



Salud Mental en la era de la IA

Porque una mente sana impulsa el futuro.



[metlife.com.mx](https://www.metlife.com.mx)

La información del presente documento es propiedad de MetLife, está prohibido su reproducción total o parcial.
La información contenida es de carácter informativo.

CDMX | 2026

Dos miradas, una misma realidad

Cómo leer el estudio.

Para MetLife, comprender la salud mental en el trabajo comienza por escuchar a quienes la viven y a quienes toman decisiones sobre su cuidado.

Este estudio pone en diálogo las experiencias de colaboradores y empleadores para identificar puntos de encuentro y brechas entre las acciones de las organizaciones y la realidad cotidiana del talento.

La investigación se realizó en nueve plazas del país: Ciudad de México, Estado de México, Jalisco, Nuevo León, Chihuahua, Baja California, Querétaro, Puebla y Veracruz. La muestra total, considerando las fases cuantitativa y cualitativa, incluyó a 288 empleadores y 1,518 colaboradores, además de líderes de opinión.

El valor de esta doble mirada está en reconocer dónde coinciden empleadores y colaboradores, y dónde aparecen brechas entre la visión de la organización y la experiencia cotidiana del talento.



Introducción

I Salud mental hoy

La realidad emocional del talento en México

II Mapa mental de los colaboradores

Cinco perfiles, distintas necesidades

III Tecnoburnout y oportunidad digital

La doble cara de la transformación tecnológica

IV Impacto en el negocio

Cuando el desgaste llega a la operación

V Medidas de las empresas

De la intención a la experiencia del colaborador

VI El puente hacia el bienestar

Beneficios, seguros y propuesta de valor

Conclusiones

Una nueva estrategia de bienestar en la era de la IA

Introducción

Salud mental y México

La salud mental como ecosistema que integra equilibrio, relaciones,
resiliencia, prevención y bienestar.



La salud mental se construye en lo cotidiano

La salud mental es mucho más que la ausencia de ansiedad, depresión u otros trastornos. Es un estado dinámico de bienestar que permite gestionar las emociones, adaptarse a los cambios, tomar decisiones, relacionarse de manera saludable y responder a las exigencias cotidianas.

Este equilibrio no depende únicamente de la resiliencia individual. También está determinado por las condiciones en las que las personas viven y trabajan: la carga laboral, el descanso, la estabilidad financiera, las redes de apoyo, la confianza y la posibilidad de establecer límites.

En el entorno laboral, cuidar la salud mental requiere una visión integral que combine prevención, atención oportuna y entornos seguros. Esto implica reducir los factores que generan desgaste, fortalecer las redes de apoyo y facilitar el acceso a recursos profesionales sin miedo al estigma o a consecuencias laborales.

En la era de la inteligencia artificial, este equilibrio adquiere una nueva relevancia. La transformación tecnológica puede liberar capacidad y facilitar tareas, pero también exige acompañar a las personas para que la adaptación no se convierta en una nueva fuente de presión.



La salud mental no comienza cuando aparece una crisis: se construye cada día en la manera de vivir, trabajar, relacionarse y adaptarse al cambio.

México enfrenta una crisis de salud mental laboral

La magnitud del problema contrasta con los recursos disponibles, en un contexto donde se superponen presiones emocionales, económicas y laborales, mientras la tecnología redefine el ritmo y la manera de trabajar.

Top 5 mundial en prevalencia de estrés laboral.

2do. en América Latina en casos de depresión, alrededor de 7 millones de personas afectadas.

La extensión del estrés laboral y la depresión confirma que la salud mental ha dejado de ser una problemática aislada para convertirse en un desafío de alcance nacional.

0.3% del gasto en salud en México se destina a salud mental.

Apenas 12 especialistas por cada 100,000 habitantes.

Frente a una necesidad creciente, la capacidad de atención sigue siendo limitada. El reto ya no es solo dimensionar el problema, sino ampliar las posibilidades de prevención y atención.



A photograph of three people (a young man with curly hair, a woman, and an older man with glasses) looking towards the right. The background features abstract blue wave patterns and a dotted map of Mexico.

El impacto también alcanza al ámbito productivo. La ansiedad y la depresión han generado más de un millón de días laborales perdidos, además de costos indirectos relacionados con la atención médica, el ausentismo y la disminución de la productividad.

Más de 1 millón de días laborales perdidos.

Más de \$100,000 millones pesos anuales
en costos indirectos asociados con la salud mental.

Al mismo tiempo, tres de cada diez empresas incorporarán inteligencia artificial en sus procesos productivos. Esta transformación profundiza el desafío: México enfrenta una brecha creciente entre la magnitud de la crisis de salud mental, los recursos disponibles para atenderla y la velocidad con la que está cambiando el trabajo.

30% de las empresas en México incorporarán IA en sus procesos productivos.

El reto a 2030: generar valor estratégico.

La urgencia ya no está solo en dimensionar la crisis, sino en fortalecer la capacidad de respuesta frente a un mundo laboral que cambia aceleradamente.

CAPÍTULO I

Salud mental hoy

Una mirada a la realidad emocional del talento en México



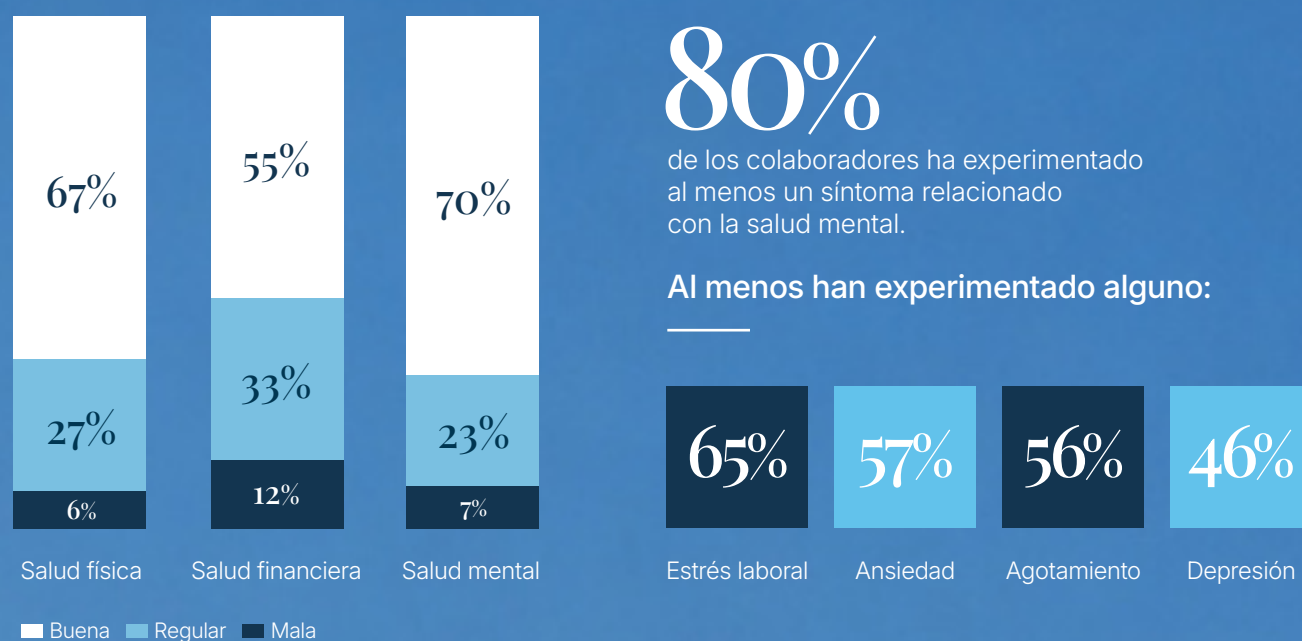
La salud mental se subestima: los síntomas cuentan otra historia

La estabilidad aparente puede ocultar una fuerza laboral bajo presión.

En una organización, el desgaste no siempre se ve como una crisis.

Solo 7% califica su salud mental como mala, pero 80% ha experimentado al menos un síntoma relacionado con la salud mental. Muchas personas siguen conectándose, cumpliendo tareas y respondiendo mensajes aun cuando operan con estrés, ansiedad o agotamiento. Esa continuidad puede crear una ilusión de estabilidad: el trabajo sale, pero el costo personal aumenta.

Evaluación del estado del colaborador



La salud mental no opera de forma aislada: el deterioro de la salud física y la presión financiera pueden convertirse en detonantes importantes del malestar. Las preocupaciones económicas pueden intensificar la ansiedad, mientras el cansancio y la presión laboral reducen la capacidad de recuperación y afectan el equilibrio personal. La experiencia es una sola, aunque los indicadores se midan por separado.

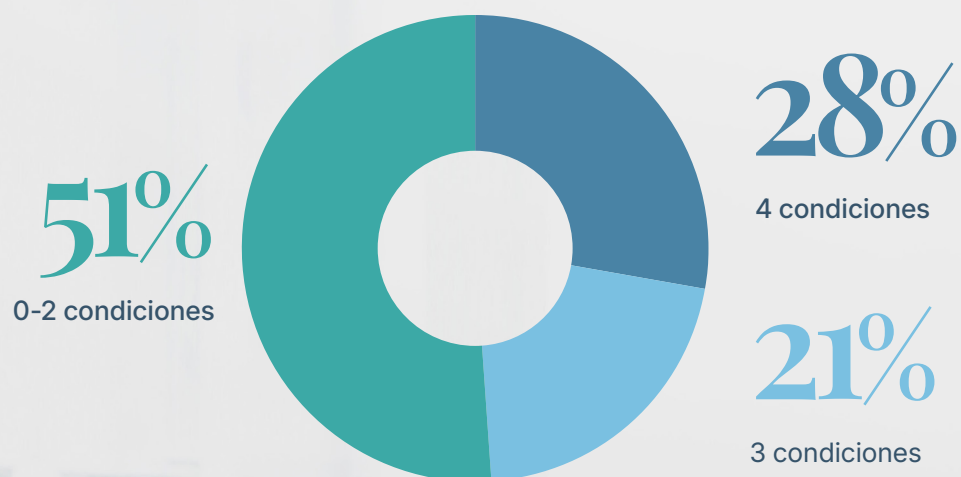
Reconocer los síntomas es el primer paso para dejar de normalizar el desgaste y entender la salud física y mental como dimensiones inseparables.

El desgaste no llega solo: las condiciones se acumulan

El 49% de los colaboradores encuestados reporta tres o más condiciones concurrentes.

El desgaste se acumula: estrés, ansiedad, depresión y burnout pueden coexistir. El 28% de los colaboradores encuestados reporta las cuatro condiciones al mismo tiempo. Esta superposición puede intensificar el desgaste y su impacto en la vida cotidiana y en el trabajo.

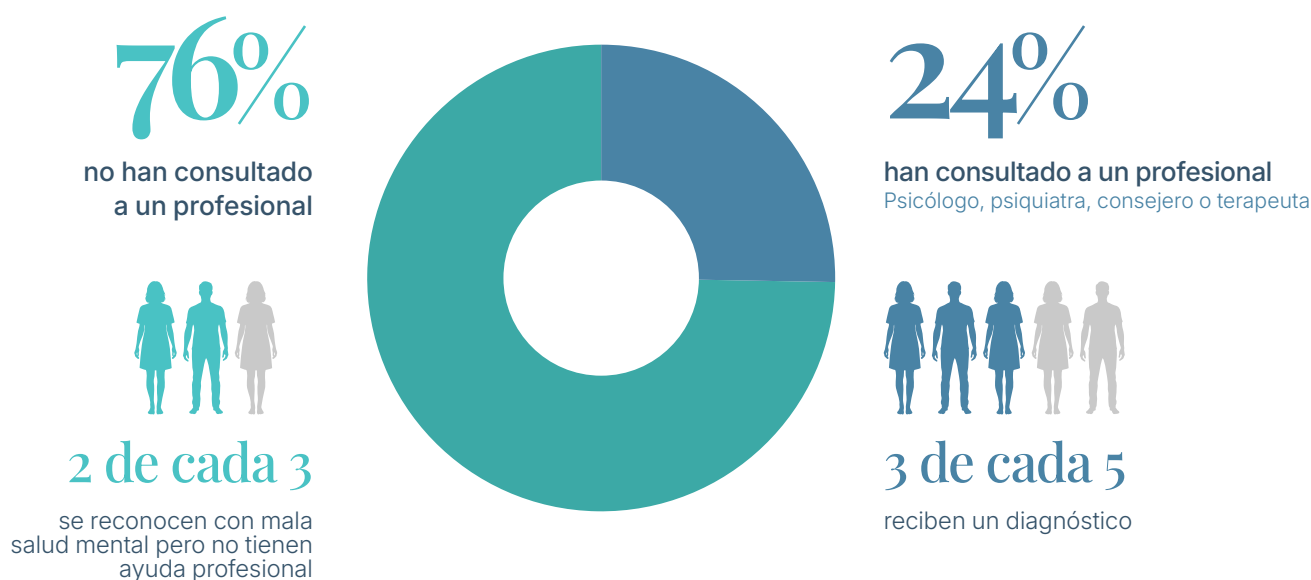
Condiciones concurrentes entre estrés, ansiedad, depresión y burnout



1 de cada 4 ha consultado a un profesional de salud mental

El reto es facilitar acceso, continuidad y una modalidad de atención que genere confianza.

La búsqueda de atención profesional ya alcanza a una cuarta parte de los colaboradores, una proporción relevante que confirma la magnitud de las necesidades de salud mental. Aun así, el apoyo continúa lejos de cubrir toda la necesidad, especialmente entre quienes ya reconocen un deterioro en su bienestar.



La preferencia por el tipo de atención también es clara: 59% se inclina por citas presenciales, 22% por un esquema híbrido y 12% por atención virtual. La modalidad importa porque la activación depende tanto de la disponibilidad del recurso como de que se adapte a las expectativas y hábitos de quien lo necesita.



Buscar ayuda sigue siendo una decisión minoritaria

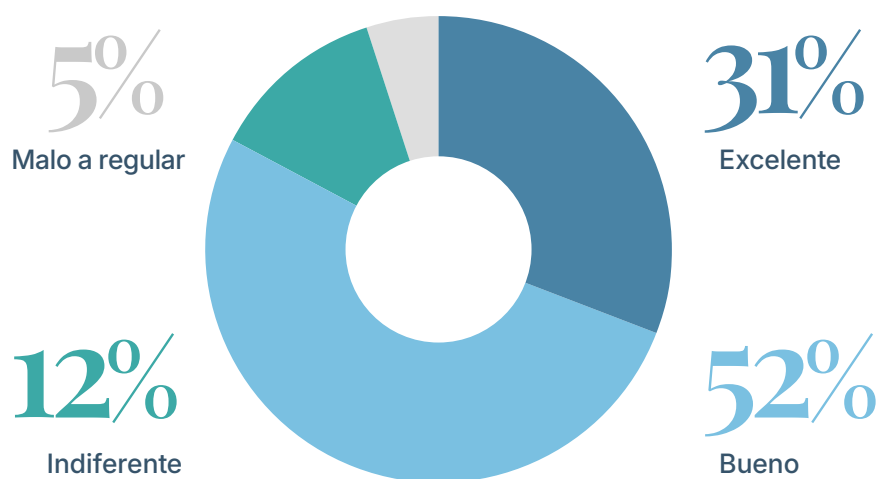
La atención combina autocuidado guiado, psicoterapia, medicación y grupos de apoyo.

El acceso a apoyo profesional no depende únicamente de reconocer que algo no está bien. También intervienen el costo, la disponibilidad, la confianza, el estigma, el tiempo y la percepción de que el problema todavía puede manejarse en privado. Por eso, la distancia entre malestar y atención es una señal importante para las empresas.

Cuando hay tratamiento, el acompañamiento profesional se valora positivamente. 83% califica el seguimiento como bueno o excelente. Esto refuerza el valor de contar con rutas de atención claras y seguimiento profesional una vez que la persona decide pedir ayuda.

Sin embargo, aún cuando un beneficio puede existir, puede permanecer lejos de quien lo necesita si la persona no sabe que está disponible, teme consecuencias o no encuentra una vía sencilla y confidencial para utilizarlo.

¿Cómo calificarías el seguimiento a tu tratamiento hasta ahora, por parte del profesional en salud mental?



El acceso no empieza en la consulta empieza en la confianza para pedir ayuda.

Tratamiento recomendado



Prácticas de autocuidado no clínicas

Ejercicio, respiración, meditación, yoga, higiene del sueño.



Psicoterapia



Medicación



Grupos de apoyo
Talleres, coaching



No ha recibido tratamiento

Nacer digital no protege del desgaste: cada generación vive la crisis de forma distinta

La edad modifica la manera de nombrar, experimentar y enfrentar el desgaste, pero ninguna generación está fuera de riesgo.

Las generaciones más jóvenes llegan al trabajo con una relación natural con lo digital, pero eso no las vuelve inmunes a la saturación. La exposición constante a mensajes, plataformas y cambios tecnológicos puede convivir con una mayor sensación de sobrecarga.

La información generacional funciona mejor cuando se conecta con una necesidad concreta de bienestar. El punto no es etiquetar cada generación con un estereotipo, es reconocer que las fuentes de presión, las expectativas y las formas de pedir apoyo cambian. Una política uniforme puede ser clara para la organización y, al mismo tiempo, insuficiente para realidades distintas.



Gen Z

22 - 29 años

41% se siente sobrecargado.

32% presenta fatiga digital.

Demanda:

Confidencialidad
y liderazgos saludables.



Millennials

30 - 45 años

Alta productividad
vs agenda saturada.

45% alto índice de ansiedad.

Demanda:

Urgencia por desconexión
real y telemedicina ágil.



X y Boomers

46 - 60 años

75% mayor resiliencia emocional pero somatizan el estrés.

Demanda:

Atención presencial.





“Me preocupa mucho el futuro, si voy a poder mantener a mi familia, si el trabajo va a seguir, si la salud me va a aguantar.”

Colaborador, Gen X, empresa mediana

La vulnerabilidad cambia con la realidad de vida

La estructura familiar y el género modifican la exposición al estrés financiero, la carga de cuidado y la percepción del apoyo empresarial.

La experiencia emocional no se distribuye al azar. Las responsabilidades de cuidado, el género, la etapa familiar y el nivel de autonomía en el trabajo pueden cambiar tanto la exposición a la presión como la dificultad para separar trabajo y vida personal.

Para Recursos Humanos, esto implica pasar de una conversación sobre beneficios iguales para todos a una conversación sobre acceso relevante para distintas circunstancias. La equidad no siempre consiste en ofrecer lo mismo, sino en evitar que una misma solución deje sistemáticamente fuera a ciertos grupos.

Estructura familiar



Solteros sin hijos:

51%

Sin red de apoyo directa.
Concentran inestabilidad y vulnerabilidad financiera.



Con hijos menores de edad:

Vulnerabilidad extrema.
Se sienten asfixiados por el tiempo, el dinero y la incertidumbre.



Con hijos adultos:

Mayor estabilidad emocional y menor presión laboral y tecnológica que el promedio.

Brecha de género



Mujeres:

51%

Reportan mayor inseguridad financiera.

45%

Consideran insuficientes las acciones de bienestar de las empresas.



Hombres:

Mayor estigma a la atención clínica.

+60%

Alta hiperconectividad.
Asumen la disponibilidad como parte de su rol.

Seis estados, seis expresiones del riesgo laboral

El mapa territorial no busca crear un ranking de “mejores” y “peores”, sino mostrar que la experiencia del bienestar cambia con el contexto operativo.

El lugar donde una persona trabaja también modifica su experiencia: tiempos de traslado, ritmo urbano, disponibilidad de servicios, condiciones económicas y formas de organización local pueden cambiar la manera en que se acumula la presión.

Las diferencias entre plazas no indican dónde se está mejor o peor. Revelan por qué una estrategia nacional necesita capacidad de adaptación local.

El valor del mapa está en demostrar que una estrategia única pierde precisión cuando ignora el territorio.

Ciudad de México y área metropolitana

Hiperconexión se traduce en ausentismo

Características:

- Presión operativa
- Jornadas extensas
- Hiperconectividad
- Burnout

Datos clave:

74% recibe contacto fuera de horario.

34% se ha ausentado por salud mental.

Preocupación:

Traslados largos e inseguridad en transporte

Puebla

Estrés expulsa talento

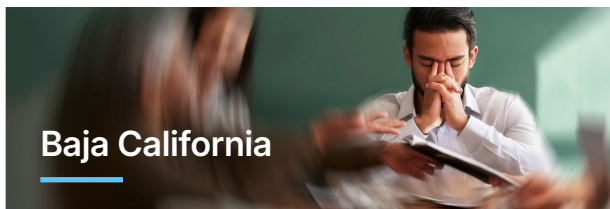
Características:

- Agotamiento emocional
- Sobrecarga sostenida
- Fatiga acumulada
- Estrés digital

Datos clave:

1 de cada 5 recomienda su lugar de trabajo.

47% menciona “estrés” como causa de renuncia.



Baja California

Intensidad operativa supera capacidad de atención

Características:

- Estrategias aisladas
- Baja integración
- Bienestar periférico
- Escaso seguimiento

Datos clave:

16% trabaja de 11 a 12 horas.

45% no identifica quién gestiona la salud mental.



Chihuahua

Vulnerabilidad queda invisible, ausencia de liderazgo y canales

Características:

- Falta de responsables
- Escasa gobernanza
- Menor acompañamiento
- Liderazgo débil

Datos clave:

46% dice que nadie gestiona la salud mental.

48% no identifica canales en su empresa.



Jalisco

Alta disposición a atenderse por salud mental

Características:

- Mayor conciencia
- Búsqueda de apoyo
- Confianza en especialistas
- Reconocimiento de síntomas

Datos clave:

35% reporta ansiedad frecuente.

65% dispuesto a buscar mejores soluciones.



Nuevo León

Adopción digital avanza más rápido que el bienestar

Características:

- Apertura al diálogo
- Confianza en líderes
- Cultura de apoyo
- Menor estigma

Datos clave:

76% valora la IA.

32% ya experimenta tecnoburnout.

A man in a dark suit and white shirt is shown in profile, looking down with his hand covering his face in a gesture of distress or exhaustion. The background is a blurred office interior with vertical lines, possibly from a window or door frame. The overall color palette is a monochromatic blue, giving the image a somber and contemplative feel.

*“El dinero nunca alcanza y eso te pesa todo el día,
en el trabajo y en la casa.”*

Colaborador, Millennial, empresa grande

Sostener el presente y adaptarse al futuro: la doble presión

Las presiones económicas y laborales dominan hoy, mientras la IA comienza a aparecer como un factor emergente.

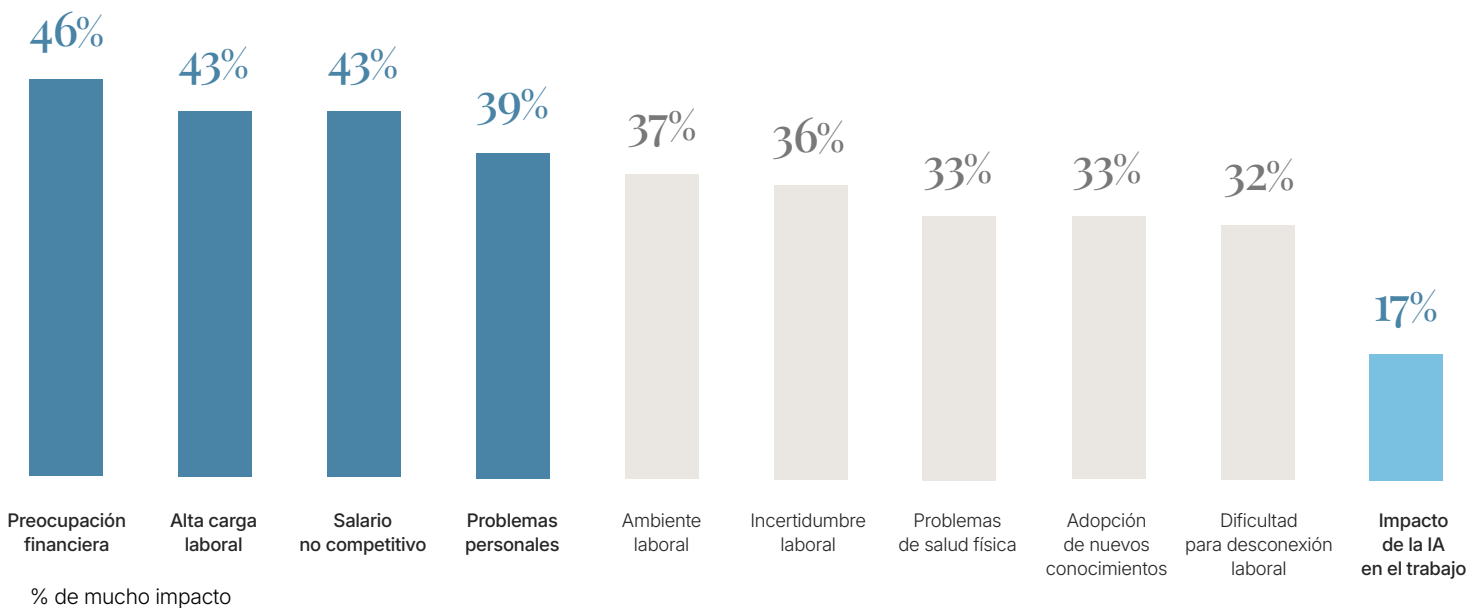
Gran parte del desgaste proviene de lo inmediato: salarios no competitivos, carga laboral, estabilidad y responsabilidades que no esperan.

Otra parte proviene de lo que todavía no ocurre: nuevas herramientas, actualización y la sensación de cambio en el trabajo. Cuando ambas presiones coinciden, la capacidad de recuperación se reduce.

La IA incorpora nuevas tensiones relacionadas con la adaptación, la actualización de habilidades y la evolución de los roles. Su impacto todavía es emergente, pero anticipa un cambio que las organizaciones deberán acompañar.

La persona no sólo necesita resolver el día; también necesita entender qué se espera de ella mañana. La claridad se convierte entonces en un recurso de bienestar, no únicamente de gestión.

Top 10 de principales factores que afectan la salud mental



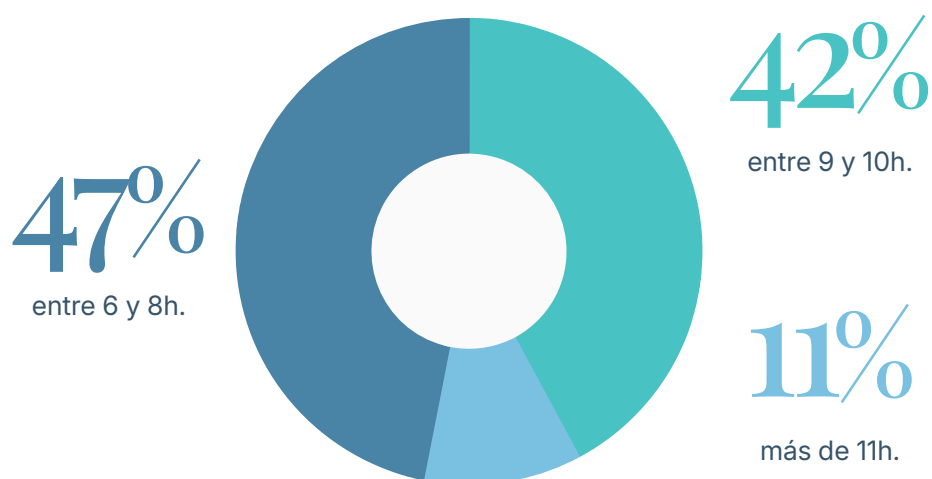
El desgaste crece cuando la jornada se extiende más allá del horario

Más de la mitad trabaja nueve horas o más al día; a esa jornada se suma el tiempo de traslado.

El desgaste crece cuando la jornada deja de tener bordes claros. No se trata sólo de cuántas horas se trabaja, sino de cuánta capacidad queda para desconectarse, descansar y atender la vida fuera del empleo.

Traslados, mensajes fuera de horario y urgencias recurrentes pueden convertir el tiempo personal en una extensión informal de la jornada. El problema no es un contacto aislado, sino la expectativa sostenida de disponibilidad.

Promedio de horas que trabajan los colaboradores al día
(incluyendo horas extras habituales)



+13% de agotamiento emocional en quienes trabajan 9 horas o más.

Jornadas laborales largas se asocian con mayor frecuencia al burnout.

El desgaste no depende únicamente del tiempo dentro de la oficina. La jornada real se construye con horas de trabajo y tiempo de traslado; ambos reducen el espacio disponible para recuperarse.

Tiempo de traslado de casa al trabajo
(sólo de ida)

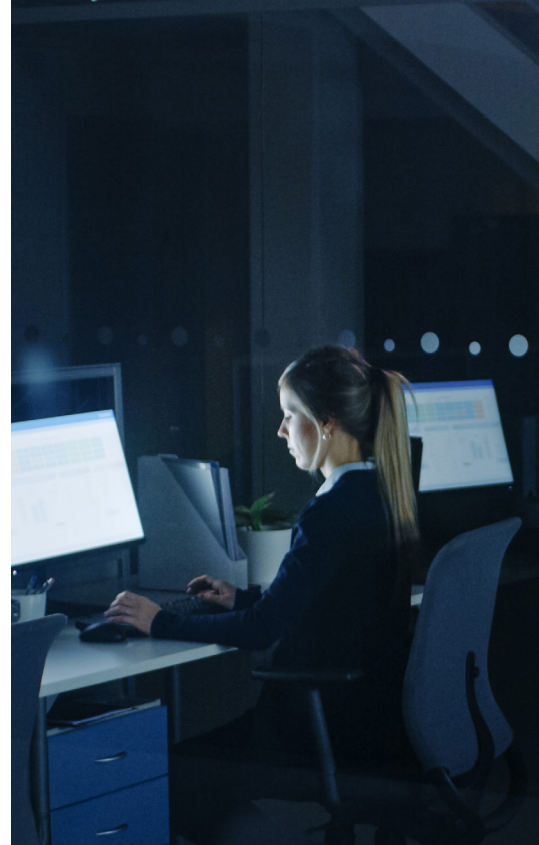
8%
Menos 15 min.

33%
De 15 a 30 min.

42%
De 30 a 60 min.

13%
De 1h. a 1:30h.

4%
Más de 1:30h.



La búsqueda de apoyo ya es híbrida

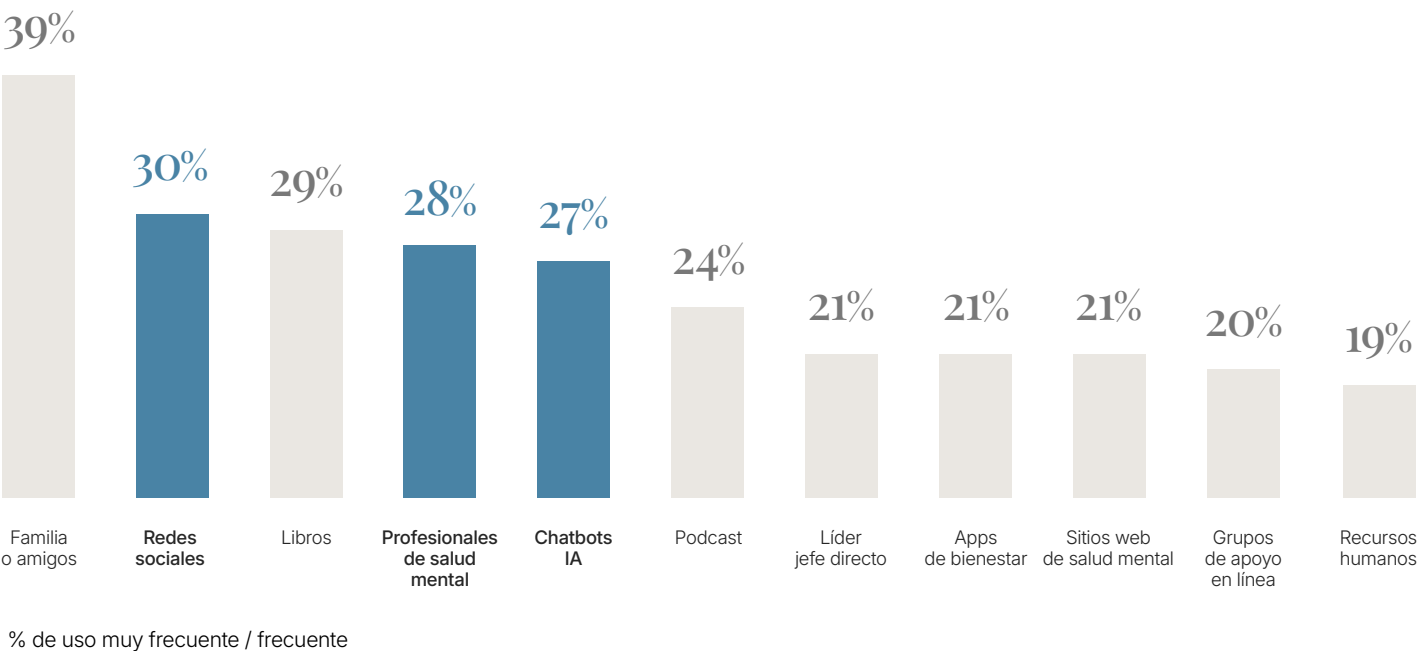
Las personas combinan fuentes humanas, digitales y profesionales para buscar apoyo

Cuando alguien necesita orientación, no recurre a una sola puerta. Las personas alternan entre cercanía emocional, anonimato, rapidez, disponibilidad y especialización; ya sea hablar con la familia o amigos, buscar información en redes, libros, herramientas digitales o acudir a un profesional. La ruta de apoyo ya es híbrida.

Esa mezcla abre oportunidades y ayuda a leer la siguiente pregunta: qué ofrece cada fuente y qué le falta, pero también exige criterio. La velocidad y disponibilidad de una herramienta digital no sustituyen la evaluación de un profesional cuando se requiere atención clínica.

Las fuentes de apoyo forman un recorrido: primero muestran dónde busca ayuda la persona; después permiten entender por qué elige cada canal. El reto es ayudar a que cada recurso ocupe el lugar que le corresponde y conectar fortalezas sin presentar a la IA como sustituto de la atención profesional.

Principales fuentes de información y apoyo en salud mental



Familia y amigos continúan siendo el primer recurso, mientras la IA y otros canales digitales ganan relevancia dentro de la ruta de apoyo.

A photograph of two women in an office environment, sitting and engaged in a conversation. The woman on the left is a Black woman with curly hair, wearing a light-colored blazer, and is smiling while gesturing with her hands. The woman on the right is a white woman with long hair tied back, wearing a plaid blazer, and is also smiling and gesturing. They are positioned in front of a large window with horizontal blinds, which allows natural light into the room. The overall color palette is a cool blue, giving the image a professional and calm feel.

“Cuando estuve mal, hablé con un compañero que también había pasado por algo parecido. Eso me ayudó más que cualquier cosa que me diera la empresa.”

Colaboradora, Gen X, empresa mediana

La confianza humana y la agilidad digital no son opuestas

Ningún canal resuelve por sí solo la búsqueda de apoyo.

Las personas valoran cosas distintas de cada red de apoyo.

El círculo cercano ofrece confianza y conocimiento personal, pero poca privacidad. Lo digital ofrece disponibilidad y anonimato, mientras la empresa puede aportar acceso, orientación y recursos vinculados con el contexto laboral, aunque todavía despierta dudas sobre la confidencialidad.

Ninguna red resuelve todo. La oportunidad está en conectarlas mejor: facilitar que una persona sepa dónde empezar, pueda moverse entre niveles de apoyo y mantenga control sobre su privacidad.



Círculo íntimo

Fortaleza:

Confianza absoluta, seguridad emocional y gratuidad.

Vacío:

Cero anonimato, miedo a preocupar a familiares y total carencia de herramientas clínicas.



Ecosistema digital

Fortaleza:

Inmediatez, disponibilidad 24/7 y anonimato total.

Vacío:

Respuestas genéricas, falta de empatía y contención real ante crisis profundas.



Red corporativa

Fortaleza:

Alta credibilidad y acceso fácil y directo en el lugar donde se genera el estrés.

Vacío:

Disponibilidad limitada y temor natural a afectar su evaluación de desempeño por mostrar debilidad.

CAPÍTULO II

Mapa de salud mental de los colaboradores

Las distintas realidades emocionales que conviven dentro de la misma organización.



No existe una sola fuerza laboral: existen patrones de experiencia

*Los perfiles convierten el promedio en realidades reconocibles
y muestran por qué una misma política puede producir respuestas distintas.*

Una estrategia de bienestar pierde precisión cuando trata a toda la organización como si compartiera las mismas tensiones.

La segmentación del estudio identifica cinco perfiles que conviven dentro de la misma organización: personas que viven sobrecarga, hiperconexión, desvinculación, impulso o una relación más pragmática con el trabajo. Cada uno expresa una combinación de edad, nivel jerárquico, presión, conexión con la empresa, riesgo de fuga y necesidades de apoyo.

Los perfiles no son diagnósticos ni identidades permanentes. Son una forma de ordenar señales que suelen aparecer juntas y de preguntar qué tipo de apoyo puede resultar más relevante en cada caso.

Alex, la sobrecargada

Operación / primera línea
26 años

Vive bajo presión constante.
Presenta los mayores niveles de estrés y burnout.
Renuncia cuando el agotamiento supera sus límites.

Luis, el hiperconectado

Mando medio
39 años

Siempre está disponible.
Gestiona múltiples urgencias al mismo tiempo.
Está expuesto a ansiedad y fatiga digital.

María, la desvinculada

Operación y servicio
57 años

Cumple con su trabajo, pero se siente invisible.
Expresa estrés a través de síntomas físicos.
Evita el conflicto.

Ricardo, el pragmático

Especialista experimentado
53 años

Cumple, entrega y desconecta.
Prioriza estabilidad y seguridad.
Solo se mueve por una mejor oferta económica.

Sofía, la impulsora

Líder en ascenso
29 años

Busca crecer y ganar visibilidad.
Tiene el mayor compromiso organizacional.
Cambia de empresa si deja de ver oportunidades.

*La segmentación ayuda a diseñar respuestas diferenciadas
sin convertir los arquetipos en etiquetas rígidas.*

Alex, la sobrecargada

El talento joven que se está quemando en silencio.

La presión se concentra en personas que reportan estrés constante y mayor presencia de burnout. El patrón aparece con fuerza entre colaboradores jóvenes y puede combinar exigencia laboral con dudas sobre privacidad o confianza en los canales de apoyo.

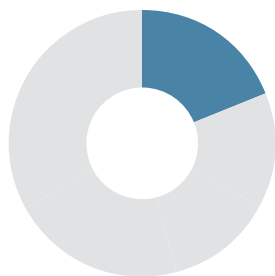
Pertenecen en su mayoría a la generación Z (40.9%) y se concentran en roles administrativo/operativos, con presencia en primera línea y personas sin gente a cargo.

La barrera central es el silencio: 43% siente que no existen canales en su empresa para hablar de salud mental y 55.3% señala la privacidad como su mayor temor al usar una app.

Representan

19%

de la fuerza laboral



41%

Gen Z (22-29 años)



Características

Son el foco rojo de la empresa

46% vive en estrés constante

37% sufre burnout



Riesgo de fuga

No buscan un empleo nuevo, buscan respirar.

37% renunciaría por demasiado estrés

34% por un mal ambiente laboral



Respuesta prioritaria

Contención clínica inmediata, acceso psicológico/psiquiátrico y confidencialidad absoluta.

Luis, el hiperconectado

El liderazgo que mantiene la operación en movimiento, pagando el costo de estar siempre disponible.

La tecnología es parte central de su forma de trabajar, pero la conectividad también puede convertirse en fatiga.

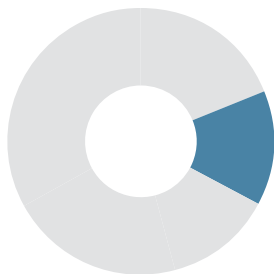
Este grupo se concentra en Millennials y mandos medios. Siempre está disponible, gestiona múltiples urgencias y está especialmente expuesto a ansiedad y fatiga digital — technoburnout, ansiedad y dificultad para cortar el flujo digital —, especialmente en posiciones con responsabilidad de coordinación.

Son los que muestran mayor acercamiento con sus líderes y Recursos Humanos, pero rechazan las soluciones digitales invasivas. Su necesidad principal es recuperar límites de desconexión compatibles con su ritmo de trabajo.

Representan

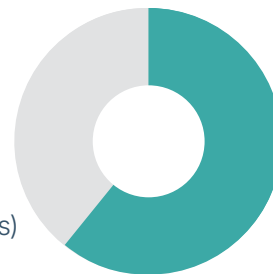
14%

de la fuerza laboral



61%

Millennial (30-45 años)



Características

Motor operativo: Adaptables y resilientes.

37% presentan technoburnout

45% sufre ansiedad



Riesgo de fuga

El desgaste supera la recompensa.

1 de cada 3 renuncia por el salario

1 de cada 4 por estrés



Respuesta prioritaria

Límites de desconexión, liderazgo preparado, acceso ágil a atención médica y respeto a su tiempo libre.

María, la desvinculada

Cumple con su trabajo, pero se siente invisible y evita expresar el malestar.

Aparece con mayor frecuencia en roles de operación y servicio. Cumple, evita el conflicto y tiende a expresar el estrés a través de síntomas físicos.

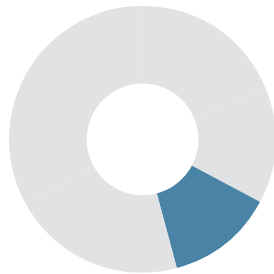
Aquí el riesgo puede ser menos visible. La permanencia en la empresa no necesariamente equivale a bienestar: pueden coexistir baja intención de renuncia, somatización y una percepción limitada de canales de apoyo.

El reto es la desconexión emocional y la baja visibilidad del malestar. Al estar presente en puestos operativos y de servicio, esta desvinculación puede trascender al clima, a la coordinación cotidiana y a la experiencia del cliente.

Representan

13%

de la fuerza laboral



57%

Mujeres Generación X
(46-65 años)



Características

Son el foco rojo de la empresa

46% vive en estrés constante

37% sufre burnout



Riesgo de fuga

No se sienten valorados.

1 de cada 3

de quienes renuncian, lo hace por falta de reconocimiento.



Respuesta prioritaria

Conexión humana con máximo respeto a la privacidad, beneficios de atención presencial (SGM).

Sofía, la impulsora

Busca crecer, ganar visibilidad y encontrar oportunidades dentro de la organización.

Presenta mejor salud mental y baja incidencia de burnout, además del mayor compromiso organizacional entre los perfiles.

Se concentran en roles de liderazgo y administración, con una relación más orientada a crecimiento y compensación. Su perfil recuerda que una posición de influencia no elimina la exposición al desgaste, aunque cambie su forma de expresarse.

Su permanencia depende de ver futuro: cambia de empresa por un mejor salario o si deja de percibir oportunidades. Para este segmento, el bienestar funciona como parte de una propuesta integral de valor que combina desarrollo, reconocimiento, flexibilidad y compensación.

Representan
33%
de la fuerza laboral



38%
Gen Z (22-29 años)



Características

La mejor salud mental de la empresa.

16% presentan burnout

15% teme a la Inteligencia Artificial



Riesgo de fuga

No ven futuro.

61% renunciarían por una mayor compensación

45% por falta de oportunidades de crecimiento



Respuesta prioritaria

Beneficios de bienestar como diferenciador de estatus y retención, flexibilidad de trabajo y reconocimiento.

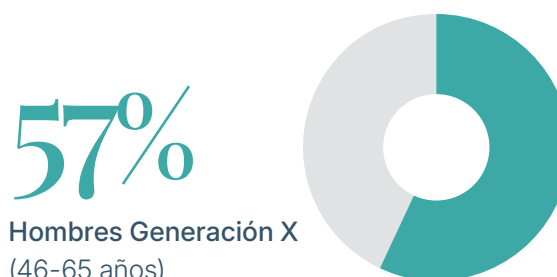
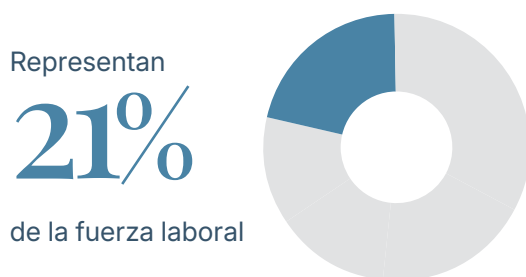
Ricardo, el pragmático

Experiencia, estabilidad y una frontera clara entre trabajo y vida personal.

Predominan colaboradores maduros, especialistas experimentados y perfiles administrativos u operativos sin personal a cargo.

Muestran mayor estabilidad y una preferencia por beneficios prácticos o tradicionales. Cumplen, entregan y desconectan; priorizan la estabilidad y la seguridad y presentan baja incidencia de burnout.

Cuando cambia, la razón es principalmente económica: la oportunidad está en no confundir estabilidad con desinterés: la relevancia del apoyo depende de que sea concreto, fácil de entender y compatible con sus prioridades.



Características

Separan vida personal de la laboral.

85% no piensa renunciar

12% presenta burnout



Riesgo de fuga

Una mejor oferta económica.

3 de cada 5
justificaría estrictamente el cambio
por una mayor compensación.



Respuesta prioritaria

Mantenimiento y prevención con beneficios prácticos con acceso claro y sin fricción (SGM y vida).

El riesgo cambia de forma a lo largo de la estructura

La base operativa merece especial atención por su cercanía con clientes y por la menor visibilidad de su desconexión emocional.

En la parte alta de la organización, la presión puede tomar la forma de hiperconexión: más decisiones, más mensajes, más disponibilidad y menos espacios de desconexión. El núcleo operativo reúne perfiles de alto empuje, donde la presión por resultados puede convertirse en estrés sostenido.

En la base, el riesgo puede ser distinto: menor autonomía, menor visibilidad de recursos y una desconexión emocional que no siempre se traduce en intención de salida. Esto es especialmente relevante porque son posiciones cercanas a clientes y a la operación diaria: una menor vinculación emocional puede trasladarse a la experiencia de servicio, la coordinación y la calidad de ejecución.

La implicación es importante: observar sólo a quien levanta la mano deja fuera a quienes normalizaron el malestar o no creen que exista un canal seguro. La escucha necesita llegar a distintos niveles de la estructura y reconocer que el silencio también contiene información.



La jerarquía no solo cambia el nivel de presión: también cambia la forma en que el desgaste se hace visible y el lugar donde puede impactar al negocio.

CAPÍTULO III

Tecnoburnout y oportunidad digital

La tecnología como acelerador de eficiencia y, al mismo tiempo, fuente de nuevas tensiones.



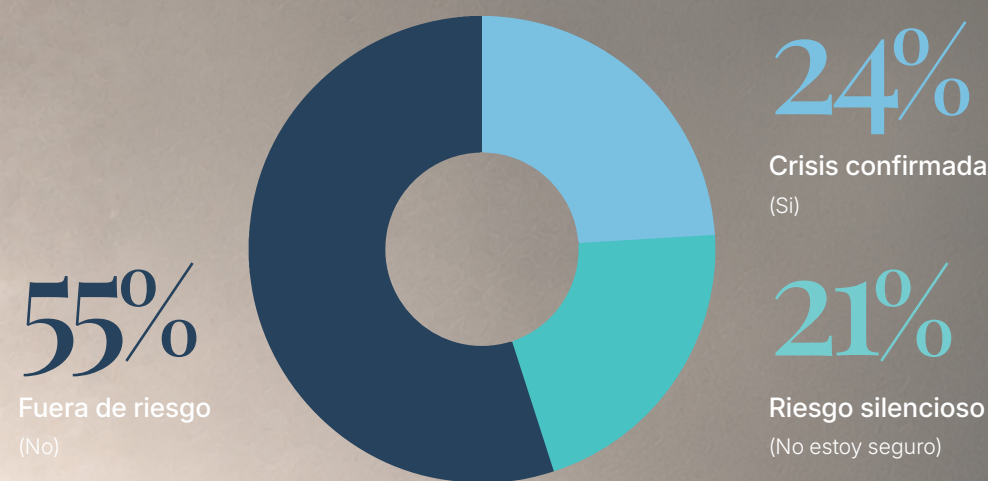
El desafío ya no es acceder a la tecnología, sino desconectarse de ella

El technoburnout introduce una capa específica de agotamiento ligada a la hiperconexión y la sobrecarga digital.

La tecnología hizo posible trabajar con mayor velocidad, coordinación y flexibilidad. Esa misma capacidad puede borrar fronteras: cada canal adicional facilita resolver algo, pero también crea una nueva vía por la que el trabajo puede entrar en el tiempo personal.

El technoburnout no significa rechazar la tecnología. Significa reconocer que la adopción tiene un costo humano cuando las expectativas de respuesta, aprendizaje y disponibilidad crecen más rápido que la capacidad de adaptación.

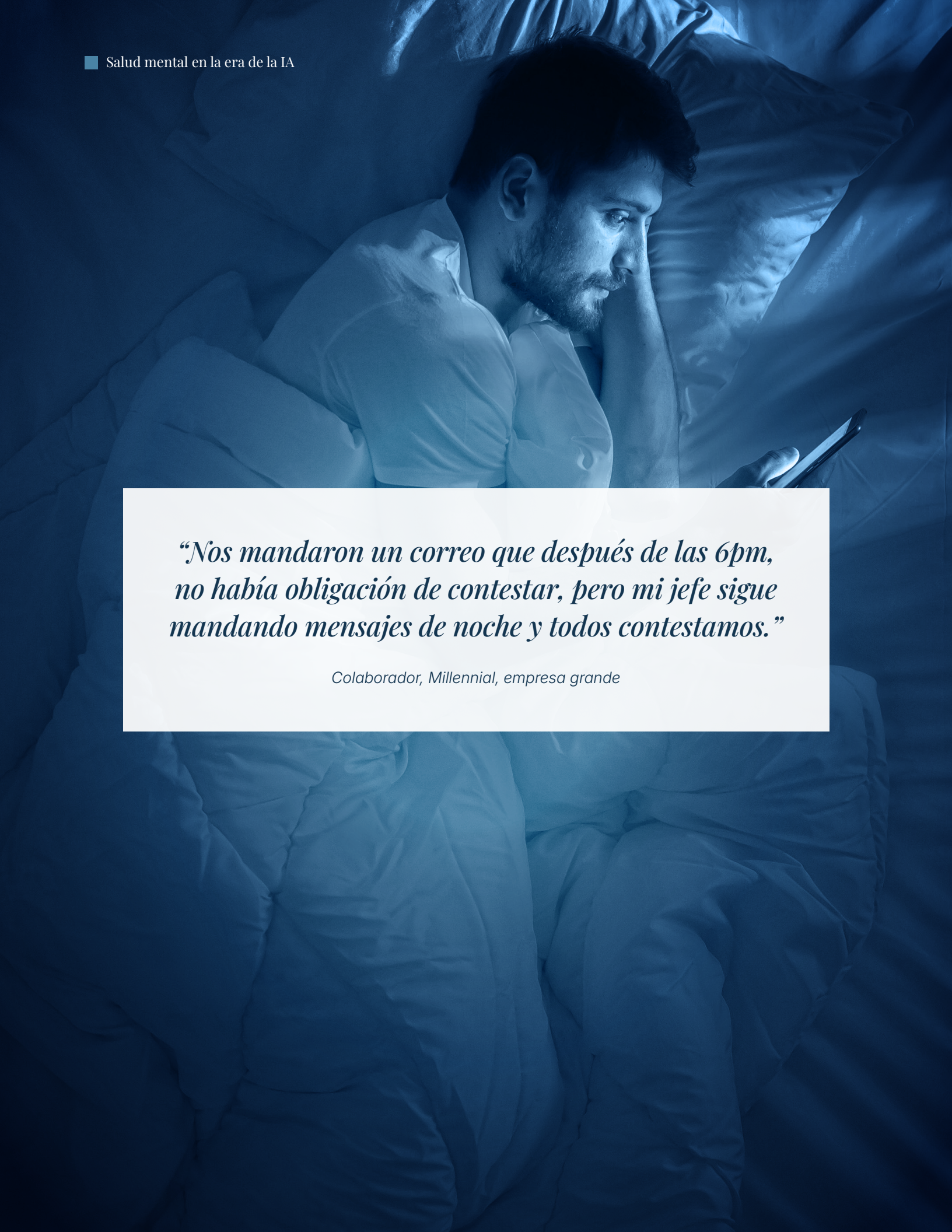
Technoburnout en los últimos 6 meses



36% de la **Alta Dirección** reporta agotamiento tecnológico, una problemática cada vez más extendida en la fuerza laboral.

32% de la **Generación Z** presenta fatiga digital: dominar la tecnología no significa ser inmune a su desgaste.

El technoburnout introduce una capa específica de agotamiento ligada a la hiperconexión y la sobrecarga digital.

A man with a beard is lying in bed, propped up on his left arm, looking at a smartphone in his right hand. The scene is dimly lit with a blue tint, suggesting nighttime. The background shows a white pillow and a white blanket.

“Nos mandaron un correo que después de las 6pm, no había obligación de contestar, pero mi jefe sigue mandando mensajes de noche y todos contestamos.”

Colaborador, Millennial, empresa grande

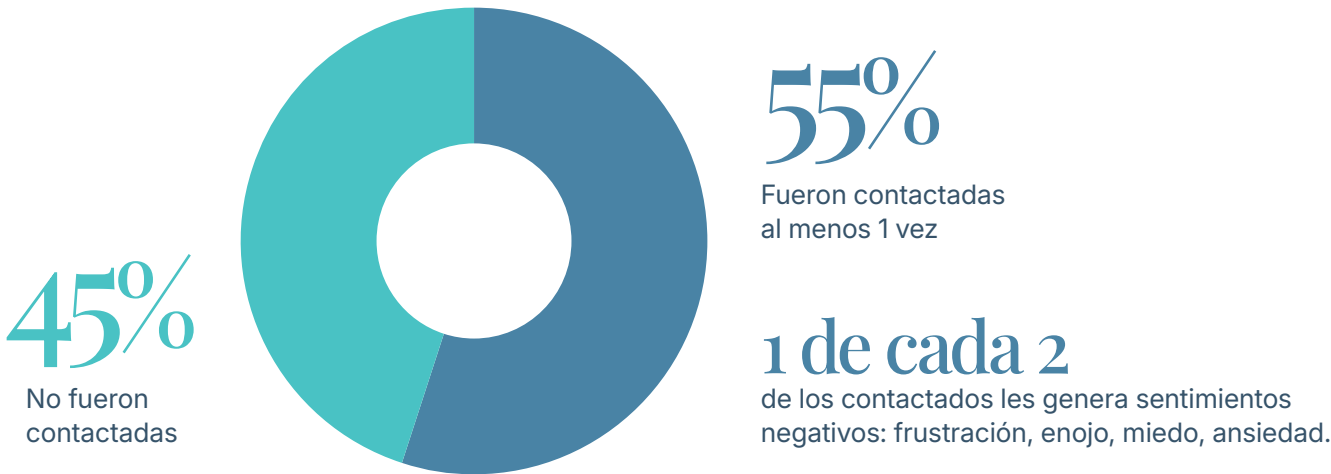
Siempre conectados, cada vez más agotados

El contacto fuera del horario laboral no es una molestia menor: su frecuencia se asocia con un deterioro sostenido del bienestar.

Un mensaje fuera de horario puede parecer pequeño, pero la acumulación cambia su significado. Cuando la disponibilidad se vuelve expectativa, la persona necesita permanecer mentalmente cerca del trabajo incluso cuando ya terminó la jornada.

El costo es consistente en la calidad de la desconexión: cuesta más recuperar energía, atender vínculos personales o entrar al siguiente día con distancia suficiente. Para la organización, la pregunta no es si alguna vez se debe contactar a alguien fuera de horario, sino qué conductas se están normalizando.

Veces por semana que el colaborador es contactado por asuntos de trabajo (fuera de horario laboral)



Hemos normalizado la invasión digital

El contacto fuera de horario puede triplicar el riesgo de quiebre emocional



Estrés



Se triplica al recibir contacto fuera de horario.



Ansiedad



Se duplica con el contacto frecuente fuera de horario.



Burnout



Aumenta más de 30 puntos porcentuales.

El problema no es WhatsApp: es la cultura que convirtió estar disponible en sinónimo de compromiso

*Las generaciones describen la misma hiperconexión
con lenguajes distintos.*

La misma práctica digital puede sentirse como flexibilidad para una persona y como invasión para otra. Las diferencias generacionales ayudan a explicar por qué una política de conectividad puede ser recibida de formas opuestas.

Más que diseñar reglas por edad, conviene usar estas diferencias para abrir conversaciones sobre expectativas: qué es urgente, cuándo se espera respuesta, qué canales corresponden a cada tipo de asunto y qué derecho efectivo existe a desconectarse.



Gen Z

Reconocen la hiperconectividad como problema y buscan ponerle límites.



Millennials

Viven la conectividad permanente como parte de una agenda ya saturada.



X y Boomers

Normalizan la disponibilidad antes de WhatsApp y la asumen como parte de su responsabilidad.



WhatsApp es el principal medio de techoburnout y no tiene horario. Mensajes nocturnos, fines de semana y pendientes fuera del turno.





*“Aprendí a poner límites. Si no es urgente,
respondo al día siguiente, aunque todavía me da culpa.”*

Colaborador, Gen Z, empresa mediana.

*“Silencio el WhatsApp del trabajo,
pero igual lo reviso por si hay algo urgente.”*

Colaboradora, Millennial, empresa grande.

*“Si llega algo, lo reviso aunque sea la una de la mañana.
Ya es parte del trabajo.”*

Colaboradora, Gen X, empresa grande.

La tecnología genera sentimientos mixtos: anticipar la fricción reduce la incertidumbre

La adopción tecnológica comienza con curiosidad e ilusión, pero convive con cautela, preocupación y ansiedad.

Las nuevas herramientas no llegan a un terreno emocional neutro. Pueden despertar curiosidad, entusiasmo y sensación de control, pero también incertidumbre, presión por aprender o miedo a quedar rezagado.

Anticipar esa fricción cambia la forma de implementar tecnología.

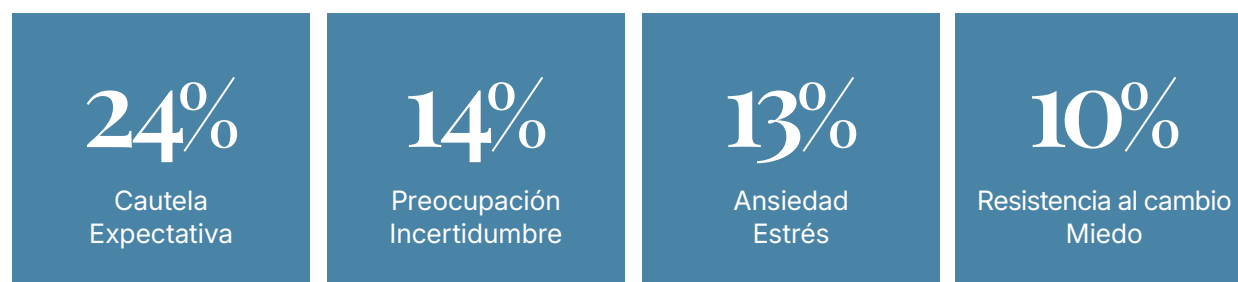
La comunicación deja de enfocarse sólo en funcionalidades y empieza a responder preguntas humanas: qué cambia para mí, qué se espera de mi rol, qué apoyo tendré y qué ocurrirá si necesito más tiempo para adaptarme.

Emoción que le genera a los colaboradores la posibilidad de adoptar nuevas tecnologías

Emociones positivas



Emociones negativas



*La adopción empieza antes del primer clic:
empieza con la interpretación que la persona hace del cambio.*

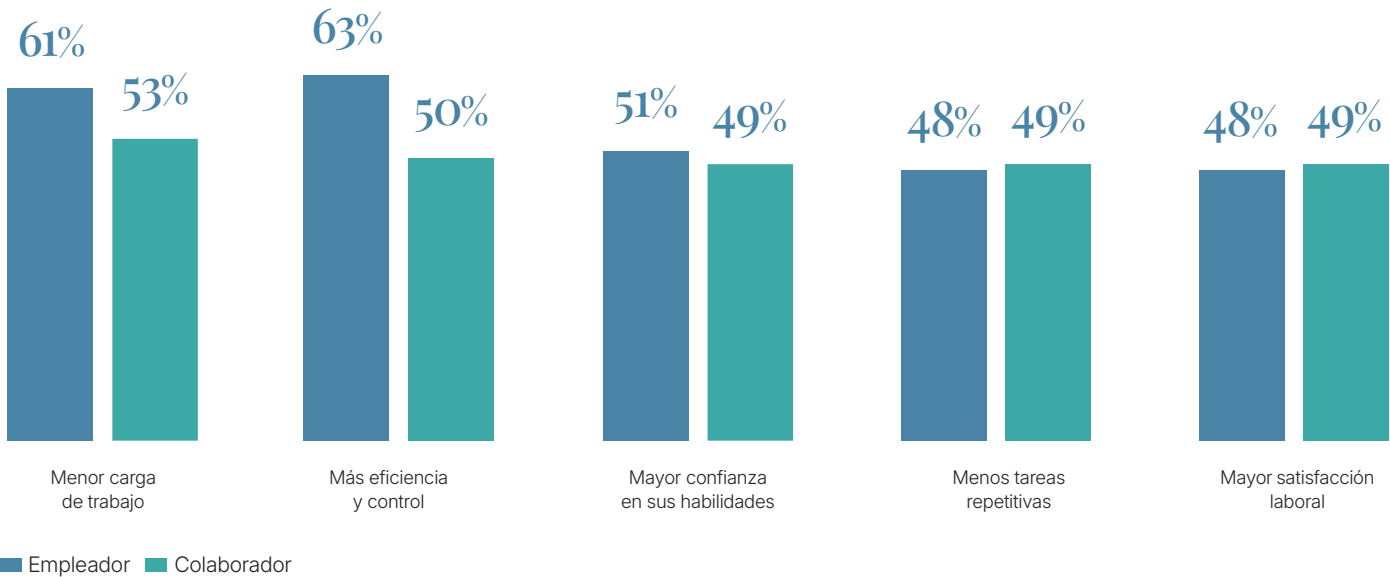
La IA puede liberar carga cuando se integra con propósito

Los beneficios más visibles de la IA son funcionales: menor carga, mayor eficiencia y más control.

Cuando una herramienta reduce tareas repetitivas, facilita el acceso a información o devuelve control sobre el trabajo, puede liberar capacidad para actividades de mayor valor y brindar mayor satisfacción. Ese potencial importa para el bienestar porque no toda eficiencia consiste en hacer más: también consiste en eliminar fricción.

Pero el beneficio no es automático. Si el tiempo liberado se llena de inmediato con nuevas exigencias, la tecnología puede aumentar la velocidad sin mejorar la experiencia. La oportunidad está en decidir qué carga se quiere reducir y qué capacidad humana se quiere fortalecer.

Efectos positivos de la IA en la salud mental laboral



Alta dirección

La IA reduce carga y mejora satisfacción.

68% menor carga de trabajo. 60% mayor satisfacción laboral.



Personal administrativo

La IA agiliza y facilita procesos.

56% mayor eficiencia o control.

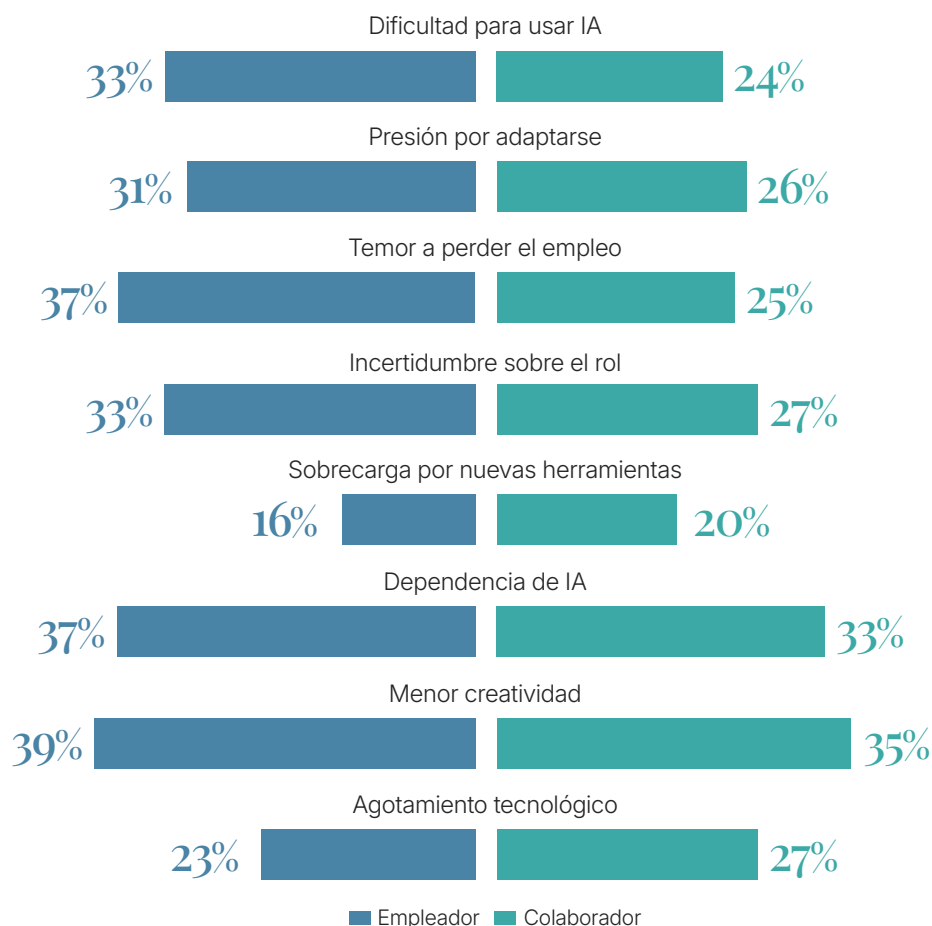
La adopción tecnológica falla cuando se gestiona como un cambio técnico y no humano

La fricción aparece cuando aprender una herramienta se combina con temor, saturación o incertidumbre sobre el rol.

Aprender una herramienta mientras se mantiene la operación exige atención adicional. Si además existe incertidumbre sobre el rol, temor por el empleo o falta de claridad, la adopción puede convertirse en otra fuente de carga.

Gestionar el cambio humano implica explicar, entrenar, dar tiempo, escuchar fricciones y mostrar cómo se redefine el trabajo. La capacitación técnica es necesaria, pero no sustituye la conversación sobre seguridad psicológica y futuro profesional.

Efectos negativos de la IA en la salud mental laboral



El reto no es solo implementar medidas, sino lograr que el colaborador las perciba

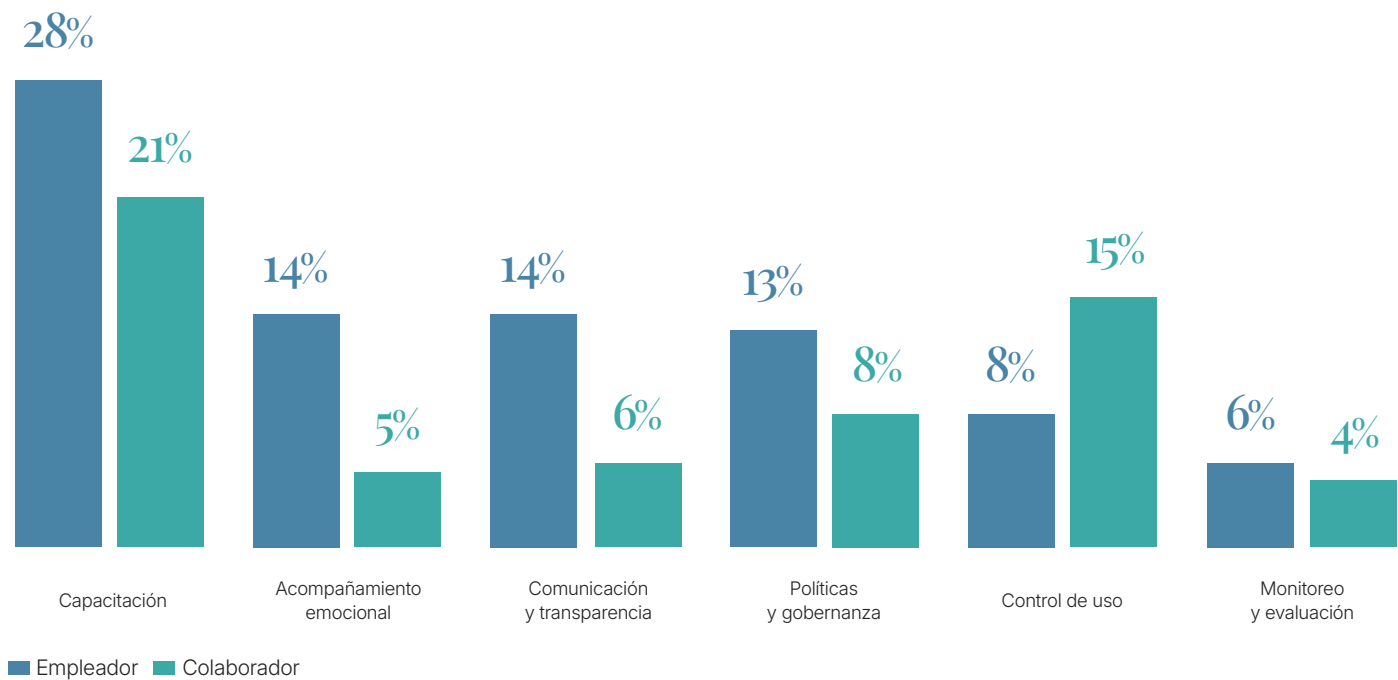
El empleador reporta más acompañamiento y comunicación; el colaborador identifica principalmente capacitación y control.

Una empresa puede implementar acciones de capacitación, acompañamiento emocional, comunicación, políticas y gobernanza, para mitigar el impacto de la tecnología y, aun así, no lograr que se conviertan en experiencia.

Entre la política y el uso hay una cadena: la persona necesita saber que existe, entender para qué sirve, creer que puede utilizarla sin consecuencias y encontrarla cuando la necesita. Esta brecha de percepción es una advertencia para todo el sistema de bienestar.

Medir sólo lo que la empresa ofrece cuenta una parte de la historia; también hay que medir lo que el colaborador reconoce, comprende y usa.

Medidas implementadas para mitigar los efectos negativos de la IA



La organización puede estar haciendo más de lo que el colaborador percibe. Cerrar esa brecha exige comunicar, acompañar y hacer visible la ruta de apoyo.

CAPÍTULO IV

Impacto en el negocio

Cuando el desgaste deja de ser un asunto individual y se refleja en productividad, calidad, ausentismo y retención.



Del diagnóstico a la acción: el reto es convertir señales en decisiones

Las empresas saben del problema el problema, pero no cuentan con recursos para resolverlo

Las organizaciones ya reconocen que el estrés, la ansiedad y el burnout son parte de la realidad laboral. El desafío está en pasar del diagnóstico a la acción: ofrecer apoyo real, involucrar al liderazgo y generar condiciones que permitan a las personas desarrollarse de forma más saludable.

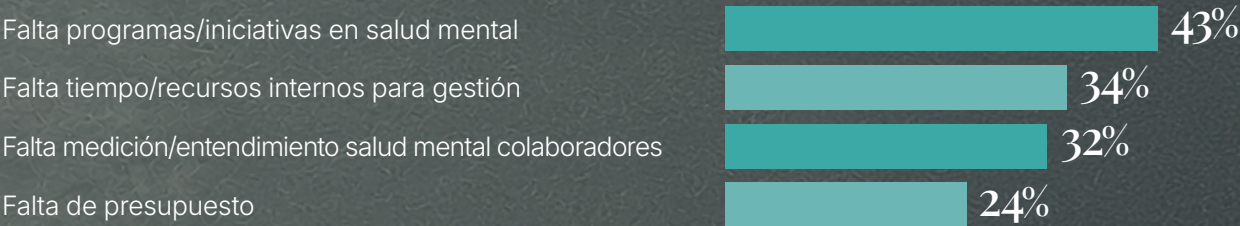
En este contexto, la adopción tecnológica no puede gestionarse únicamente como capacitación técnica. También requiere claridad, acompañamiento y confianza. De lo contrario, el riesgo es que la transformación impulse la productividad, pero también el desgaste. La pregunta para las organizaciones ya no es si existe el problema, sino qué decisiones están tomando para reducirlo.

¿Qué retos enfrentan las empresas en la gestión de la salud mental?

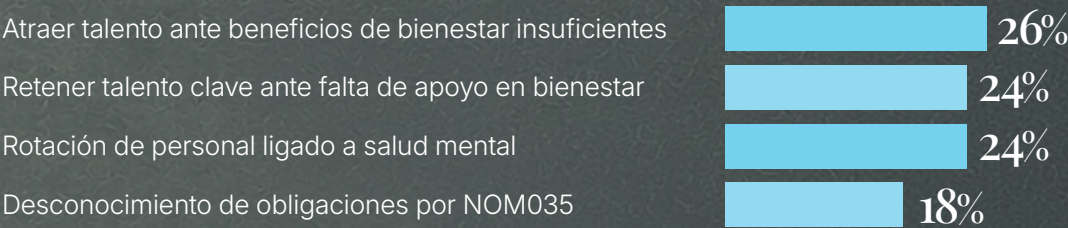
Reto humano



Reto de implementación



Reto organizacional



Reconocer el problema es apenas el primer paso. El reto real es contar con programas, recursos y capacidad de ejecución para responder.

El mayor costo está en quien sigue trabajando sin estar realmente bien

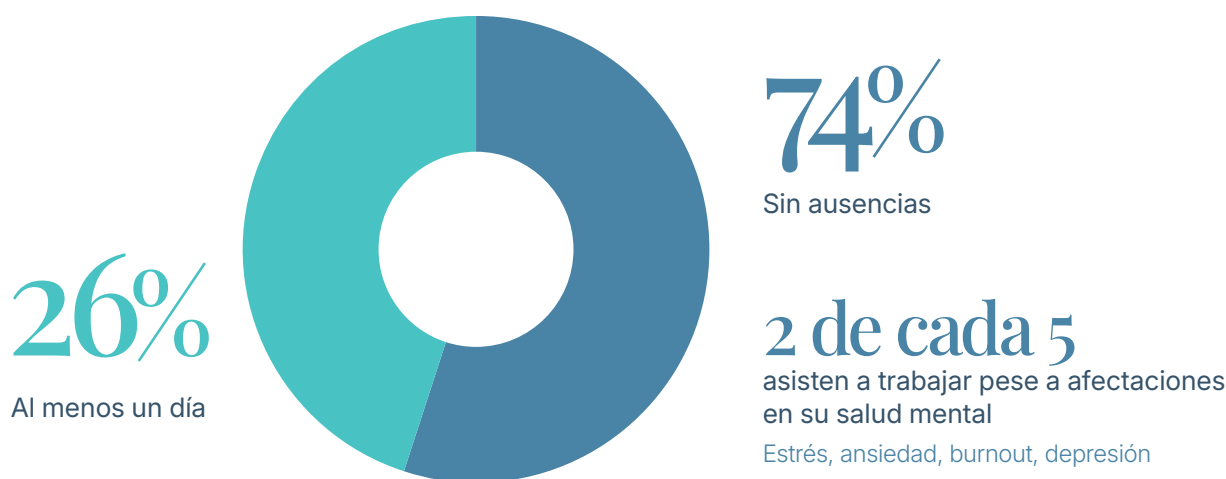
El colaborador puede seguir cumpliendo su horario mientras opera con menor energía, concentración o capacidad de recuperación.

El presentismo es más difícil de detectar: la persona está presente, pero trabaja con una capacidad reducida por cansancio, ansiedad, dolor o preocupación. Esa diferencia importa porque una organización que sólo mira incapacidades o faltas puede subestimar el desgaste.

La productividad no solo se refleja en los resultados. También se ve en pequeños signos de desgaste cotidiano: más errores, menor concentración, retrabajo o decisiones que tardan más en llegar. Detectar estas señales a tiempo puede ser tan importante como medir el desempeño mismo.

Ausencias debido a problemas relacionados con la salud mental

(en los últimos 3 meses)



Por cada 2 hombres que se ausentan, lo hacen 3 mujeres

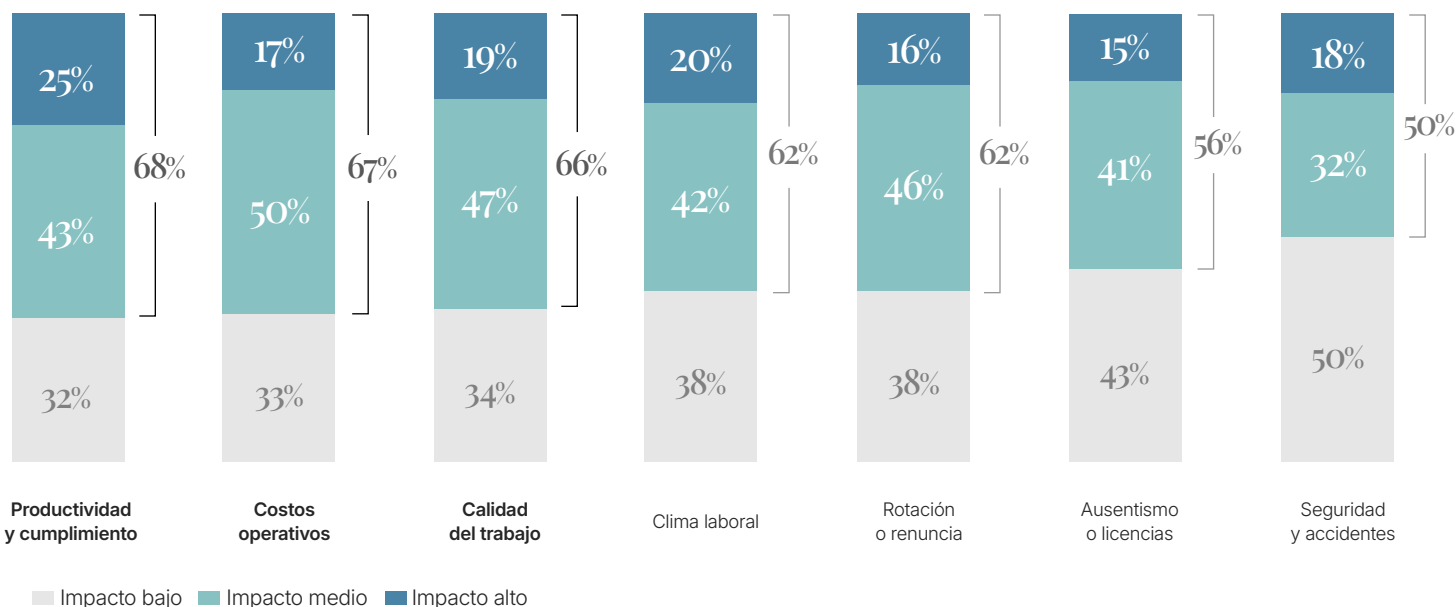
La salud mental se vuelve operativa cuando afecta la forma de trabajar

Los empleadores atribuyen a los casos de salud mental afectaciones en productividad, costos, calidad, clima, rotación, ausentismo y seguridad.

Para los empleadores, el impacto se observa en distintos frentes: productividad, ausentismo, calidad, seguridad y costos. No todos los casos tienen la misma causa ni la misma magnitud, pero el patrón convierte la salud mental en una variable que la operación no puede ignorar. Esto cambia el lugar del tema en la agenda.

El bienestar deja de ser únicamente una propuesta de valor para el talento y se conecta con continuidad operativa, experiencia del cliente y capacidad de los equipos para sostener el desempeño.

Pensando en los últimos 12 meses, ¿en qué medida los casos de problemas de salud mental de colaboradores han afectado la operación de su empresa en las siguientes áreas?



Para los empleadores, los casos de salud mental ya tienen efectos observables en distintos indicadores de la operación.

El bienestar compite con el salario en la decisión de permanecer

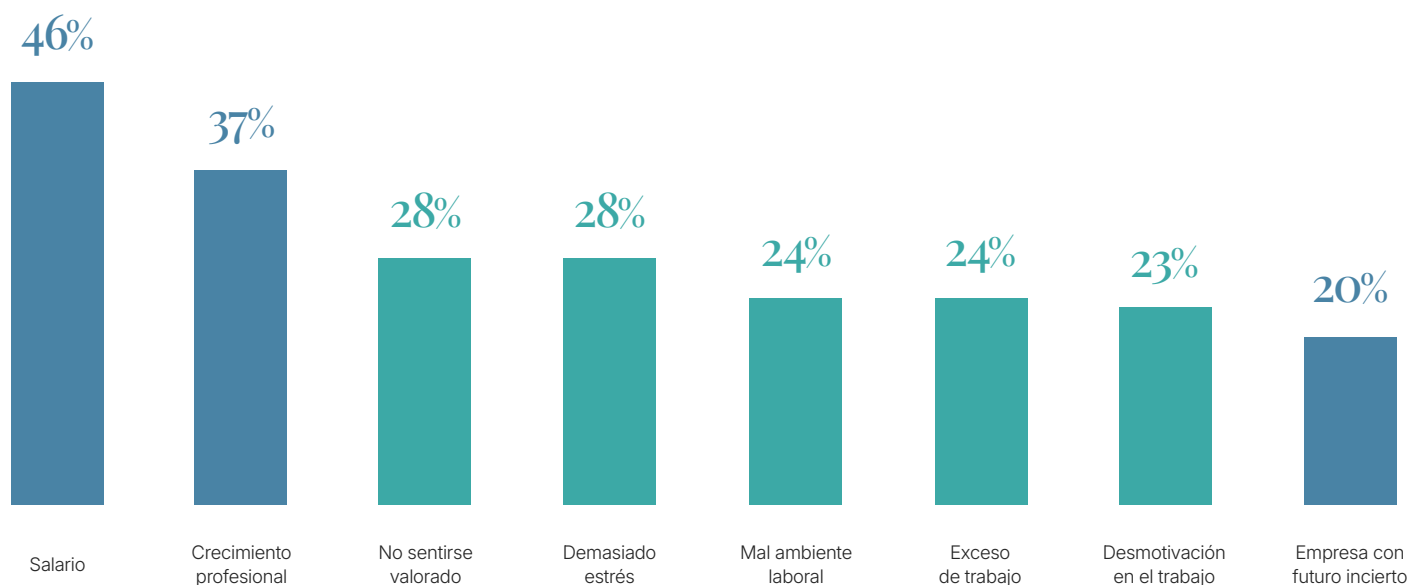
El salario es el motivo individual más mencionado; inmediatamente después, los factores vinculados con bienestar ocupan un lugar central.

La decisión de dejar un empleo rara vez depende de una sola razón, el colaborador no evalúa únicamente cuánto gana o cuánto puede crecer. Compensación, ambiente, estrés, crecimiento y calidad de vida se combinan. En ese conjunto, el bienestar adquiere peso porque modifica la experiencia diaria del trabajo.

Para la organización, esto no significa que un programa de bienestar sustituya una compensación competitiva. Significa que salario, estabilidad emocional y experiencia dentro del entorno laboral forman parte de una misma ecuación de permanencia.

Mejorar una dimensión no borra las deficiencias de la otra.

Principales razones para dejar el empleo



■ Razones que afectan la salud mental

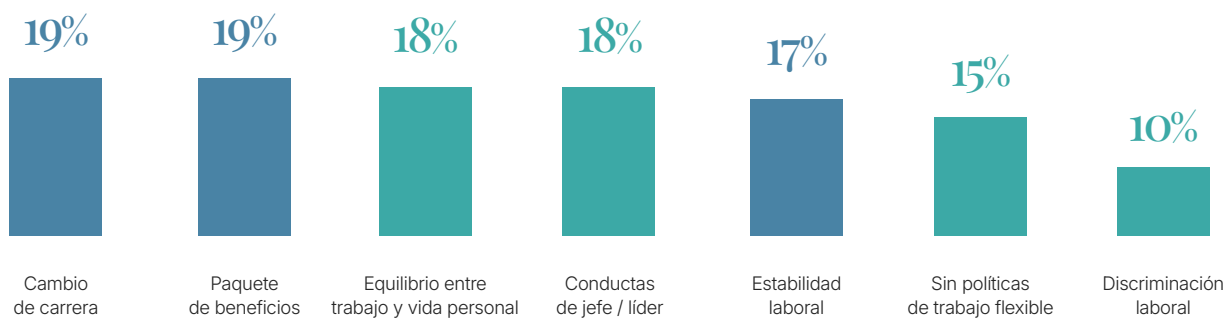
*“Hubo un momento en que ya no podía dormir,
me despertaba pensando en el trabajo, en los pendientes.”*

Colaborador, Millennial, empresa grande



1 de cada 5

colaboradores está considerando
renunciar a su trabajo actual.



La empresa no controla todo, pero sí puede decidir cómo responde

Violencia, acoso y riesgos fuera del trabajo muestran que el perímetro del bienestar rebasa la oficina.

La salud mental está influida por factores personales, familiares, sociales, económicos y laborales. Pretender que la empresa controle todos ellos sería poco realista. Ignorarlos porque ocurren fuera del organigrama también lo sería.

El espacio de acción para las organizaciones está en lo que sí pueden diseñar: mejores prácticas de liderazgo, prioridades claras, apoyo accesible y entornos donde las personas se sientan seguras para pedir ayuda. La diferencia no está solo en reconocer el problema, sino en cómo se responde a él.

Tipo de riesgo	Colaboradores afectados Últimos 12 meses	La falla del sistema Quedan desprotegidos Sin apoyo, no lo mencionan	El costo oculto Daño severo en salud mental
 Violencia de género (en el trabajo)	7%	69%	71%
 Acoso sexual (en el trabajo)	5%	72%	76%
 Violencia doméstica	6%	73%	63%
 Acoso laboral psicológico	10%	73%	77%
 Violencia en la calle o transporte público	15%	62%	49%

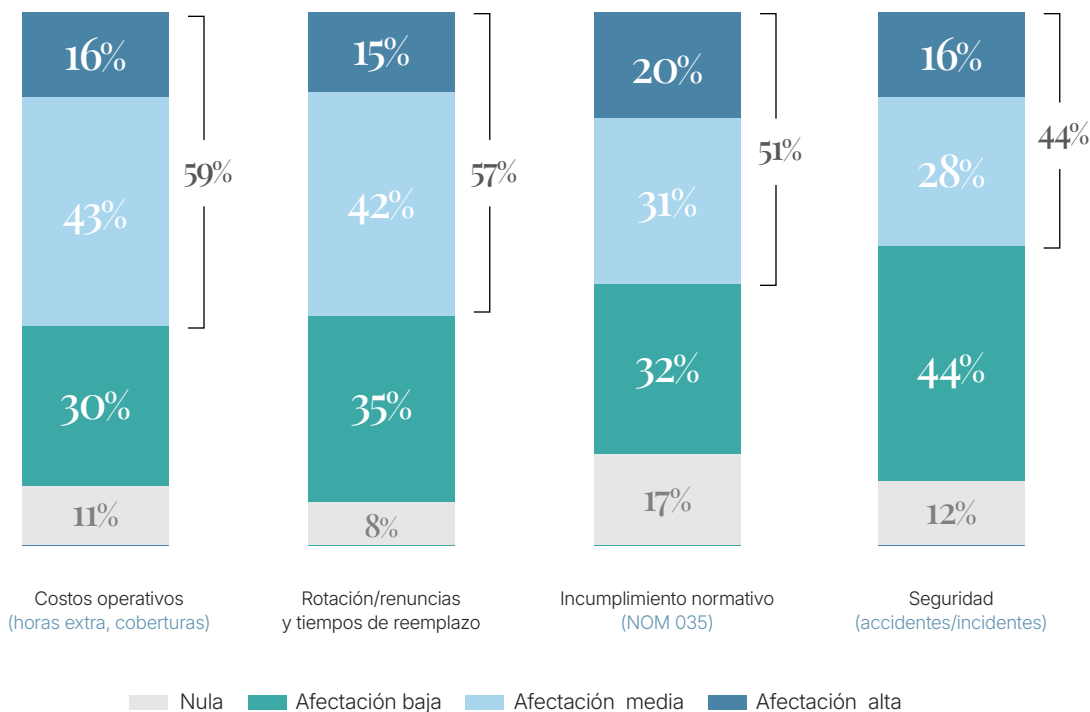
El costo extendido también alcanza seguridad, rotación y riesgo normativo

Los empleadores asocian los problemas de salud mental con consecuencias que van más allá de la productividad y el clima laboral.

La rotación de personal, los tiempos de reemplazo, los costos operativos, los incidentes de seguridad y el incumplimiento normativo forman parte de las afectaciones que los empleadores relacionan con la salud mental.

Estas respuestas reflejan la percepción de los empleadores sobre las consecuencias para su organización, no una estimación directa de pérdidas económicas.

Afectación provocada por los problemas relacionados con la salud mental de los colaboradores



CAPÍTULO V

Medidas de las empresas

Qué están haciendo las organizaciones, qué ve realmente el colaborador
y dónde se rompe la ejecución.



Las empresas entienden el valor del bienestar, pero siguen reaccionando a la urgencia

La intención existe; la prioridad estratégica y la capacidad de ejecución todavía compiten con otros temas del negocio.

El bienestar ya tiene legitimidad dentro de muchas organizaciones. Aun así, la respuesta puede permanecer fragmentada: acciones aisladas, campañas puntuales o recursos que compiten con prioridades más inmediatas.

Cuando la salud mental entra sólo en momentos de crisis, la empresa termina administrando consecuencias. Integrarla de forma preventiva exige algo menos visible pero más estructural: liderazgo, presupuesto, criterios de medición y claridad sobre quién es responsable de sostener la estrategia.

Objetivos al integrar la salud mental en la estrategia y cultura

Bienestar y seguridad psicológica



Productividad y calidad del trabajo



Cumplimiento NOM-035



Impacto financiero positivo



Menor ausentismo y rotación



Atracción y retención de talento



Diversidad, equidad e inclusión



Reputación y marca empleadora



Razones para no integrar acciones de salud mental



Prioridad a otros temas estratégicos



Falta de impulso del liderazgo



Dificultad para medir resultados



Baja demanda interna y recursos limitados

Las acciones importan cuando forman un sistema reconocible

Cultura y liderazgo, clínico y contención, tiempo y entorno, y diagnóstico ya estructuran la respuesta empresarial.

La oferta ya se organiza en cuatro pilares; el reto es hacerla visible. Una campaña puede aumentar conocimiento; un líder puede facilitar una conversación; un permiso puede devolver tiempo; un servicio profesional puede atender una necesidad específica.

El valor aparece cuando estas piezas se conectan.

La efectividad de cada pilar depende de que sea visible, accesible y coherente con la experiencia cotidiana. Si la persona recibe un mensaje de cuidado pero no puede ajustar su carga, o conoce un servicio pero teme usarlo, el sistema se contradice. La coherencia entre discurso y experiencia es parte de la intervención.

Acciones de la empresa para apoyar la salud mental de los colaboradores

Cultura y liderazgo

Capacitación a líderes • Campañas • Recursos y Talleres

77%

Clínico y de contención

Cobertura clínica • PAE • Protocolos

69%

Tiempo y entorno

Organización del trabajo • Flexibilidad • Trabajo remoto

67%

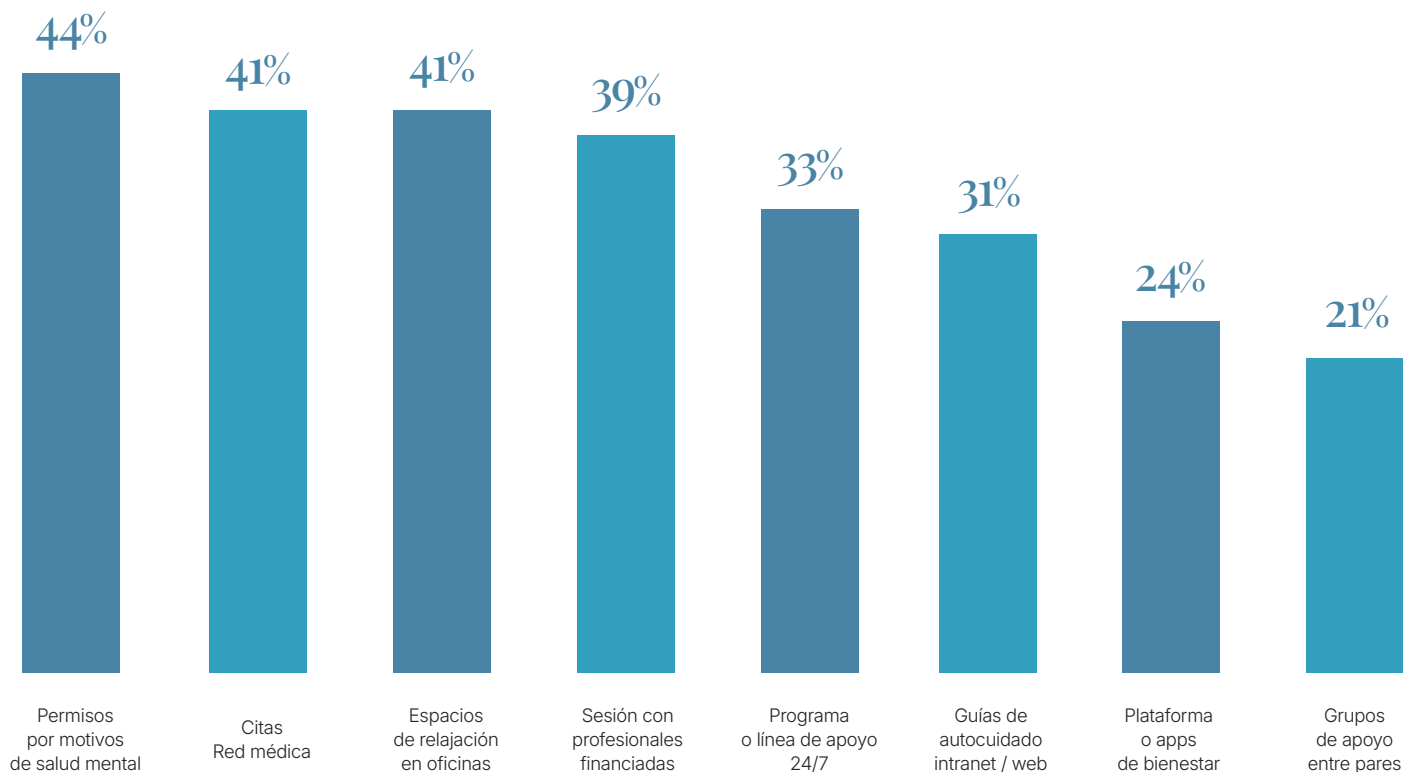
Diagnóstico

Evaluación de riesgos psicosociales

40%



Herramientas o recursos enfocados en los colaboradores para el cuidado de su salud mental



Aunque la oferta de bienestar ya se articula en distintos frentes, su efectividad no depende solo de su existencia, sino de su visibilidad y conexión con la experiencia cotidiana de las personas.

En ese contexto, el 34% de los colaboradores que no identifica ninguna herramienta no refleja una ausencia de oferta, sino una desconexión.

Un recurso que no se conoce opera como si no existiera.

La brecha relevante no está en la arquitectura de la oferta, sino entre lo que la empresa declara y lo que el empleado reconoce.

*“Si hablas de que estás mal emocionalmente,
te ven diferente. Ya lo he visto con compañeros.
Después ya no te dan los mismos proyectos.”*

Empleado, Millennial, empresa grande

El silencio sigue siendo una estrategia de protección

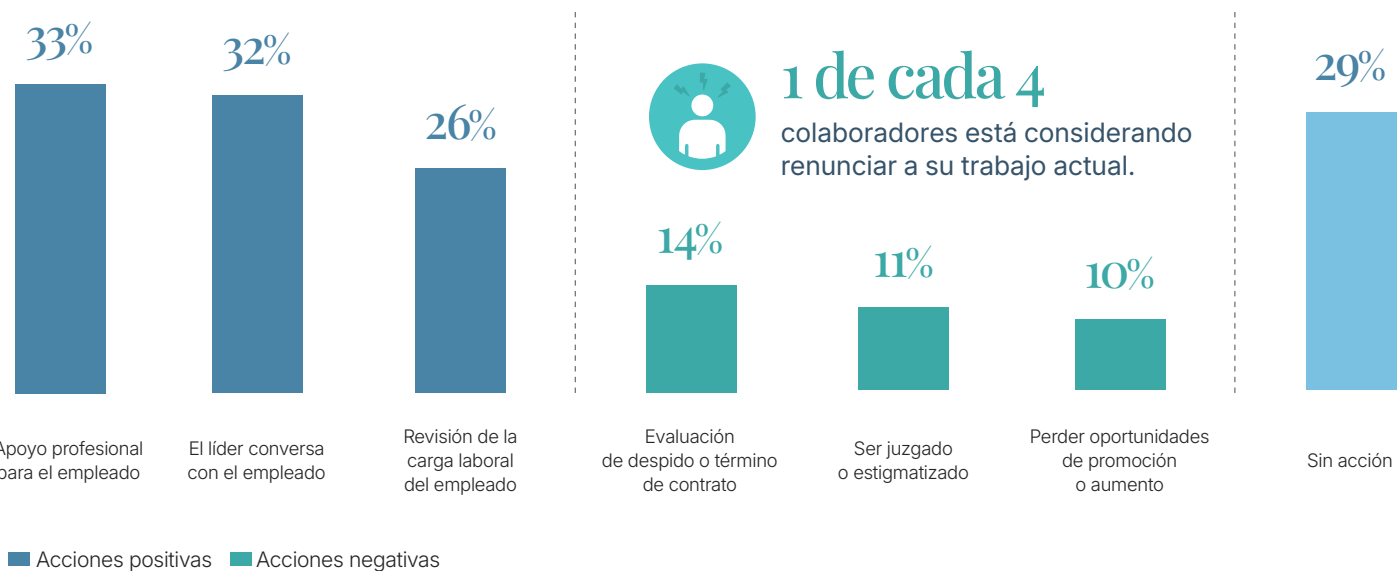
Cuando hablar puede sentirse riesgoso, algunas personas ocultan cómo se sienten y también evitan ausentarse.

Declarar un problema de salud mental en el trabajo implica evaluar un riesgo: ¿recibiré apoyo o cambiará la forma en que me ven?

El temor ayuda a entender por qué algunas personas no comunican cómo se sienten y por qué pueden seguir trabajando aun cuando el malestar ya afecta su bienestar. Por ello, mientras exista duda sobre la respuesta del líder, del equipo o de la organización, guardar silencio puede parecer la opción más segura.

La confianza no se construye únicamente con mensajes de apertura. Se construye con precedentes: qué ocurrió cuando alguien pidió ayuda, si se protegió su confidencialidad, si hubo ajustes razonables y si la conversación tuvo consecuencias laborales negativas.

¿Qué acciones ve el colaborador cuando se declara un problema de salud mental en su empresa?



La seguridad psicológica define si el colaborador habla, pide ayuda o decide protegerse guardando silencio.

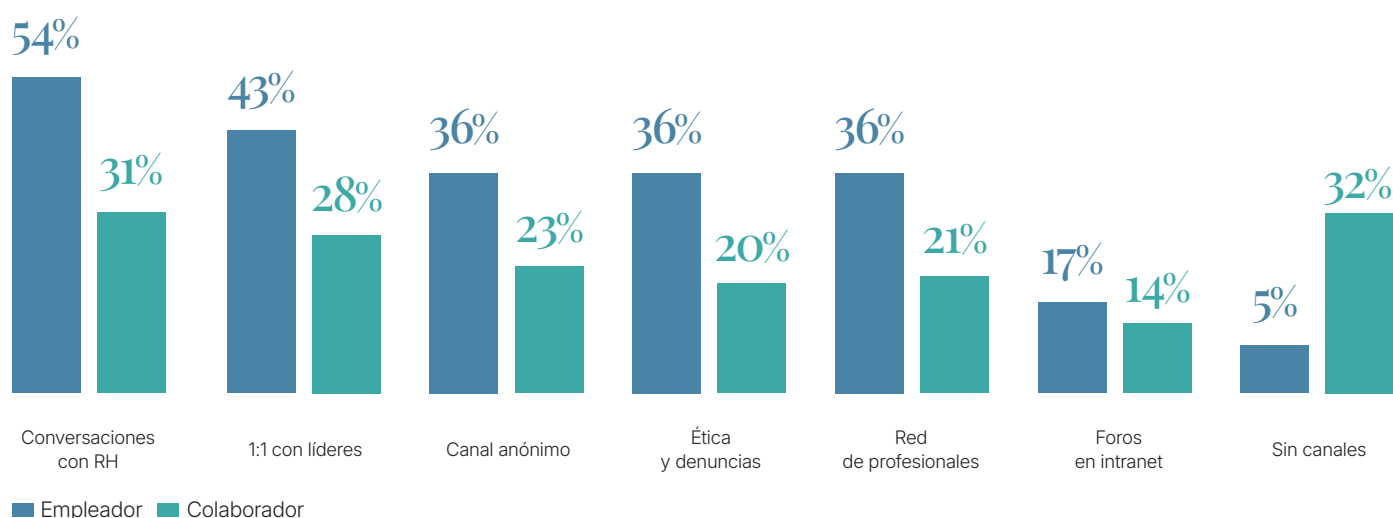
La salud mental no se desbloquea con canales, sino con confianza

Un buzón, una línea o una conversación uno a uno valen poco si el colaborador no confía en quién recibe el mensaje.

Un canal puede existir en intranet, una app o un número telefónico y seguir siendo invisible en la práctica. La barrera puede ser desconocimiento, fricción, dudas sobre confidencialidad o temor a que el uso quede asociado con el expediente laboral.

La medición debe ir más allá de 'tenemos el beneficio'. Conviene observar conocimiento, facilidad de acceso, confianza, uso y experiencia posterior. Sólo entonces la organización puede saber si el canal funciona como puerta de entrada o como un recurso nominal.

Canales organizacionales para hablar de salud mental



La confianza se construye en 3 frentes

Sin confianza, el canal se vuelve silencio.

Apertura al diálogo



44% de la empresa discuten abiertamente sobre salud mental.

Confianza en líderes



51% puede conversar con jefes o líderes sobre salud mental.

Seguridad laboral



53% se siente tranquilo de que su capacidad no será cuestionada.

NOM-035: abrió la conversación, pero no transformó por igual a todas las empresas

El cumplimiento puede ser un punto de partida; la experiencia del colaborador depende de lo que ocurre después de medir.

El estudio identifica una brecha entre las acciones que reporta la dirección y las que reconoce la base operativa.

La capacitación, los controles, la identificación de riesgos y las políticas aparecen con mayor frecuencia en la visión de los empleadores que en las de los colaboradores.

La diferencia está en cerrar el ciclo: medir, comunicar los resultados, actuar y dar seguimiento. Más allá del cumplimiento, importa cómo se traducen esas acciones en la experiencia cotidiana de las personas.

Evolución de las acciones derivadas de la NOM-035



CAPÍTULO VI

El puente hacia el bienestar

Beneficios, seguros y propuesta de valor: de la oferta de recursos a la activación real.



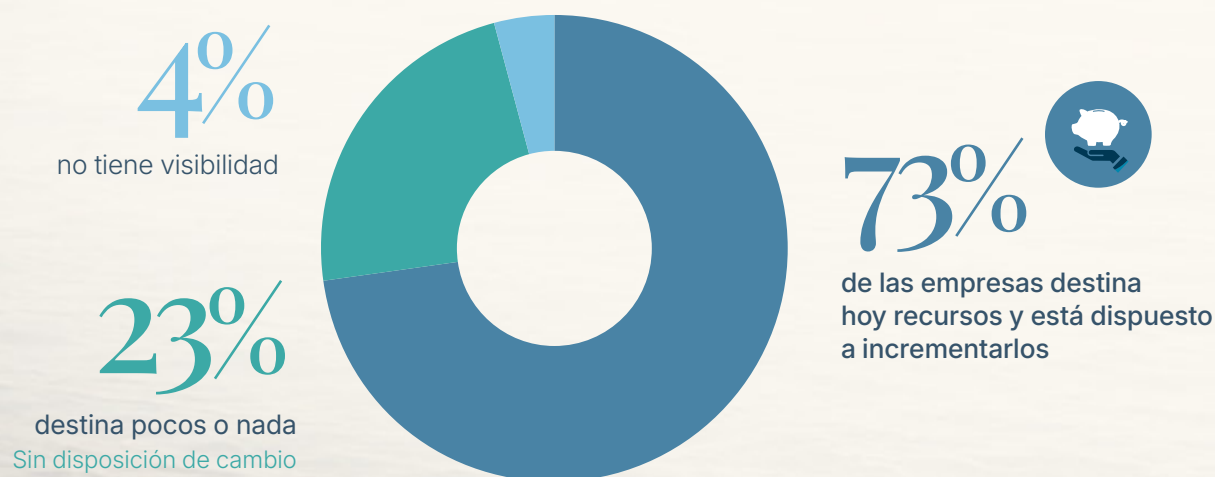
Hay inversión, pero todavía no existe un modelo integral dominante

La mayoría de las empresas destina recursos a salud mental; lo que falta es una hoja de ruta que ordene la inversión.

La disposición a asignar recursos es una señal positiva, pero el presupuesto por sí solo no crea una experiencia de bienestar. El valor depende de cómo se conectan prevención, orientación, atención, beneficios y liderazgo.

Un modelo integral no significa ofrecer todo. Significa construir una ruta comprensible: qué recursos corresponden a cada necesidad, cómo se accede, qué nivel de confidencialidad existe y qué ocurre después de pedir ayuda.

¿Cómo describe el nivel de recursos de su empresa destinados actualmente a salud mental?



La demanda ya existe y el talento está dispuesto a compartir el costo

La disposición a copago muestra que la cobertura de salud mental tiene valor percibido, siempre que la propuesta sea clara y útil.

Cuando una persona está dispuesta a aportar parte del costo de una solución, está expresando algo más que una preferencia de beneficio: está señalando que percibe una utilidad al participar en su financiamiento.

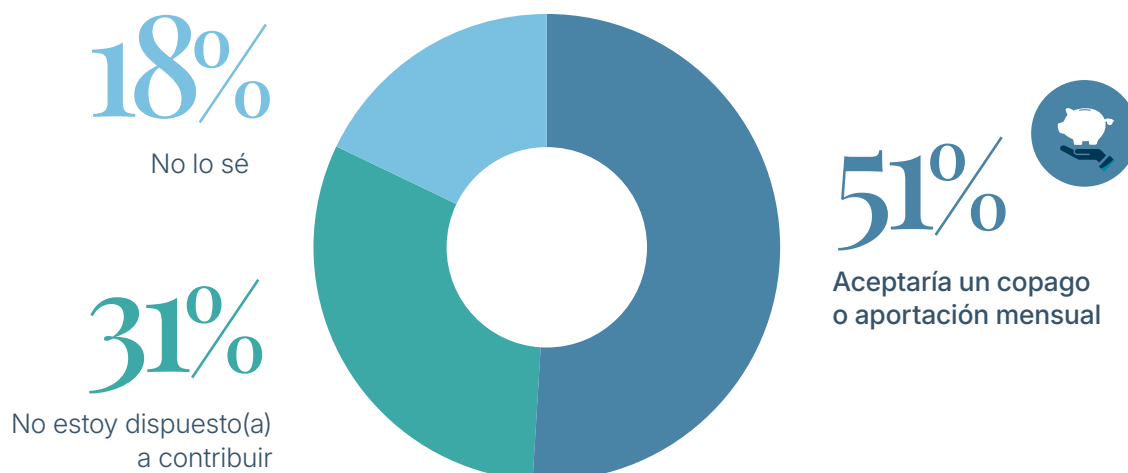
Para la empresa, esa señal puede ayudar a diseñar esquemas más sostenibles, siempre que el copago no se convierta en una barrera para quienes más necesitan apoyo.

La discusión debe equilibrar valor percibido, accesibilidad y equidad.

Preferencias sobre la cobertura de salud mental en el seguro de la empresa



¿Estarías dispuesto a contribuir a su costo?



El bienestar requiere una combinación de beneficios

El talento valora primero aquello que le devuelve tiempo, flexibilidad y capacidad de recuperación.

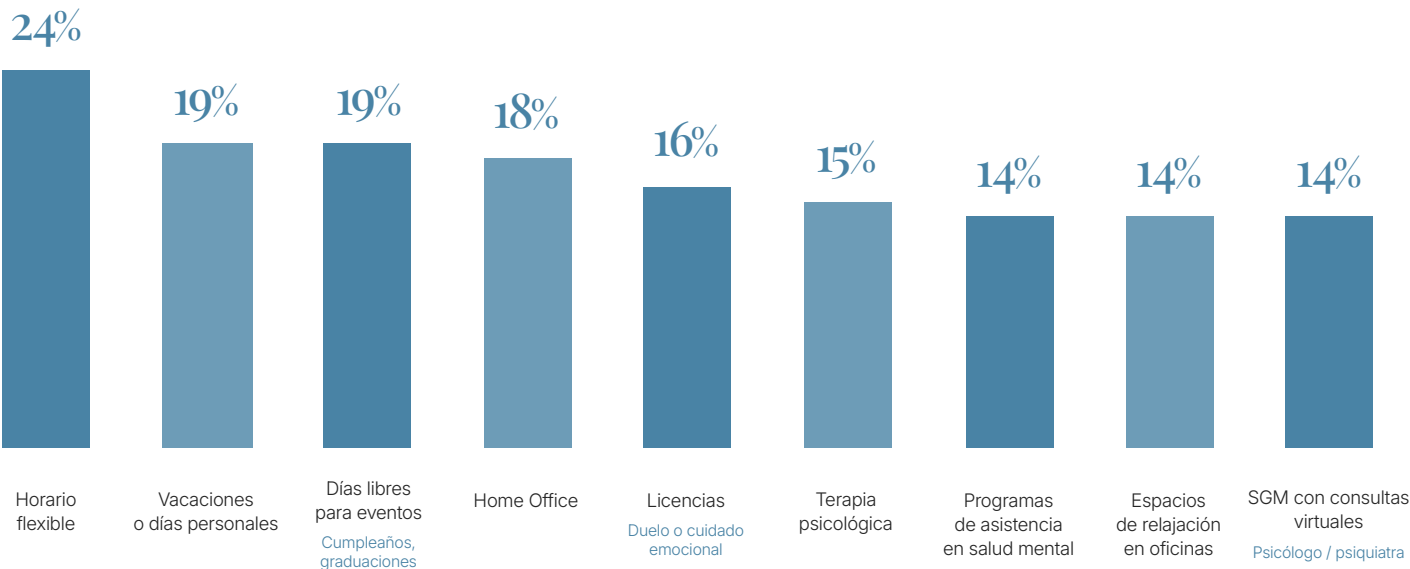
Las necesidades de salud mental no empiezan ni terminan en terapia.

Tiempo, flexibilidad, apoyo ante eventos de vida, orientación, espacios de recuperación y acceso profesional pueden intervenir en momentos distintos. La combinación importa porque los perfiles también son distintos.

Quien vive sobrecarga puede valorar tiempo y límites; quien necesita atención profesional requiere acceso rápido y confidencial; quien está desvinculado puede necesitar primero conocer y confiar en los recursos.

Esto sugiere que bienestar no equivale exclusivamente a terapia.

Beneficios de salud mental valorados



La visibilidad del beneficio es parte del beneficio

*Un recurso puede existir en la póliza o en el portal
y seguir fuera del radar de quien lo necesita*

El desconocimiento de los beneficios disponibles es una barrera para su aprovechamiento. Durante el estudio, varios participantes expresaron la intención de revisar su póliza después de conversar sobre los apoyos relacionados con la salud mental.

El valor de la cobertura no termina en su contratación: también depende de que las personas comprendan sus alcances, conozcan cómo acceder a ella y se sientan en confianza para utilizarla.

*“Sé que tengo seguro pero nunca me han explicado
bien qué cubre. Creo que algo de psicólogo hay pero
no sé cómo acceder.”*

Colaboradora, Gen Z, empresa mediana



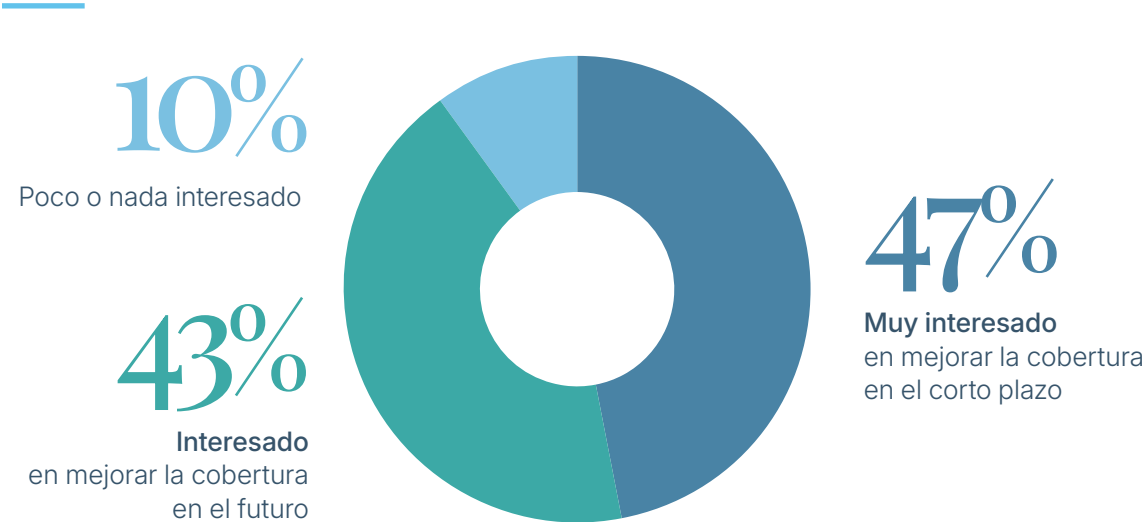
La demanda abre una oportunidad para impulsar bienestar y productividad

La mayoría de los empleadores muestra interés por ampliar o mejorar la cobertura de salud mental.

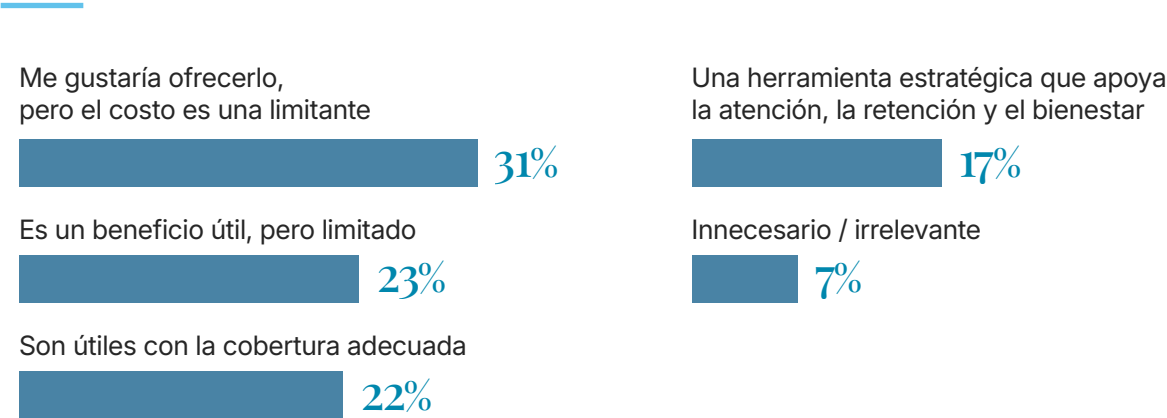
El interés de los empleadores por incorporar o mejorar cobertura indica que la conversación se está moviendo de la sensibilización hacia el diseño de soluciones. El reto será evitar que la respuesta se limite a sumar un beneficio más a una lista difícil de navegar.

La oportunidad está en simplificar la experiencia: hacer visible el apoyo, reducir pasos, conectar canales y dar claridad sobre confidencialidad. La calidad de la solución también se mide en la facilidad con la que una persona puede usarla en un momento de vulnerabilidad.

Interés de las empresas por agregar o mejorar coberturas de salud mental



Percepción de los seguros con cobertura de salud mental para colaboradores



Acceso inmediato, personalización y confianza: tres expectativas que convergen

Cuando el talento imagina una cobertura ideal, no piensa solo en la póliza: piensa en la experiencia de pedir ayuda.

Las expectativas sobre una solución de salud mental convergen en tres ideas.

La primera es acceso: poder encontrar ayuda sin una ruta lenta o confusa. La segunda, personalización: recibir opciones relevantes para la necesidad y el momento. La tercera, la confianza: saber que la información será confidencial y que pedir apoyo no generará consecuencias inesperadas.

Estas promesas no dependen únicamente de una plataforma o una póliza. También requieren comunicación, diseño de experiencia y consistencia organizacional. La tecnología puede acelerar el acceso; la confianza determina si se utiliza.

Expectativas alrededor de un seguro de gastos médicos con cobertura de salud mental



Agilidad y acceso 24/7

Disponibilidad continua y acceso simple

Asistencia 24/7



Acceso ágil para citas y casos urgentes



Compatibilidad de horario
(fuera del horario laboral)



Reclamos ágiles y sencillos



App o portal intuitivo



Gestión digital de la póliza

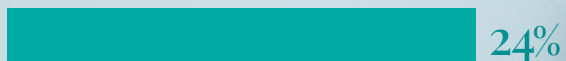




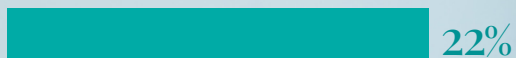
Personalización

Una cobertura que se adapta al usuario

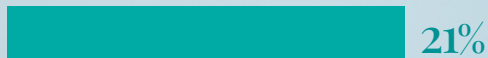
Asesoría personalizada



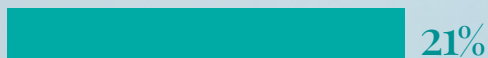
Planes a la medida



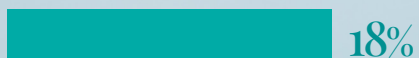
Opciones de médicos y hospitales



Modalidades de pago flexibles



Atención híbrida



Confianza y seguridad

Protección profesional, privada y familiar

Cobertura familiar



Confidencialidad garantizada



Profesionales acreditados



*“Nadie te habla de esto cuando entras,
solo dicen échale ganas, aguanta presión,
pero nadie te enseña que si no cuidas tu cabeza,
terminas odiando el trabajo aunque ganes bien.”*

Colaborador, Gen Z, empresa mediana

Del recurso aislado a un ecosistema que acompañe decisiones

El bienestar se activa cuando el colaborador reconoce señales, entiende el recurso y confía en usarlo.

El estudio sugiere una tensión adicional: cuando existen beneficios, parte de las personas no los conoce o no sabe cómo activarlos.

Esto desplaza el reto desde la cantidad de recursos hacia la capacidad del sistema para orientar decisiones. Un ecosistema útil debería reducir la carga de decidir en un momento difícil.

Las personas necesitan identificar con rapidez qué opción corresponde a su situación, qué costo tiene, quién verá su información y cuál es el siguiente paso. Diseñar esa claridad es parte del bienestar.

Acciones para comprender e incentivar el uso de recursos de salud mental



Conclusiones

Una nueva agenda de bienestar para una fuerza laboral en transformación.



La salud mental es un riesgo para las personas y para el negocio

El estudio converge en tres mensajes:



Un problema de alto impacto y subatendido:

El silencio, el estigma y la baja búsqueda de atención mantienen invisible gran parte del riesgo.



Un impacto distinto para cada realidad:

El presentismo y el desgaste afectan la productividad y permanencia de forma diferente según la generación, la región y el nivel organizacional.



Una respuesta integral y diferenciada:

Prevenir el desgaste, reducir factores de riesgo y promover un mejor equilibrio, además de ofrecer programas de atención.

Lo que no se habla ni se atiende también impacta los resultados. Una solución única no será suficiente.

La era de la IA nos exige una nueva estrategia de bienestar

***La transformación del trabajo abre una oportunidad:
capturar eficiencia sin trasladar el costo a la salud de las personas.***

Acompañar la adopción tecnológica, recuperar límites, combinar tecnología y confianza, y gestionar el bienestar con responsables y métricas forman la agenda de cierre. La IA no debe ocupar toda la conversación de salud mental, pero sí funciona como catalizador para revisar cómo se trabaja, cómo se lidera y cómo se accede al apoyo.



Transformar sin desgastar:

Acompañar la adopción de la IA para convertir eficiencia y acceso en bienestar, sin que la incertidumbre y el tecnoburnout sean el costo.



Recuperar los límites:

La hiperconexión intensifica el estrés y reduce la capacidad de recuperación; proteger la desconexión también es parte del bienestar.



Combinar tecnología y confianza:

Conectar IA, prevención, atención profesional y protección familiar en un ecosistema accesible y seguro.



Gestionar el bienestar como prioridad:

Incorporarlo al tablero de negocio, con responsables, métricas y seguimiento visible.

La IA transformará el trabajo.
El liderazgo definirá si también mejora la vida
de quienes lo hacen.

La salud mental no es un beneficio: es la base sobre la que opera el negocio

El riesgo no está en la presión, sino en normalizar el desgaste como parte del trabajo.

Hoy, muchas organizaciones siguen funcionando sobre una paradoja: equipos que cumplen, entregan y sostienen resultados, mientras operan con niveles de estrés, ansiedad y agotamiento que permanecen invisibles. Esta normalización del desgaste no solo afecta a las personas; erosiona silenciosamente la capacidad real de las organizaciones para sostener su desempeño en el tiempo.



Lo invisible también opera:

El desgaste no declarado sigue presente en decisiones, errores, tiempos y calidad, aunque no aparezca en los reportes.



El acceso no es suficiente:

Tener recursos disponibles no garantiza su uso; la confianza, la claridad y la cercanía determinan si realmente funcionan.



El bienestar no es un “extra”:

Sin condiciones reales de apoyo —confidencialidad, acompañamiento y flexibilidad—, cualquier iniciativa pierde impacto.



El costo ya existe:

Productividad, clima, rotación y ausentismo reflejan una presión que dejó de ser puntual y se volvió estructural. El bienestar debe incorporarse al tablero de negocio, con responsables, métricas y seguimiento visible.

Ignorar la salud mental no la elimina.
La convierte en un riesgo operativo
que ya está afectando los resultados.

No existe un colaborador promedio; tratar a todos igual es dejar necesidades sin atender

El riesgo no está en la diversidad, sino en responder con soluciones únicas a realidades distintas.

Las organizaciones operan hoy con una mezcla de generaciones, roles, contextos personales y formas de relacionarse con la tecnología que hacen imposible hablar de una experiencia laboral homogénea. Sin embargo, muchas estrategias de bienestar siguen diseñadas bajo esa premisa. El resultado: soluciones que existen, pero no necesariamente funcionan para quienes más las necesitan.



La diversidad no es teórica:

Generaciones, niveles jerárquicos y contextos personales configuran necesidades distintas que no se resuelven con un solo enfoque.



Una solución única deja vacíos:

Cuando el bienestar se estandariza, pierde efectividad y deja fuera a quienes no encajan en el modelo promedio.



El valor está en el ecosistema:

Prevención, atención profesional, herramientas digitales, flexibilidad y liderazgo deben operar de forma articulada, no aislada.



La experiencia define el uso:

No basta con ofrecer; la facilidad, la confianza y la oportunidad determinan si las personas activan el apoyo disponible.

La salud mental deja de ser un beneficio
cuando se vuelve capacidad.



metlife.com.mx

MetLife México, S.A. de C.V. es filial de MetLife, Inc., que operan bajo la marca "MetLife". La presencia de la marca "MetLife" es única con fines publicitarios.

La información del presente documento es propiedad de MetLife, está prohibido su reproducción total o parcial. La información contenida es de carácter informativo.

Los productos son ofrecidos por MetLife México, S.A. de C.V. filial de MetLife, Inc., que opera bajo la marca "MetLife" y son comercializados por intermediarios autorizados.

Todo lo anterior de acuerdo con las condiciones generales del seguro contratado.