



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 identificó la necesidad de robustecer su **Programa de Asistencia al Empleado (PAE)** mediante una solución más integral, ágil y alineada a las necesidades actuales de su equipo de Recursos Humanos y de sus partners.

La compañía buscaba impulsar de forma más activa iniciativas enfocadas en los temas de mayor relevancia para sus audiencias, destacando el bienestar mental, físico y financiero como pilares clave para atender las necesidades personales y particulares de sus colaboradores y sus familias.

Con una visión proactiva, Starbucks reconoce el incremento de los desafíos relacionados con la salud mental a nivel global y nacional. Ante este contexto, la organización decidió anticiparse y fortalecer el acompañamiento a su comunidad interna y familiares, promoviendo herramientas y recursos preventivos que generen un impacto positivo y sostenible en su bienestar integral.

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



En conjunto con el equipo de Starbucks, se diseñó una identidad renovada para el programa, integrando de manera clara y cercana todos los beneficios de bienestar disponibles para los colaboradores, a través de un plan de activación cultural enfocado en promover el bienestar integral como parte de la experiencia y cultura organizacional.

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

Como parte de la estrategia de difusión, elaboramos materiales para hacer llegar a los partners mediante sus líderes regionales:

- 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 (con nuestro acompañamiento)
Integración cultural	Reposicionar el programa dentro de la propuesta de valor	Baja integración	»»	Plan de activación cultural centrada en el bienestar: StarBien , onboarding, líderes regionales activados
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

¿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:

- Baja 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.

