



Caso de Éxito:

## STARBUCKS México

**Cómo Starbucks multiplicó x7 la utilización de su Programa de Asistencia al Empleado en menos de 10 meses en alianza con TELUS Health LATAM**



# Resultados Clave en solo 10 meses

- 15% de tasa de utilización
- 13400 empleados cubiertos a nivel nacional
- 842 tiendas impactadas
- 75 líderes regionales comprometidos con la difusión
- Integración del programa en los procesos de onboarding
- Lanzamiento del nuevo paraguas de bienestar corporativo: “StarBien”



## Objetivo del Cliente

Previo a nuestra alianza, Starbucks México buscaba robustecer su Programa de Asistencia al Empleado (PAE) con una solución más integral, ágil y alineada a las necesidades de su equipo de Recursos Humanos.

- **Ampliar la cobertura hacia un enfoque integral de bienestar**
- **Optimizar los tiempos de atención para los colaboradores**
- **Mejorar la comunicación y visibilidad del servicio**

Con una fuerza laboral joven, móvil y repartida en más de 800 tiendas, el objetivo era:

- ✓ **Mejorar el acceso y la experiencia del colaborador**
- ✓ **Cambiar la percepción del beneficio entre los partners**
- ✓ **Aumentar los niveles de uso del programa**
- ✓ **Comunicarlo como parte de su estrategia de bienestar corporativo**

# Nuestra Propuesta de Valor

Como proveedores de Programas de Asistencia al Empleado (PAE) y bienestar integral, nuestro enfoque va más allá de la atención profesional: Acompañamos a las áreas de RR.HH. para que los beneficios sean visibles, se comprendan y se usen.

## Diagnóstico compartido

En colaboración con el cliente, nuestro equipo de gestión de cuentas y comunicaciones internas brindó asesoramiento personalizado y soporte estratégico a través de reuniones quincenales, en las cuales colaboramos de manera conjunta en:

- Definir claramente las expectativas del servicio
- Identificar los canales internos de comunicación más efectivos
- Asegurar que el tono y el mensaje estén alineados con la cultura organizacional
- Atender las necesidades según el rol y la región

## Co-creación del programa



Junto al equipo de Starbucks se diseñó una identidad renovada para el programa, que integrara todos los beneficios de bienestar disponibles para los colaboradores.

**Esto facilitó el posicionamiento del PAE como parte de una propuesta de valor más amplia.**

Materiales que llegaron a donde el colaborador está ubicado

- Kit físico para tiendas: afiches, imanes y postales con información clara del servicio.
- Distribución de los kits en la convención anual a 75 líderes regionales, quienes los entregaron en sus respectivas tiendas (10 a 14 cada uno).
- Incorporación del PAE en los videos de onboarding para nuevos ingresos

# De los objetivos a los resultados

Indicador	Objetivo de RR.HH.	Antes	Después <small>(con nuestro acompañamiento)</small>
Tasa de utilización del PAE	Aumentar el uso efectivo del beneficio	2-3% anual	15% en 10 meses
Cobertura del programa	Ampliar la atención a otras áreas de bienestar	Solo casos psicológicos	Integral: emocional, legal, financiera, nutricional, veterinaria, soporte a líderes y DEI.
Tiempo de respuesta	Reducir demoras para mejorar la experiencia del colaborador	Reclamos por demoras significativas	Atención ágil, multicanal
Integración cultural	Reposicionar el programa dentro de la propuesta de valor	Baja integración	Plan de comunicación a medida: StarBien, onboarding, líderes regionales activados

## ¿En qué se benefició a los partners?

### **Los colaboradores de Starbucks México accedieron a mejoras en los servicios de PAE como:**

- Mayor cobertura de servicio: Actualmente, adicional al módulo psicológico, cuentan con asesorías en áreas de nutrición, financieras, legal, veterinario así como soporte a líderes.
- Consultas irrestrictas: Los usuarios pueden comunicarse de manera irrestricta al programa, 24/7.
- Asesorías de seguimiento: Los usuarios tienen sesiones de seguimiento por un especialista para poder acompañarlos y que la consulta no termine en un primer contacto.
- Modalidad de consultas: Ahora cuentan con atención telefónica, virtual y presencial cerca de sus hogares o de su lugar de trabajo.
- Espacios interactivos: A través de nuestro espacio A+B cuentan con charlas y talleres complementarios al servicio todos los días de la semana laboral.
- Canales de contacto: Se incrementaron los canales de contacto de únicamente telefónico a acceso por whatsapp y página web.
- Atención a sus familias: El grupo familiar conviviente del colaborador puede acceder a todos sus mismos beneficios, de manera gratuita.

## ¿Qué puede aprender tu empresa de este caso?

**Si tu equipo de Recursos Humanos está enfrentando desafíos como:**

- Poca utilización de beneficios clave
- Dificultad para llegar a toda la plantilla
- Desconocimiento o baja percepción positiva de los servicios ofrecidos
- Plantillas con alta rotación, horarios variables o dispersión geográfica

Acompañar a RH con una estrategia de activación, comunicación y seguimiento constante, es la clave para el éxito de todo plan de Bienestar.

