

EAP LATINA:

# De "gasto" a "inversión": el cuidado de la salud mental como driver de la productividad

La salud mental cobra cada vez más fuerza en la productividad de una empresa u organización. Esta compañía, presente en Chile y líder en Latinoamérica, cuenta con diversas soluciones y servicios que acompañan a los líderes de HR.

Magdalena Olazábal es la Directora Comercial Regional de eap Latina, líder en servicios de bienestar para organizaciones en LATAM, con más de 3 millones de usuarios cubiertos, de los cuales 350.000 se ubican en Chile.

La ejecutiva comercial cuenta con una vasta experiencia en dirección y en ámbitos que tengan que ver con la gestión. Tiene un MBA en la Universidad de Harvard y una trayectoria de 15 años como consultora de transformación organizacional, estrategia y capital humano en McKinsey & Co. y BTM Consulting.

En esta ocasión hace referencia a la creciente importancia que ha adquirido en los últimos años todo lo relacionado con la salud mental en el ámbito laboral y su impacto sobre la productividad.

**Magdalena, ¿qué está sucediendo en el mundo de las organizaciones laborales que hoy se habla de salud mental y bienestar en forma tan frecuente?**

"Pienso que las organizaciones laborales están reflejando lo que sucede en el mundo. Los problemas de salud mental crecen y crecen y la gente se está animando a hablar de su salud mental más que nunca antes. Según la OMS, las enfermedades mentales son la principal causa de discapacidad en el mundo".

"El World Economic Forum estima que para 2030 el costo de las enfermedades mentales superará al de cáncer, diabetes y enfermedades respiratorias combinadas. La depresión y la ansiedad aceleraron su curva de crecimiento luego de la pandemia. Según la OMS, Chile ocupa el primer lugar entre los países de habla hispana de las Américas en términos de la carga ("burden") de la enfermedad mental, con alto

peso de trastornos alimentarios y depresiones severas".

"Los problemas de salud mental disminuyen la calidad de vida y la capacidad de las personas para ser productivas. Una persona con depresión pierde en promedio 26 días laborales al año, si sufre ansiedad 19 días y 14 si padece de stress posttraumático. Además, toda persona aquejada por un tema de salud mental disminuye su capacidad de concentración, aumenta su presentismo (estar presente pero ausente) y su propensión a accidentarse. Como si esto fuera poco, tiende a rotar laboralmente más frecuentemente. Entonces... ¿Cómo la salud mental no va a estar en la agenda de las organizaciones laborales?".

**¿Qué considera que pueden hacer las organizaciones laborales para enfrentar estos temas?**

"Pienso que las empresas deben entender cuáles son las barreras de acceso a la salud mental y al bienestar en general en su región, identificar cómo esas barreras se manifiestan en sus organizaciones y, luego, construir planes de acción que les permitan sortear esas barreras. Las barreras más comunes en Latinoamérica suelen ser la insuficiente inversión gubernamental (aproximadamente el 3% del presupuesto total de salud versus el 5-10% recomendado por la OMS), el poco acceso a la salud mental en términos de recursos de asistencia y el estigma".

**Pero... ¿cómo se convence a una organización para que invierta dinero para generar más recursos y estimular la aceptación?**

"Basta con hacer un buen business case. Los estudios de



Parte del equipo de eap Latina: Andrés Salamanca, Sales Executive; Romina Herrera, COO; Gastón Centurión, Account Manager; Natalia Lepera, Training Coordinator; Carla Zappettini, Commercial Manager; Magdalena Olazábal, CCO; Esteban López, Sales Manager; Paulina Molina Casares, Marketing Manager.



Magdalena Olazábal, CCO, eap Latina.

ROI (Return On Investment) muestran que la tasa de retorno de los programas de asistencia al empleado son generalmente superiores al 4 a 1, es decir, por cada peso invertido se ahorran 4 en términos de productividad - reducción del ausentismo y presentismo, mejora de la rotación, baja de indicadores de discapacidad, entre otros".

"En eap Latina observamos que nuestro servicio de asistencia psicológica disminuye en más del 50% los índices de ausentismo y presentismo de aquellos empleados que reciben ayuda. Pienso que las organizaciones que hoy no invierten en bienestar y

salud mental, no lo hacen porque están desinformadas o bien porque se aferran a conceptos algo desactualizados, ya que financieramente es una inversión con alto retorno".

**¿Cuáles son las acciones más sencillas y efectivas en costo que una organización puede aplicar en Chile para contribuir a la disminución de los problemas de salud mental?**

"Puedo contarte nuestra experiencia que, creo, es ilustrativa. En eap Latina, por un lado, apoyamos a las organizaciones con nuestro Programa de Asistencia al Empleado (PAE), dedicado a brindar apoyo a los colaboradores y sus familiares en diversas áreas del bienestar. Incluimos apoyo emocional 24/7, financiero, físico, nutricional y hasta asistencia a mascotas. Este programa debe adaptarse a las necesidades de cada empresa cliente".

"En Chile, trabajamos con empresas ejemplares en el diseño y la adaptación de estos programas a las necesidades concretas de sus colaboradores. Tal es el caso de Anglo American y Observatorio Alma. Empresas que tienen políticas integrales de

bienestar, invierten en recursos y están genuinamente preocupadas y ocupadas en generar bienestar para los colaboradores y sus familias".

"Asimismo, desde el punto de vista de la prevención, apoyamos a nuestros clientes con un relevamiento del estado de la salud mental, nivel de bienestar e incidencia de los factores de prevención psicosocial de su organización, brindando así insights concretos para el desarrollo de políticas y programas preventivos. Trabajamos mucho también en la educación, con capacitaciones personalizadas en cualquier eje del bienestar, y con primeros auxilios psicológicos ante incidentes críticos y catástrofes, entre muchas otras iniciativas siempre bien customizadas a cada situación".

**¿Dicen que los programas de salud mental y bienestar tienen un nivel de satisfacción elevado y sus tasas de utilización son muy variables. ¿Es así?**

"El nivel de satisfacción de estos servicios suele ser muy elevado y superior al nivel de resultados que se logran. Esta relación es curiosa y atípica pero es perfectamente explicable: la gente aprecia que se la ayude

más allá de que puedan o no mejorar su situación. Los programas de asistencia al empleado tienen una efectividad del 75 al 80% en término de resolución de problemas, y un nivel de satisfacción generalmente superior al 90%. Esto muestra que cuando te preocupas por alguien, el simple hecho de ocuparte es más importante que el resultado que tengas".

"En cuanto a la utilización, hay una gran variabilidad: en Asia ronda el 3-4%, en Europa el 8%, y en América Latina, ronda el 10% o más dependiendo del país. Los niveles de uso dependen de muchas variables, como el contexto socio-cultural de los colaboradores, la difusión de los servicios, la aceptación por parte de la gerencia y obviamente la calidad y extensión del servicio ofrecido".

**¿Puede compartir algún dato de utilización en Chile?**

"En Chile, los usuarios de eap Latina utilizan principalmente los servicios de atención psicológica (49%) por temas especialmente relacionados a ansiedad y depresión, seguido por la atención legal (36%), con muchas consultas relacionadas a temas de familia (cuotas alimentarias y patria potestad) así como temas civiles. La atención financiera y nutricional también son áreas importantes, aunque en menor medida".

**¿Qué mensaje final enviarías a quienes leen esta entrevista?**

"Primero, que la salud mental hoy debe ser una prioridad. Ignorarla lleva a un deterioro personal y consecuentemente, lo mismo pasará con las organizaciones que no la consideren. Segundo, invertir en programas de bienestar no es solo cuestión de responsabilidad social; es una estrategia empresarial efectiva que mejora la productividad creando un ambiente de trabajo más saludable y competitivo. Por último, que las organizaciones están humanizándose cada vez más. Hoy no puedo ni quiero concebir la productividad fuera del bienestar. Espero y deseo que así también lo sientan todos ustedes. ¡Muchas gracias!".