



ESTUDIO CIGNA ‘COVID-19 GLOBAL IMPACT’

**La incertidumbre sobre el futuro se
cierne sobre empresas y trabajadores**

Diciembre de 2020



INTRODUCCIÓN A LA CUARTA EDICIÓN POR JASON SADLER

Ya ha pasado un año desde que se informó del primer caso de COVID-19. Si pensamos en diciembre de 2019, el mundo era muy diferente al actual. Entonces, nuestros pensamientos giraban en torno a los deseos del próximo año, sin saber que la pandemia estaba a la vuelta de la esquina y cambiaría por completo nuestras vidas, tanto a nivel personal como profesional.

Durante este tiempo, el estudio de Cigna 'COVID-19 Global Impact' ha realizado un seguimiento del impacto global de la pandemia en el bienestar de la población. La información recopilada nos ha permitido diseñar una serie de iniciativas para ponerlas al servicio de las empresas y empleados con el objetivo de asesorarles, apoyarles y dotarles de los recursos en salud que necesitan para hacer frente a la crisis.



La primera edición de este estudio tenía como principal objetivo contrastar la información recogida entre enero y abril de 2020 y evaluar el impacto inmediato de la pandemia en la salud y bienestar de la población. En ese momento, se detectó que los indicadores relacionados con ambos factores (salud y bienestar) mejoraban a medida que los ciudadanos se iban adaptando a los nuevos cambios, siempre bajo un sentimiento común de 'sacar lo mejor' de las circunstancias en las que nos encontrábamos.

Siete meses más tarde, en el mes de octubre, hemos realizado una nueva investigación de campo que nos permite presentar la cuarta edición del estudio de Cigna 'COVID-19 Global Impact'. Los resultados son muy distintos a los de ediciones anteriores. Mientras que, meses atrás, la atención se centraba en cómo abordar las cuestiones y preocupaciones inmediatas, ahora, la perspectiva ha cambiado radicalmente y apunta a horizontes más lejanos. De hecho, la principal inquietud de la población gira en torno a la capacidad para soportar la presión a la que todos nos vemos sometidos.

Este último estudio revela que, en un momento en que la pandemia se ha normalizado y se empieza a ver la luz al final del túnel, la cuestión que hay que tener en cuenta es cuál será su impacto a largo plazo. Así, se van conociendo los temores reales de la población sobre el futuro financiero.

Asimismo, analizar los mercados que han sido capaces de controlar con éxito el virus nos permite tener una visión de lo que se puede esperar en un futuro próximo. El panorama no es tan positivo como se podría esperar. Taiwán y Nueva Zelanda han registrado unos niveles de bienestar históricamente bajos en los que predominan, respectivamente, las preocupaciones de tipo financiero y familiar, y que contrarrestan el resto de los aspectos positivos.

Poco después de concluir esta investigación, el mundo recibió la grata noticia de que algunas de las vacunas que se estaban desarrollando, habían demostrado ser eficaces; y que los laboratorios estaban ultimando los trámites finales para obtener la aprobación. A medida que nos adentremos en el nuevo año, veremos qué efecto tienen las vacunas en la percepción de la población sobre sus circunstancias personales, financieras y profesionales.

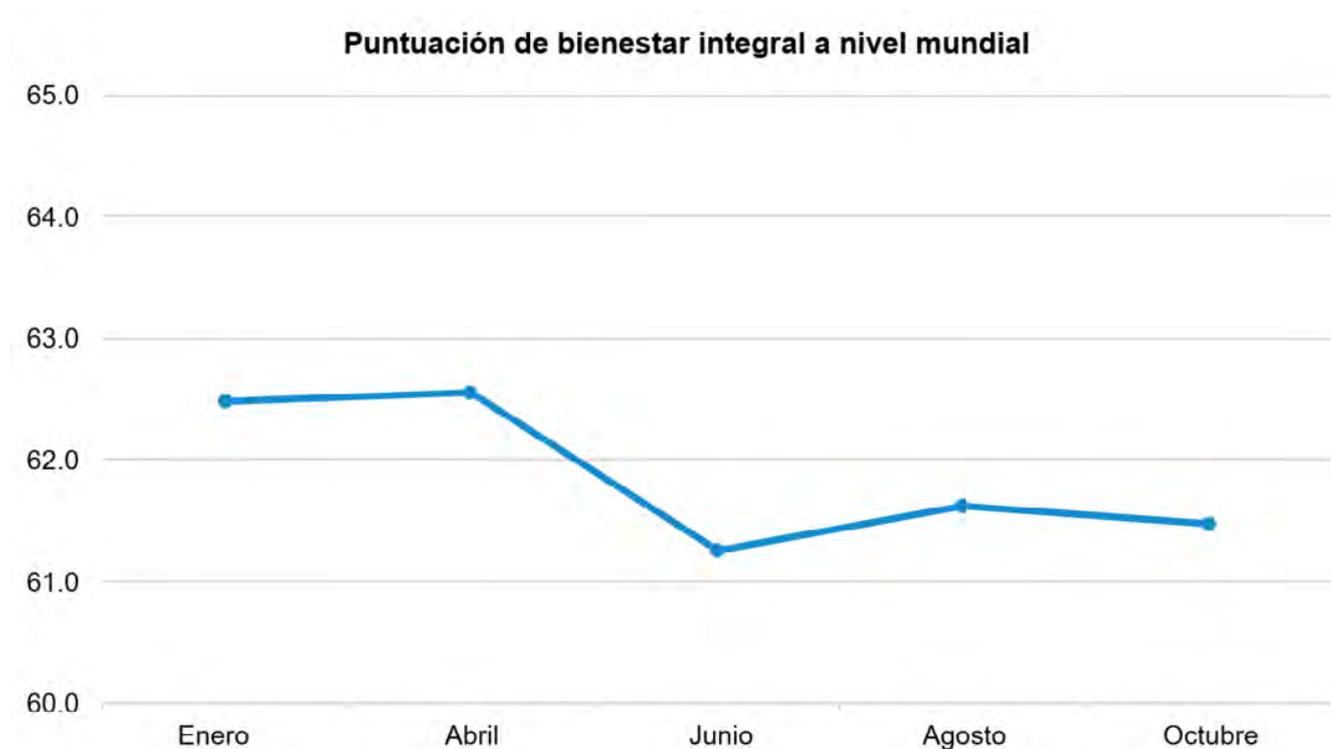
ÍNDICE

PAÍSES AVANZANDO A DIFERENTES VELOCIDADES.....	4
INCERTIDUMBRE SOBRE EL FUTURO, MIENTRAS QUE LOS INDICADORES DE BIENESTAR CAEN A MÍNIMOS HISTÓRICOS.....	6
OTROS MERCADOS PRESENTAN UN PANORAMA MÁS POSITIVO	8
HACER MALABARES CON LAS EXIGENCIAS LABORALES Y FAMILIARES, FACTORES CAUSANTES DE ESTRÉS	9
MAYOR EQUILIBRIO ENTRE LA VIDA PRIVADA, EL TRABAJO Y LA SALUD	11
EMPRESAS CON LA MIRADA PUESTA EN 2021.....	13
CONCLUSIONES DE LA CUARTA EDICIÓN DEL ESTUDIO	14
AYUDANDO A LOS EMPLEADOS Y A LAS EMPRESAS A SUPERAR LA PANDEMIA.....	15
INFORMACIÓN SOBRE ESTE INFORME.....	16

1. PAÍSES AVANZANDO A DIFERENTES VELOCIDADES

Los índices generales de salud y bienestar se mantienen estables en comparación con las cifras registradas en la edición anterior.

CAMBIOS EN LOS ÍNDICES DE BIENESTAR INTEGRAL DESDE EL INICIO DE LA PANDEMIA



Cuando analizamos al detalle cada uno de los países que han participado en este estudio, las cifras revelan una imagen mucho más compleja. Las circunstancias específicas de cada mercado juegan un papel mucho más destacado en el bienestar de las personas de lo que lo hacían en ediciones anteriores, en las que había temas comunes para una amplia variedad de mercados.

Según esta nueva edición del estudio, la percepción sobre la salud y el bienestar que tiene un país en concreto depende, en gran medida, de si ha logrado contener el virus o, por el contrario, todavía está enfrentándose a restricciones.

Independientemente de esta divergencia, las percepciones sobre la salud y el bienestar en todo el mundo se ven afectadas, tal y como se detalla más adelante en el presente informe, por una serie de factores como pueden ser:

- Si los empleados han regresado o no a su lugar de trabajo habitual.
- Las expectativas relacionadas con la posibilidad de trabajar desde casa.
- La capacidad para establecer relaciones sociales y ver a los miembros de la familia.



En enero de 2020, la pandemia comenzó a influir negativamente en la vida cotidiana de los ciudadanos de Asia; mientras que Europa y Estados Unidos comenzaron a sufrir sus efectos a partir del mes de marzo. A pesar de esta diferencia temporal, las distintas zonas del mundo compartieron inicialmente percepciones similares sobre el impacto del virus. Todos estábamos lidiando con una situación sin precedentes y compartíamos nuestras experiencias y aprendizajes. En estos momentos, estamos viendo cómo los países avanzan a velocidades distintas, y cómo se han multiplicado las respuestas emocionales a la COVID-19.

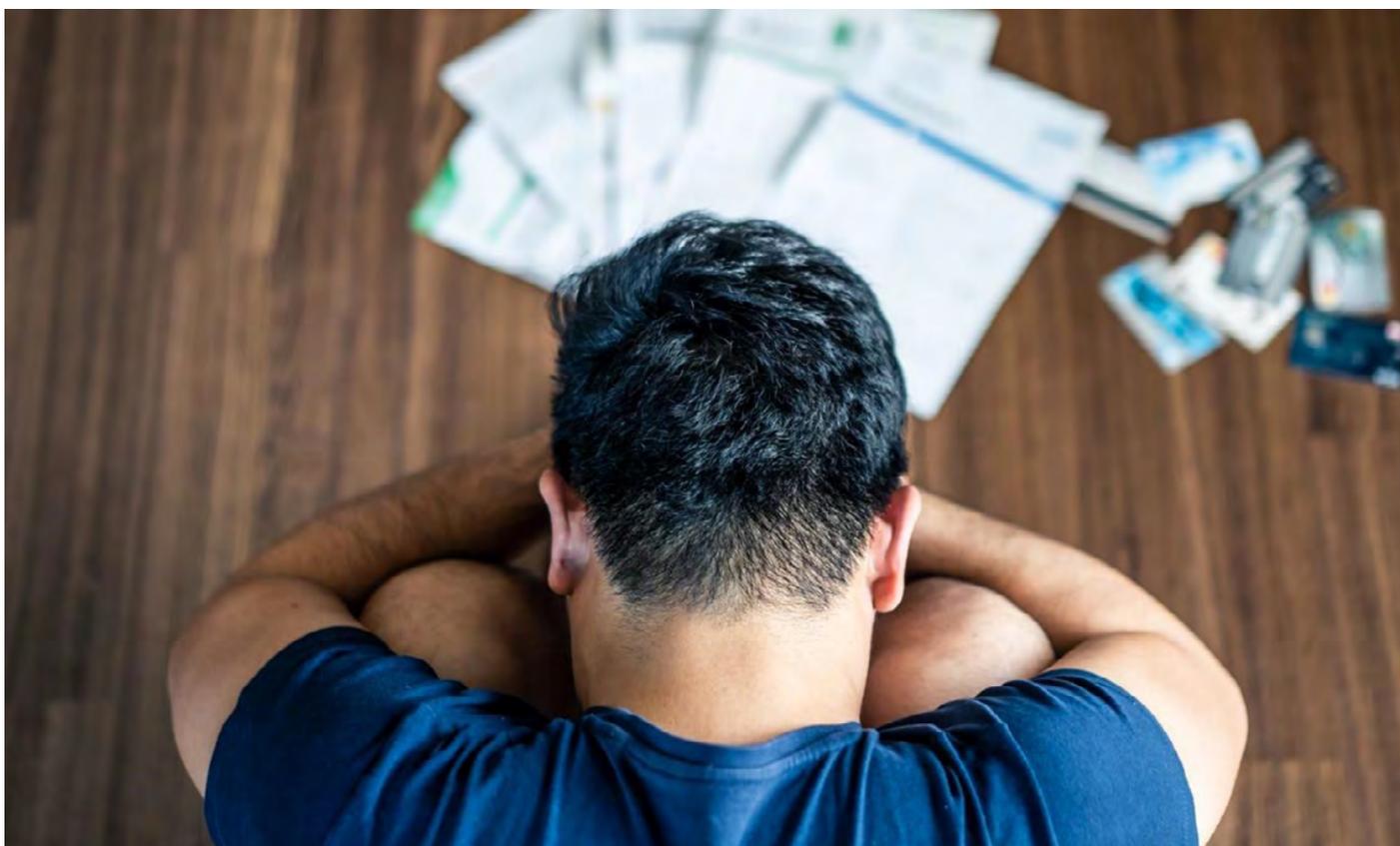
Con el inminente despliegue de vacunas que se prevé en muchos mercados, es probable que esta visión heterogénea se mantenga. Son muchos los factores que influyen en la manera en la que los países se enfrentan al virus y la secuencia de los acontecimientos.

INCERTIDUMBRE SOBRE EL FUTURO, MIENTRAS QUE LOS INDICADORES DE BIENESTAR CAEN A MÍNIMOS HISTÓRICOS

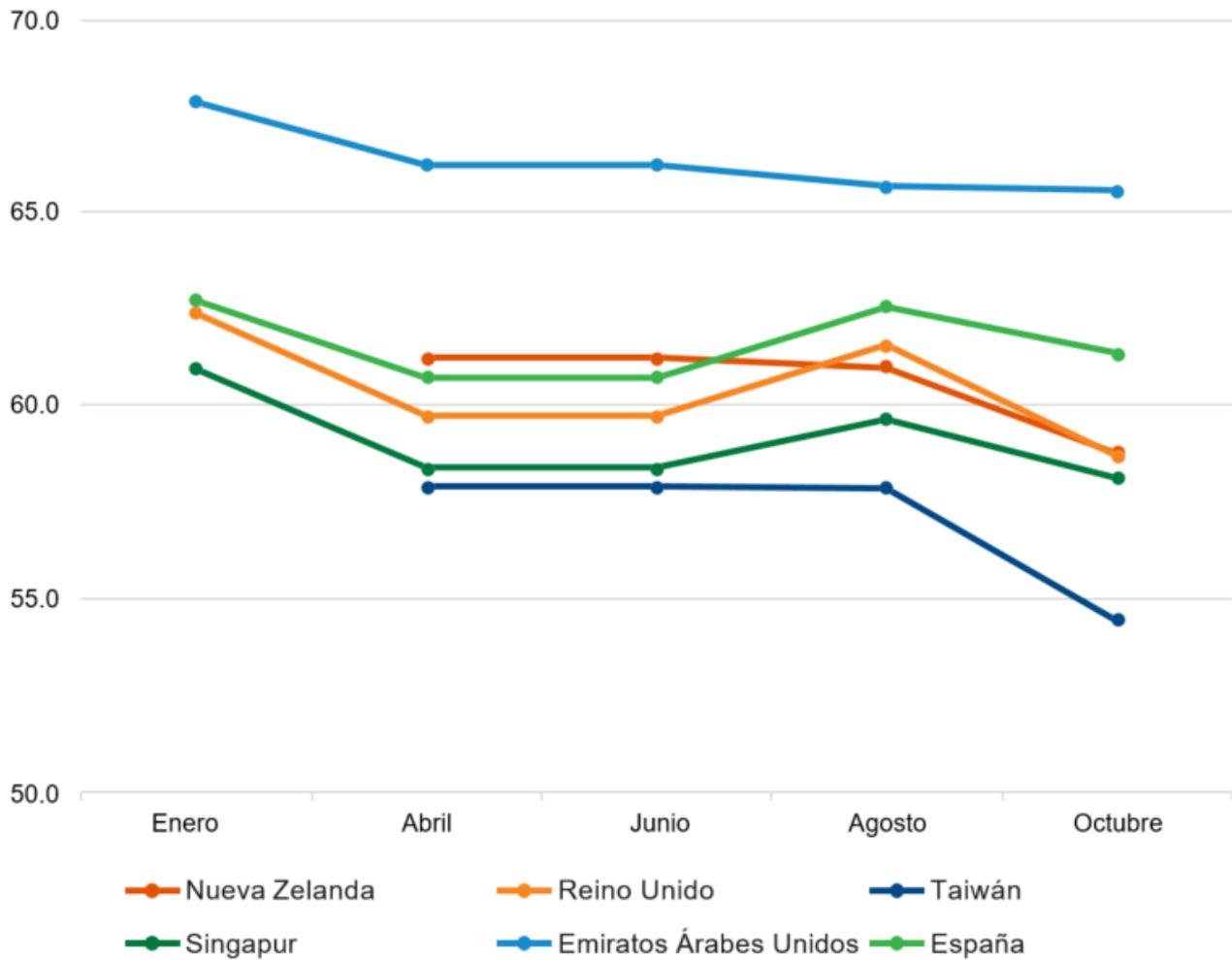
Después de varios meses de confinamiento, endurecimiento y relajación de restricciones, así como varias oleadas de contagios por COVID-19, entre la población mundial crece la inquietud, y la incertidumbre por el futuro es, ahora mismo, su principal preocupación.

Casi la mitad de los encuestados a nivel mundial (48%) señala que la incertidumbre sobre el futuro es su mayor causa de estrés. Un número similar, el 45%, afirma que no cuenta con un 'colchón financiero' si pierde su trabajo o no está en condiciones de trabajar. Además, sólo una cuarta parte de los encuestados (26%) confía ahora en poder mantener su nivel de vida y más de la mitad (54%) ha recortado los gastos superfluos, mientras el 39% ha hecho cambios permanentes en la forma de gestionar sus finanzas.

Así pues, las preocupaciones financieras influyen enormemente en la sensación de incertidumbre. Pero no es el único factor. El estudio 'COVID-19 Global Impact' evalúa el bienestar a través de cinco pilares: físico, familiar, social, financiero y laboral. Y es que las percepciones sobre salud y bienestar también se ven afectadas negativamente por varios aspectos. Tanto es así que, en el presente informe, hay mercados que registraron niveles de bienestar históricamente bajos durante la pandemia; como Reino Unido, Singapur, Taiwán y Nueva Zelanda, como se puede ver en el siguiente cuadro. En el caso de España, después de haber experimentado un repunte en su bienestar, recogido en la edición anterior, ahora ha visto caer este indicador.



PUNTUACIONES SIN PRECEDENTES EN DIFERENTES MERCADOS



El sombrío panorama existente en Nueva Zelanda y Taiwán es sorprendente, dado que se considera que ambos mercados han logrado controlar el virus. Las preocupaciones financieras vuelven a acaparar la atención en estos países, ya que el 55% de los neozelandeses y el 64% de los taiwaneses expresa su temor a un impacto negativo en su situación financiera.

Del mismo modo, el 43% de los neozelandeses y el 49% de los taiwaneses tienen dudas sobre la posibilidad de mantener su nivel de vida actual.

3.

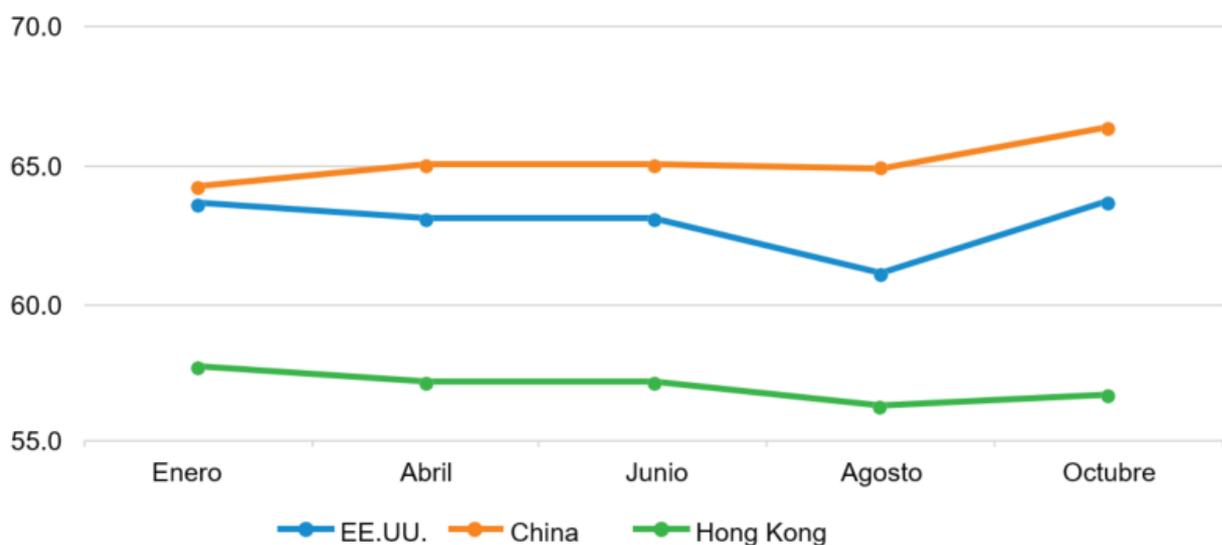
OTROS MERCADOS PRESENTAN UN PANORAMA MÁS POSITIVO

Si bien la percepción del bienestar disminuyó a escala mundial, el panorama fue claramente más positivo en otros mercados. En China continental y Hong Kong, donde los cierres empresariales terminaron mientras se realizaba este estudio, los indicadores de bienestar general mejoraron en 1,5 y 0,4 puntos, respectivamente.



Estos indicadores también repuntaron en Estados Unidos, donde los encuestados señalaron importantes mejoras. Los estadounidenses experimentaron una creciente confianza en su situación financiera actual, su seguridad financiera y sus necesidades a largo plazo, destacando la cobertura médica y de vivienda. Por ejemplo, el porcentaje de estadounidenses que se mostró optimista y consideraba que mantendría su nivel de vida actual ha aumentado del 32% al 42% entre agosto y octubre.

MEJORES PUNTUACIONES DE BIENESTAR EN OTROS MERCADOS



HACER MALABARES CON LAS EXIGENCIAS LABORALES Y FAMILIARES, FACTORES CAUSANTES DE ESTRÉS

En todos los mercados, tanto aquellos que se encuentran inmersos en un confinamiento como los que buscan restablecer la normalidad, las dificultades para encontrar el equilibrio entre las presiones que existen en el entorno laboral y el cuidado de la familia están aumentando los niveles de estrés. Tanto es así que, en algunos mercados clave, estamos asistiendo a lo que podría describirse como una espiral destructiva o ‘bucle de retroalimentación’, en el que la vida laboral y familiar se perjudican mutuamente.

A nivel mundial, casi tres de cada diez ciudadanos gozan de un alto nivel de bienestar en el lugar de trabajo y en la familia. Estas personas tienen bajos niveles de estrés general, así como bajos niveles de estrés intenso, afectando solo al 4%.

En el lado opuesto, más del 40% de los encuestados presenta bajos niveles de bienestar en ambas áreas y sus niveles de estrés son mucho más elevados. De hecho, el 14% reconoce estar padeciendo un estrés “inmanejable”. Además, una parte importante de la población siente más presión en el lugar de trabajo, al tiempo que muestra preocupación por no disponer de suficiente tiempo para cuidar de su familia en casa, lo que se traduce en problemas reales. Así, hemos comprobado que el estrés familiar intenso conlleva un aumento de comportamientos irritantes o destructivos como morderse las uñas, la excoiación de la piel, el consumo de alcohol o drogas.

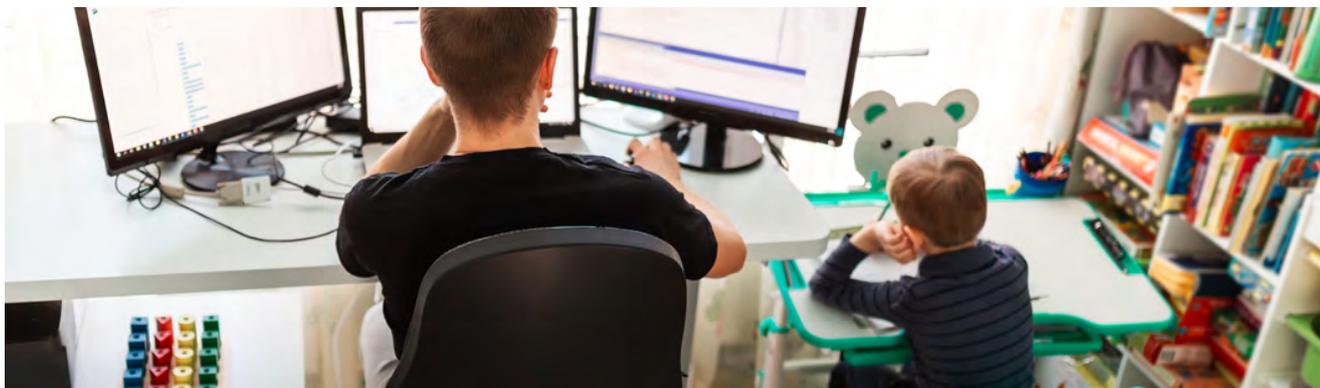
LA COMBINACIÓN DE PRESIONES A NIVEL FAMILIAR Y LABORAL ES LO QUE CAUSA EL ESTRÉS

	Bajo nivel de bienestar familiar	Alto nivel de bienestar familiar
Alto nivel de bienestar laboral	18% de la población	29% de la población 78% con estrés 4% con estrés intenso
Bajo nivel de bienestar laboral	43% de la población 94% con estrés 14% con estrés intenso	10% de la población

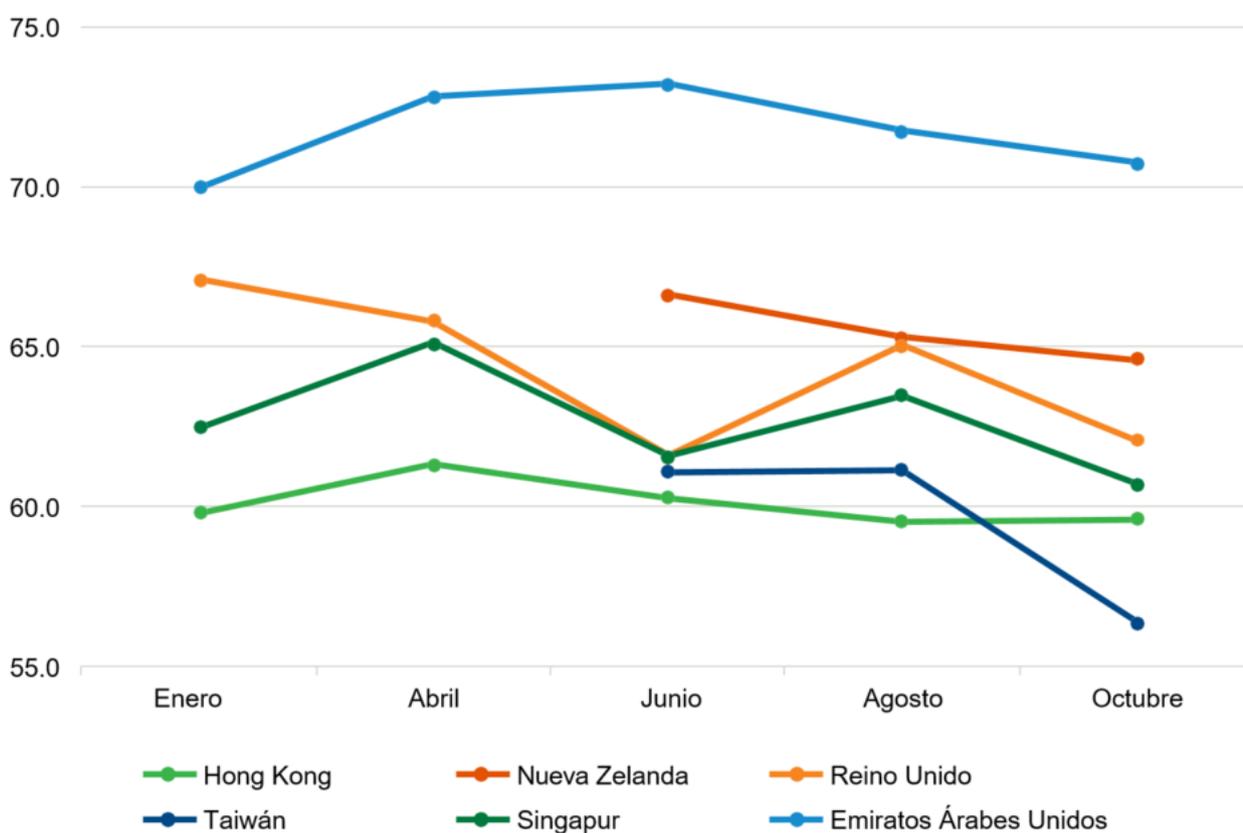
El grupo de la “zona baja” ha aumentado en octubre, particularmente en el Reino Unido y Taiwán, pero también en España y Nueva Zelanda, donde las puntuaciones de los indicadores han bajado. En el lado contrario, los indicadores han evolucionado en sentido contrario en EE.UU. por ahora, donde más personas afirman tener mayor nivel de bienestar, tanto en el ámbito laboral como en el familiar.

Un caso curioso es el que presenta Taiwán, donde los problemas familiares han sido un factor determinante en la caída de las puntuaciones de salud y bienestar. Allí, la mayoría de los encuestados experimentaron dificultades para cuidar del bienestar y la educación de los niños, así como para dedicar el tiempo necesario a su familia.

Tal vez este hecho esté relacionado con que, en Taiwán, el número de trabajadores que puede trabajar desde casa es menor: el 44% de los encuestados taiwaneses trabaja para empresas que no permiten el teletrabajo, frente a una media mundial del 20% que sí lo hace. Es posible que este hecho sea el causante de un equilibrio más deficiente entre la vida profesional y personal, cuyo efecto más visible es la dificultad para cumplir con los compromisos familiares.



MERCADOS CON INDICADORES DE BIENESTAR FAMILIAR A LA BAJA



Lo anteriormente expuesto puede ser una experiencia que otros mercados deberían tener en cuenta una vez que los empleados vuelvan a la oficina y reanuden los desplazamientos habituales. Si bien gran parte de la población a nivel mundial ha tenido muchas dificultades con la pandemia, también es cierto que muchos han valorado el tiempo y la oportunidad que brinda el confinamiento y el teletrabajo para poder atender de forma más cercana los asuntos familiares.

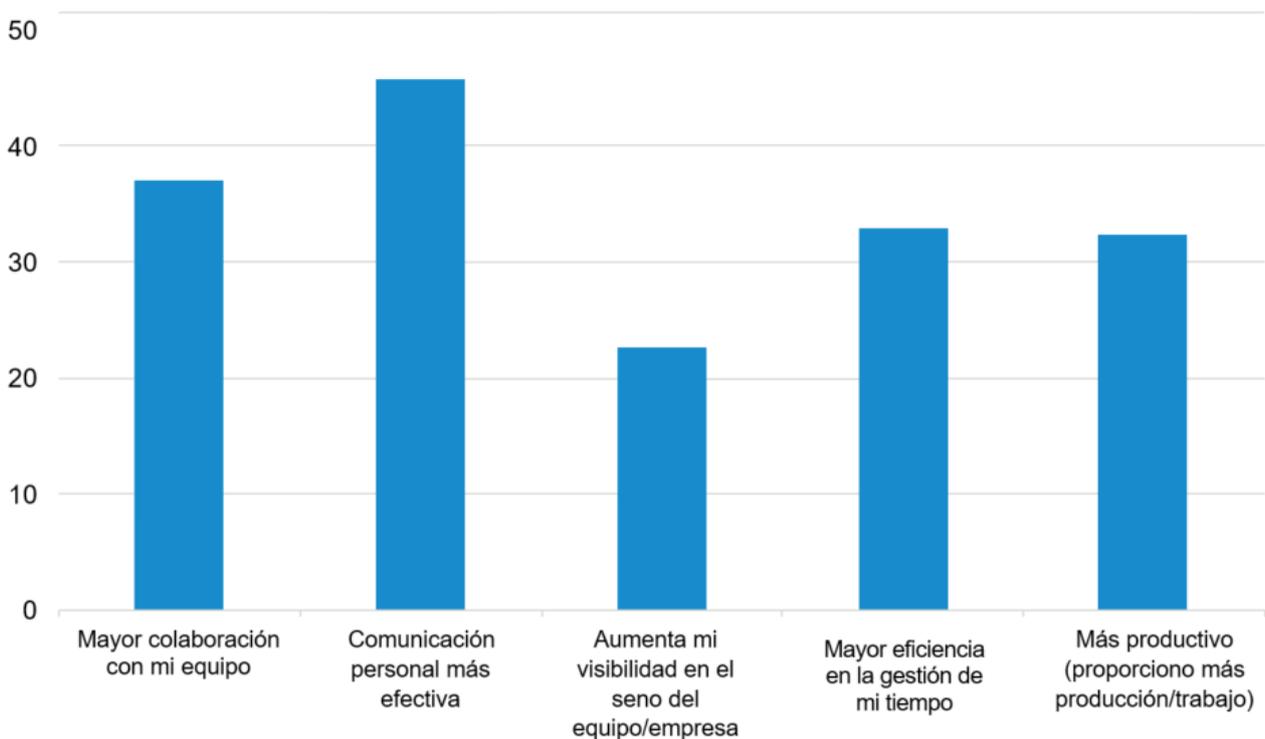
MAYOR EQUILIBRIO ENTRE LA VIDA PRIVADA, EL TRABAJO Y LA SALUD

A nivel mundial, continúa la preferencia por la flexibilidad en el ámbito laboral, el 54% de los encuestados escogería trabajar desde casa al menos la mitad del tiempo. Sin embargo, en los lugares donde la mayoría de los empleados ha regresado a los lugares de trabajo habituales se han producido aumentos sustanciales en el porcentaje de personas que preferiría trabajar siempre desde el lugar habitual: del 18% al 29% en China, del 17% al 31% en Hong Kong y del 30% al 37% en Taiwán.

Esta situación se refleja en la visión que tiene el 61% de las personas que teletrabajan, pues consideran que su productividad ha disminuido en el último mes, poniendo de relieve el impacto a largo plazo de esta situación. Este fenómeno se manifiesta de forma más pronunciada en los mercados asiáticos (Hong Kong 80%, Corea 67%, China continental 62% y Tailandia 62%) frente a los mercados occidentales (Reino Unido 56%, EE.UU. 53% y Nueva Zelanda 52%).

También ha aumentado, de forma general, el reconocimiento de las ventajas que ofrece el entorno laboral habitual. En este sentido, el 46% de los encuestados a nivel mundial mencionó que la comunicación personal es más eficaz, el 37% destacó que es más fácil colaborar con el equipo, y el 33% subrayó que mejoraba su gestión del tiempo, lo que sugiere que el teletrabajo puede no ser tan espectacular como muchos sugirieron a principios de año.

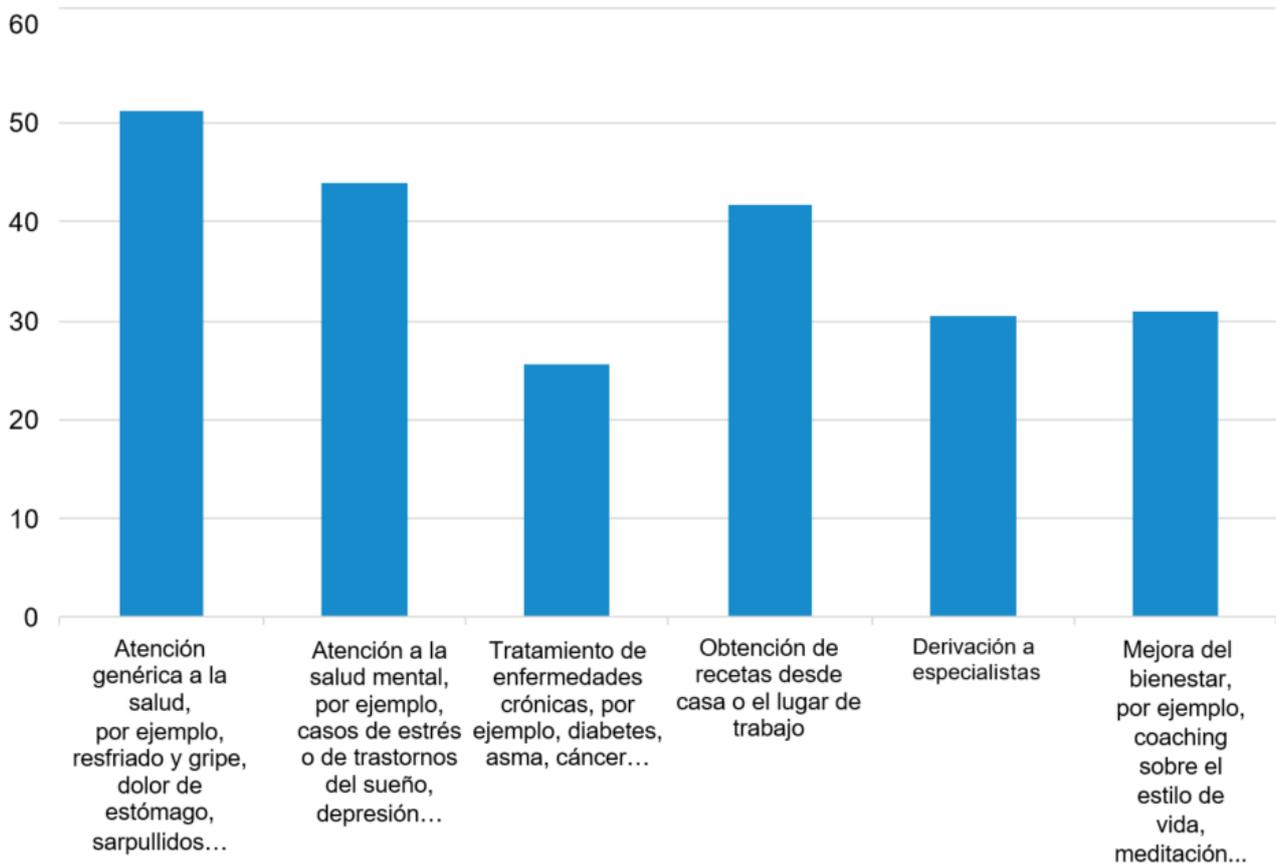
BENEFICIOS DE TRABAJAR EN EL ENTORNO LABORAL HABITUAL



Además, observamos un cambio permanente en la forma en la que las personas gestionan su salud. El 65% reconoce estar más interesado en los servicios de salud a los que tiene acceso, más de un tercio, el 34%, afirma que hace más ejercicio que antes, y el 30% ha cambiado su visión sobre la gestión de la salud mental.

La adopción y el uso generalizado de los servicios de telemedicina, que en un principio se promovieron como consecuencia de las medidas de distanciamiento social, es otra de las novedades que podría sobrevivir a la pandemia. Probablemente, seis de cada diez personas (59%) seguirán utilizando los servicios de telemedicina si se les brinda la oportunidad, mientras que el 29% ya la considera, ahora mismo, su opción preferida. En un sentido amplio, la atención a la salud general y mental, seguido de la obtención de recetas, son los servicios de teleasistencia sanitaria que los encuestados encuentran más útiles.

PREFERENCIA POR LOS SERVICIOS DE TELEMEDICINA



6. EMPRESAS CON LA MIRADA PUESTA EN 2021

En los mercados en los que la mayoría de la población aún no ha vuelto al entorno laboral habitual, muchas personas encaran el futuro con preocupación: El 41% de los encuestados está preocupado por la posibilidad de contraer el virus en los desplazamientos y las reuniones presenciales, mientras que el 38% muestra inquietud por la manera en la que se gestionan las restricciones y el distanciamiento social en el lugar de trabajo.

Ante estos miedos, las personas albergan mayores expectativas sobre el apoyo que esperan recibir de sus empresas: el 63% de los encuestados querría tener una cobertura de seguro médico más amplia, mientras que el 62% exige apoyo financiero para las pruebas de coronavirus. Además, más de la mitad (57%) pide a las empresas que sean más comprensivas con sus circunstancias personales.

TIPO DE APOYO QUE SE PREFIERE QUE PRESTEN LAS EMPRESAS



CONCLUSIONES DE LA CUARTA EDICIÓN DEL ESTUDIO

Las conclusiones del informe marcan en gran medida la pauta de lo que las personas desean ver en 2021. Los gobiernos y las empresas tendrán que transmitir confianza para que se sepa que se puede contar con ellos a largo plazo. En caso contrario, corremos el riesgo de vernos abocados a una crisis económica y de salud mental de gran envergadura.



Lo más destacable de este estudio es que la pandemia es, ante todo, una amenaza para la salud. Con todo, los indicadores físicos son los que muestran una mayor resiliencia y estabilidad. Son otros factores, como la familia, el trabajo, la sociedad y las finanzas, los que están poniendo de manifiesto el gran nivel de estragos que ha provocado el virus y, al mismo tiempo, la respuesta global al mismo. Esto es un dato revelador de la importancia de la salud y el bienestar, así como del papel interconectado de los factores que influyen en ellos.

Estamos adentrándonos en una nueva fase de la pandemia en la que será importante que las organizaciones apoyen a sus empleados ofreciéndoles programas de atención sanitaria diseñados para atender una amplia variedad de sensibilidades y experiencias en todo el mundo. Estos programas deberán tener en cuenta que las emociones de los empleados pueden variar dentro de un amplio espectro y deberán proporcionar soluciones que aborden esta situación.

AYUDANDO A LOS EMPLEADOS Y A LAS EMPRESAS A SUPERAR LA PANDEMIA

La naturaleza persistente de la pandemia y el cambio que ha provocado en la forma de trabajar suponen un gran desafío para las empresas a la hora de seguir prestando apoyo a la salud y bienestar de sus empleados.

Para ayudar a las organizaciones y a sus empleados en la atención que requiere el estrés, Cigna ha creado una amplia gama de herramientas y consejos, incluyendo recursos de salud y bienestar para ayudar a apoyarse mutuamente de manera efectiva.

Nuestras herramientas para la atención y el tratamiento del estrés ofrecen asesoramiento experto en materia de estrés financiero, laboral y familiar, así como webinars interactivos y vídeos educativos sobre los efectos del estrés prolongado. Estos contenidos están en constante evolución y, a medida que esta investigación avanza, seguiremos incorporando estos conocimientos a nuestras herramientas de evaluación del estrés.

Además, tenemos una importante red de expertos especializados en bienestar mental que están perfectamente capacitados para ayudar a la gente a crear sus propios planes de atención del estrés.

La totalidad de los contenidos son gratuitos y están a la entera disposición de los empleados y las empresas.



9. INFORMACIÓN SOBRE ESTE INFORME

En Cigna, hemos observado cómo la pandemia de la COVID-19 ha influido en el bienestar de las personas, así como en la actitud mostrada hacia la salud y el trabajo. En colaboración con Kantar, una empresa líder en gestión de datos y consultoría, hemos elaborado el estudio 'COVID-19 Global Impact', una investigación de ámbito internacional a través de la cual conocemos el impacto global de la pandemia sobre el bienestar de la población.

Este estudio es una ampliación de la encuesta anual '360 Well-Being Survey and Index', que analiza la salud y el bienestar individual desde 2014. El estudio de Cigna 'COVID-19 Global Impact' se centra en cuatro áreas clave: el índice de bienestar Cigna, datos sobre salud y bienestar, salud virtual y previsiones de cómo será la nueva normalidad.



La encuesta examina cinco áreas que influyen en el nivel de bienestar: físico, familiar, social, financiero y laboral y, hasta ahora, ha contado con la participación de más de 23.000 personas en China, Hong Kong, Nueva Zelanda, Corea, Singapur, España, Taiwán, Tailandia, Emiratos Árabes Unidos, Reino Unido y Estados Unidos.

CIGNA COVID-19 GLOBAL IMPACT STUDY