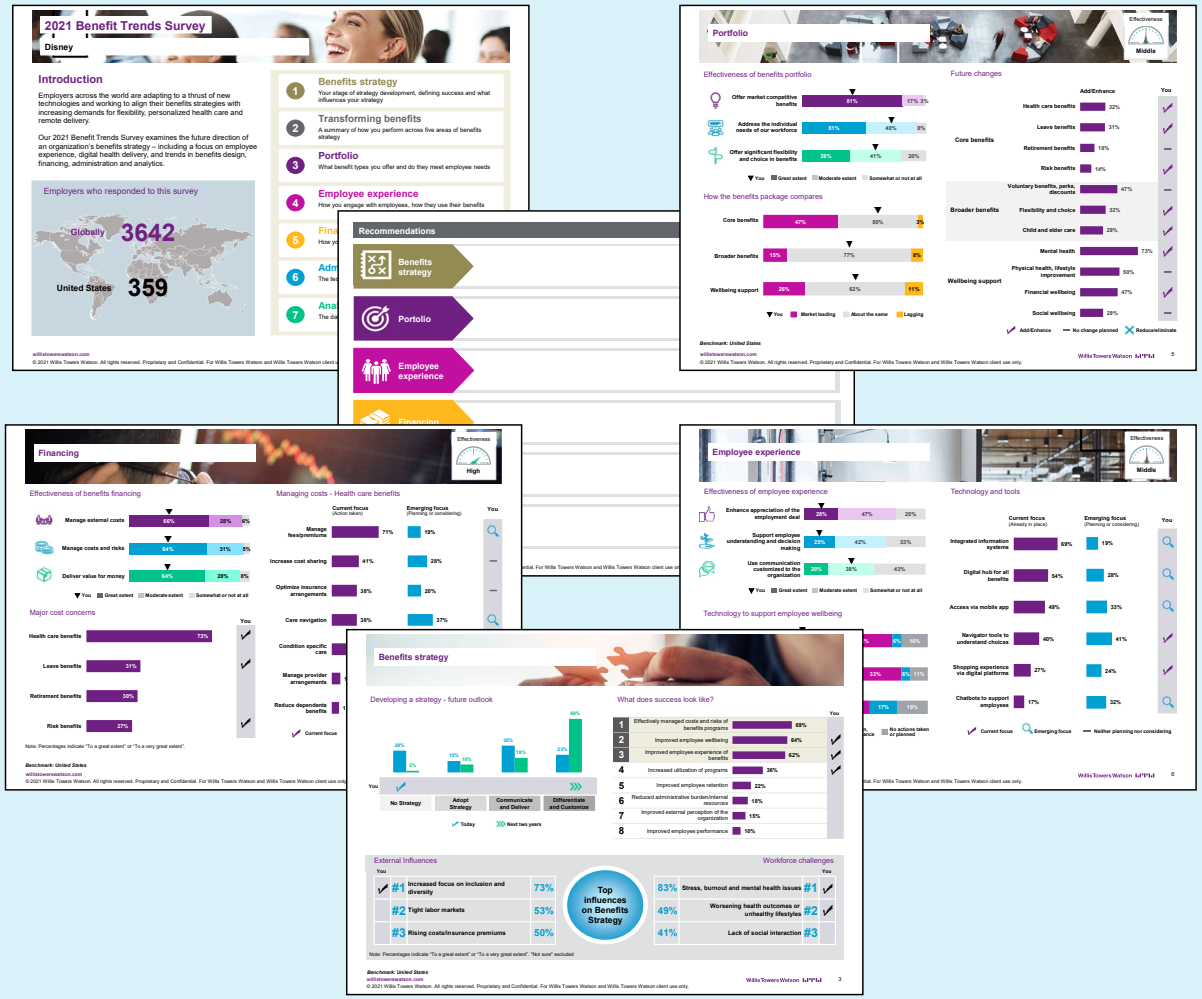
Para cada área, pedimos a los empleadores que evalúen su desempeño de acuerdo con tres métricas clave de éxito. Por ejemplo, en la financiación preguntamos en qué medida la organización ofrece una buena relación calidad-precio con el paquete de beneficios, gestiona eficazmente los costos asociados con los asesores y proveedores externos y gestiona los costos y riesgos mediante el diseño de beneficios.

Según estas respuestas, cada dimensión se califica como de efectividad baja, media o alta. El puntaje de efectividad general luego combina estos cinco puntajes en una sola medida general.

Cómo obtener un scorecard

Usted aún puede realizar nuestra encuesta y recibir un *scorecard* personalizado que compara su organización con sus pares, y hablar con un consultor de estrategia de beneficios sin cargo.

Responda a la encuesta aquí o comuníquese con su contacto habitual de Willis Towers Watson.



Próximos pasos para las empresas

Las siguientes medidas pueden ayudar a los empleadores a reformar su estrategia de beneficios para atraer y retener el talento necesario para prosperar en un mundo post pandémico:

- Integre el bienestar en el portafolio de beneficios con un enfoque especial en el bienestar emocional.
- Desarrolle una estrategia digital de beneficios con el objetivo de personalizar la experiencia del empleado. Implementar la estrategia utilizando herramientas digitales, comunicación personalizada y apoyo al gerente.
- Concéntrese en DEI y ESG para atraer y retener talentos diversos.
- Utilice estrategias de escucha, análisis y medición para desarrollar programas de beneficios que se adapten a los empleados donde están y hacia dónde se dirigen.
- Agilice las operaciones y mejore la eficiencia en la administración.
- Continúe administrando los costos crecientes, en particular los costos de atención médica, enfocándose en el diseño del plan, las primas y, según corresponda, la navegación de la atención médica y los arreglos del proveedor.

Acerca de Willis Towers Watson

Willis Towers Watson a (NASDAQ: WLTW) es una compañía mundial líder en consultoría, corretaje y soluciones que ayuda a los clientes de todo el mundo a convertir el riesgo en un camino hacia el crecimiento. Con raíces que se remontan a 1828, Willis Towers Watson cuenta con más de 45.000 empleados brindando nuestros servicios en más de 140 países e mercados. Diseñamos y brindamos soluciones para gestionar el riesgo, optimizar los beneficios, cultivar el talento y expandir el poder del capital para proteger y fortalecer a las instituciones y a las personas. Nuestra perspectiva única nos permite ver las intersecciones críticas entre talento, activos e ideas; una fórmula dinámica que impulsa el desempeño del negocio. Juntos, maximizamos el potencial. Para más información visite willistowerswatson.com.

willistowerswatson.com/social-media

Copyright © 2021 Willis Towers Watson. Todos los derechos reservados.

willistowerswatson.com

Willis Towers Watson