

# Salud mental como prioridad de las empresas

La pandemia no solo ha generado una crisis sanitaria y económica en todo el mundo, sino también diversos problemas para la salud mental de las personas, lo cual influye directamente en la productividad de las empresas.

El profesor del Máster Universitario en Neuropsicología Clínica de la Universidad Internacional de Valencia – VIU, Joaquín Mateu Mollá, sostiene que los principales problemas emocionales que se generaron fueron depresión y ansiedad; insomnio; fatiga; y estrés postraumático, sobre todo en personas que padecieron la enfermedad o entre quienes perdieron a un ser querido.

**“Las evidencias científicas apuntan a un incremento en la prevalencia de síntomas depresivos y ansiosos entre la población como consecuencia de los recientes cambios sociales”, explica.**

El doctor Mateu agrega que otras dificultades adicionales implican la aparición de hábitos no muy saludables, especialmente en la alimentación, que en última instancia repercuten negativamente en el estado de salud y se asocian a problemas como el cansancio físico y mental o la erosión de la motivación

Por tanto, propone un decálogo de hábitos a incorporar a la vida cotidiana, entre ellos, procurar mantener actividades de

**ocio o aprender algo nuevo, limitar el tiempo de conexión con dispositivos electrónicos,** interactuar con las personas más cercanas, mantener vínculos sociales con las personas a las que no se puede visitar físicamente y aprovechar la tecnología para ello.

Además de seguir hábitos regulares, como alimentarse de forma sana, practicar ejercicio físico, descansar adecuadamente, ser comprensivo con uno mismo y vigilar en lo posible el incremento de conductas poco saludables como el tabaco o el consumo de alcohol.

## **Altos costos laborales**

Cabe resaltar que una reciente encuesta del Foro Económico Mundial-Ipsos estimó que el costo acumulado proyectado de la pérdida de productividad asociada con la angustia psicológica, las hospitalizaciones y el suicidio durante el periodo 2020-2025 llegaría a los US\$ 114.000 millones.

**El estudio también señaló que más de la mitad (56%) de los adultos que trabajan experimentaron ansiedad relacionada con su seguridad laboral y estrés debido a cambios en sus patrones de trabajo.**

Asimismo, para el 55% fueron estresantes los cambios en las rutinas laborales, y casi la mitad de los encuestados se sentía solo y aislado trabajando desde casa. Todo ello generó que a un 40% le fuera difícil hacer el home office y, por

tanto, disminuyó su productividad y hubo ausentismo en un 30% de los adultos empleados.

## **Más del 50% de limeños con estrés**

De otro lado, el más reciente estudio epidemiológico del Instituto Nacional de Salud Mental (INSM), del Ministerio de Salud (Minsa), señaló que, en Lima Metropolitana, el 52,2% de la población sufre de estrés de moderado a severo y el 54,6% de limeños ha presentado problemas para dormir, causado principalmente por los problemas de salud, económicos o familiares a consecuencia de la COVID-19.

Así, diversas investigaciones en todo el mundo indican que las consecuencias de esta pandemia han sido castatráficas para la salud mental de la población. Ante ello, el área de Recursos Humanos y Gestión de Personas de las empresas tiene un rol fundamental en este acompañamiento a los trabajadores, para ayudarlos a reducir estos efectos.

## **Rápida adopción del home office**

En ese sentido, la subdirectora de Gestión Humana de Claro Perú, Roxana Ávalos, refiere que la rápida acción de la compañía ha sido fundamental para reducir el estrés desde el inicio de la emergencia.

Tomando como prioridad la preservación de los puestos de trabajo, Claro transformó algunos puestos para el home office, buscando compensar el trabajo que no podían ejecutar los colaboradores de atención presencial por el cierre de los centros de atención.

De esta manera, para los colaboradores que realizaban labor presencial, el staff de médicos ocupacionales ha sido un aliado estratégico en todo el proceso. En el caso de los colaboradores que realizaban labores remotas, Ávalos explica que se incrementó la comunicación y se compartieron experiencias con los jefes para ayudar en su liderazgo de equipos remotos.

## **Acompañamiento psicológico**

La ejecutiva de Claro agrega que el acompañamiento psicológico y emocional formó parte de las iniciativas que implementaron.

“Vernos vulnerables en este contexto, ser víctimas de contagio o haber perdido un familiar cercano nos afectó a todos. Por ello, buscamos el apoyo de especialistas para brindar la asistencia necesaria a nuestros colaboradores. Los casos de pérdida de un familiar cercano nos quiebran a todos, así que creamos una ceremonia para despedir a nuestros seres queridos con un especialista”, comenta.

De igual manera, anota que la creación de espacios sociales virtuales también ha contribuido a interactuar cercanamente

con los trabajadores.

**“A pesar del contexto adverso, de cambios y de riesgos, los colaboradores han mostrado una tremenda solidaridad, alto grado de compromiso y resiliencia para afrontar con valentía los reveses, lo que se ve materializado en productividad y resultados favorables como organización”, precisa la subdirectora de Gestión Humana de Claro Perú, Roxana Ávalos.**

Por ello, añade que uno de los grandes desafíos dentro de la perspectiva de trabajo virtual, es desarrollar un liderazgo de equipos remotos que no ponga en riesgo el sentido de pertenencia con la organización, que permita que los colaboradores desarrollen autonomía como mecanismo de desarrollo y que ello les permita sentirse a gusto, mientras la organización no se vea afectada en su productividad.

## **Centro de Apoyo Integral**

Por su parte, el gerente de Marketing de Relacionamento de Natura, Renzo Ibañez, señala que, además de promover el trabajo remoto para todos los trabajadores administrativos y reforzar las medidas de higiene y seguridad en sus centros de distribución, crearon un programa de telemedicina y recursos de apoyo de salud mental.

En el caso particular de las consultoras, algunas innovaciones que desarrollaron fueron la Revista Digital Interactiva; los entrenamientos virtuales, ahora disponibles en un nuevo canal

de YouTube; la asesoría virtual de atención, disponible 24/7; el App y site Mi Negocio y la herramienta Mis Posteos, para generar contenido para redes sociales; además de showrooms virtuales y webinars; entre otras.

“Para las consultoras de regiones más vulnerables o que tuvieron resultado positivo en sus pruebas de COVID-19, Natura les ofreció flexibilidad de crédito, con condiciones de pago y recursos adicionales”, apunta Ibañez.

Uno de los proyectos más importantes de la compañía cosmética fue la creación del Centro de Apoyo Integral para Consultoras y Representantes (CAI). Así, desde julio de este año, Natura&Co (Avon y Natura) brinda orientación médica y psicológica virtual y través de la central telefónica en los 14 países de Hispanoamérica en los que opera, beneficiando a 1,6 millones de personas, de las cuales 200.000 son de Perú.

“Las líneas exclusivas para representantes Avon y consultoras Natura que atravesen una situación de vulnerabilidad debido al impacto del COVID-19 están disponibles las 24 horas y los 7 días de la semana, y son atendidas por equipos profesionales médicos, psicológicos y asistentes sociales”, resalta Renzo Ibañez.

Según el gerente de Marketing de Relacionamento de Natura, las consultoras y representantes han recibido muy bien todas estas iniciativas, pues en la evaluación anual que se realiza a las consultoras, el índice de satisfacción de 2020 pasó de 94% a 95,5% en los países de Hispanoamérica.

“La satisfacción es uno de los datos que integra el índice de lealtad, que considera la intención de continuar la relación con Natura y la probabilidad de que la consultora recomiende la empresa a otras personas”, asegura.