

# Comprensión y atención a las necesidades de salud mental en las empresas

María Fernanda Bustos-Vargas<sup>1</sup>, Ada Natalia Ramírez-García<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Universidad La Salle México, Facultad de Negocios. Ciudad de México, México.

mf.bustos@lasallistas.org.mx, ada-ramirez@lasallistas.org.mx

**Resumen.** Los problemas de salud mental han afectado a la sociedad y a las empresas desde antes de la pandemia por COVID-19. Esta crisis sanitaria causó problemas como ausentismo, mala comunicación dentro de las empresas y bajo rendimiento. Empresas se han enfocado en la ODS 3 y NOM-035 creando estrategias que procuren la salud mental de sus colaboradores. La propuesta de esta investigación es la creación de una aplicación que se brindará a los trabajadores al iniciar su contrato y pregunte su estado de ánimo, establezca recordatorios de descanso, difusión de campañas, encuestas del clima laboral y chat con consejeros. Así los colaboradores se sentirán parte de la empresa y se retendrá el talento humano.

**Palabras Clave:** Salud mental, Bienestar laboral, Aplicación digital.

## 1 Descripción de la problemática prioritaria abordada

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2021) define a la salud mental como un estado de bienestar en el que la persona realiza sus competencias siendo capaz de hacer frente al estrés habitual, trabajando de forma productiva y contribuyendo a su comunidad.

De acuerdo con Medline Plus (2021), la salud mental es importante porque ayuda a enfrentar el estrés, estar físicamente saludable, tener relaciones sanas, contribuir de forma significativa a la comunidad, trabajar productivamente y alcanzar su potencial.

Hay factores que pueden afectar la salud mental como los genes o la química del cerebro, experiencias de vida como trauma o abuso, antecedentes familiares de problemas de salud mental y estilo de vida como dieta, actividad física y consumo de sustancias, la depresión, ansiedad y estrés laboral pueden ser desencadenantes de problemas psicológicos, y según el Instituto Europeo de Psicología Positiva los trastornos mentales son el segundo problema de salud más común en el ámbito laboral.

Otro factor que actualmente ha afectado la salud mental es la pandemia de COVID-19, de acuerdo con González Márquez (2022), los trastornos de salud mental en México aumentaron entre 20 y 30 por ciento tras el periodo de aislamiento.

Según la OMS (2021) los factores que influyen en la salud mental de los trabajadores son cuestiones de organización, prácticas ineficientes de comunicación y gestión, participación limitada en la toma de decisiones, horarios de trabajo prolongados o poco flexibles y falta de cohesión en equipos.

El impacto económico mundial por no atender la salud mental en el trabajo es de 1 billón de dólares al año (OMS, 2019).

La mayoría de las empresas no toman en cuenta que la salud mental de sus trabajadores puede verse afectada por cambios tecnológicos y comunicativos de la sociedad ya que modifican su entorno y esto conduce a problemas de salud física y mental sin tomar en cuenta al ODS 3 que trata sobre Salud y Bienestar. Concretamente, en la meta 3.4 menciona promover la salud mental y el bienestar (Naciones Unidas, 2018).

## 2 Objetivo

Comprender y atender necesidades de salud mental en grandes empresas, a través del diseño de una aplicación dirigida al área corporativa con el fin de evitar ausentismo, bajo rendimiento y mala comunicación de sus trabajadores. Esto en el marco del ODS 3.

## 3 Propuesta de solución

Se propone para este problema una aplicación para los trabajadores de las empresas, la cual se sugiere proporcionar al iniciar su contrato, con un curso durante su semana de inducción en la que aprenderán a manejarla reconociendo su importancia.

La aplicación realizará las acciones en orden de importancia de:

1. Diariamente preguntar su estado de ánimo al empezar su jornada laboral y al finalizarla para saber su motivación a lo largo del día.
2. Mandará recordatorios en forma de notificaciones a un dispositivo electrónico sobre tiempos de descanso y salida del trabajo para evitar el desgaste ocupacional. (Basado en datos de la OMS de que los horarios prolongados o poco flexibles afectan la salud mental).
3. Chat con un consejero disponible en horario laboral para que en casos de crisis estén acompañados. (Como en el caso de la empresa Covestro, que entrenó a su servicio médico para atender estos casos).
4. Encuestas semanales para dar a conocer cómo se sienten y que mejoras les gustaría hacer para su espacio laboral.
5. Mensualmente difundir campañas de prevención y detección temprana de trastornos mentales, dónde psicólogos mencionarán los principales síntomas de los trastornos más comunes, así los trabajadores se darán cuenta si necesitan apoyo, y al final de la conferencia poder contactar especialistas que les brindarán seguimiento.
6. Mostrar a través de *widgets*, datos científicos y estadísticos acerca de los beneficios de cuidar la salud mental, y frases motivacionales diarias. (Mientras más motivación tengan los trabajadores, mayor producción en la empresa).
7. Lograr que la aplicación sea usada por todos los trabajadores será a través de la oferta programada de descuentos y promociones que está brindará al ser usada y así animar a los trabajadores a integrarse hasta que después de un determinado tiempo, ya que se considere que la mayoría de los trabajadores la utilizan, los incentivos se volverán ocasionales y repentinos.

Para que la aplicación de buenos resultados se requiere del compromiso de la dirección general y de mandos medios de las empresas de capacitar y concientizar a los colaboradores.

En esta primera etapa de investigación se buscan antecedentes. En la búsqueda realizada se observaron muchas aplicaciones desarrolladas para tratar la salud mental, especialmente, emociones. En este caso, la aplicación es en un entorno laboral considerando aspectos como son tiempos de descanso. Posteriormente, vendrá una etapa de diseño y evaluación dónde se buscará viabilidad para el área corporativa.

## 4 Discusión de resultados e impactos obtenidos

En 2019 entró en vigor la NOM-035-STPS-2018, "Factores de riesgos psicosocial en el trabajo: Identificación, análisis y prevención ", que tiene como objetivo que las empresas mitiguen riesgos para la salud mental a través de diagnósticos y políticas de corrección. Las empresas mexicanas han logrado identificar factores de riesgos psicosociales, pero no se había logrado avanzar más, ya que se carece de sistemas de gestión de riesgos (Hernández, 2021).

La llegada de la pandemia se convirtió en una campaña sobre la importancia del cuidado de la salud mental de los trabajadores y el impacto de la sobrecarga de trabajo, jornadas laborales extensas, malos liderazgos y poco balance en la vida personal (Kestel, 2019).

En la Figura 1 (OFAPBIO, 2021) se presentan los factores de riesgo psicosocial que la mayoría de las empresas han identificado y medido.

Empresas como Natura, Covestro, Hotel Fairmont Mayakoba y Marriott Internacional con la pandemia han aplicado estrategias para cumplir con la ODS 3 combatiendo el desgaste ocupacional que genera perturbaciones en el sueño, ansiedad, depresión, indiferencia y apatía, así como trastornos psicósomáticos (problemas físicos agravados por factores mentales).

Con un análisis completo de la compañía y siguiendo los cuestionarios que recomienda la Secretaría del Trabajo y Previsión Social para ayudar a las empresas a cumplir con la NOM-035 entrenaron al servicio médico para identificar cualquier problema que fuera necesario derivar.

Covestro México, ha dado más de 400 días de permiso con goce de sueldo y su productividad no ha sufrido caídas, en muy pocos casos el personal decide dejar la organización (Malacara, 2022).

Su estrategia contempla un expediente médico por empleado, conferencias con profesionales sobre salud, manejo de estrés, meditación, mindfulness, nutrición, asesoría legal y atención para mascotas, participación de los líderes con su equipo a través de plataformas lúdicas.

Durante los casi tres años de la pandemia en las empresas se ha visto un avance de la importancia de la salud mental. En la figura 2 se muestran los resultados de invertir en la salud mental de los colaboradores.

Analizando la Figura 1 (OFAPBIO, 2021) y Figura 2 (TOP Companies, 2022) se demuestra que al identificar los riesgos psicosociales y aplicar estrategias con el objetivo de cuidar la salud mental de los trabajadores hay menos faltas laborales y no disminuye la productividad en las empresas. Como los trabajadores se sienten parte de una empresa, muy pocos deciden dejarla.

## 5 Conclusiones y perspectivas futuras

La salud mental es vital para el progreso de los trabajadores y de las empresas. Al identificar los principales problemas que afectan al desarrollo de actividades laborales de los mexicanos, se pueden desarrollar estrategias como la creación de una aplicación que abarque enfoques que las Súper Empresas han planteado para evitar perder talento humano y lograr mayor producción.

Se cumple con el objetivo propuesto, ya que una aplicación como esta logrará que los colaboradores se beneficien con la prevención, detección temprana y ruptura de tabúes sobre trastornos mentales, que mejore el ambiente laboral, que se respeten obligatoriamente los descansos de cada empleado evitando el desgaste ocupacional y logrando que se sientan parte de la empresa.

En un futuro cercano la sociedad en general se beneficiará de esta aplicación, ya que se puede adaptar a necesidades de la vida cotidiana y laboral. En base al ODS 3, se espera que esto ayude a promover la salud mental y el bienestar de la sociedad en general.

## 6 Agradecimientos

Agradecemos a la Dra. María del Carmen Lozano Arizmendi por haber leído y corregido este proyecto.

También agradecemos a la Dra. Verónica Silva Castro por animarnos a participar en el concurso.

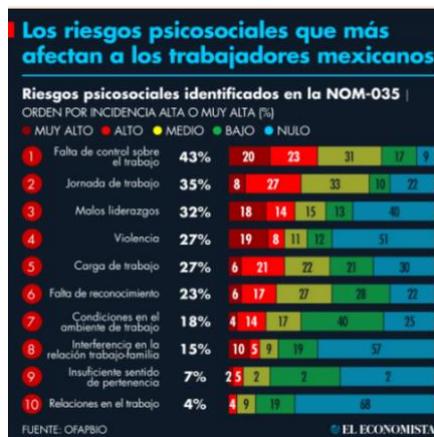
Así como reconocer a la Universidad La Salle México por su apoyo económico.

## 7 Referencias

1. González -Márquez, M. (2022). Trastornos mentales aumentaron hasta 30 por ciento durante la pandemia. Universidad de Guadalajara. <https://www.udg.mx/es/noticia/trastornos-mentales-aumentaron-hasta-30-por-ciento-durante-la-pandemia#:~:text=Los%20trastornos%20de%20salud%20mental,Coordinador%20del%20M%C3%B3dulo%20de%20Salud>
2. Hernández, G. (2021). Del papel a la práctica, el gran desafío que enfrenta la NOM-035 en el bienestar laboral. El Economista. <https://www.economista.com.mx/capitalhumano/Del-papel-a-la-practica-el-gran-desafio-que-enfrenta-la-NOM-035-en-el-bienestar-laboral-20211008-0056.html>

3. Kestel, D. (2019). La salud mental en el lugar de trabajo: orientaciones a nivel mundial. Organización Mundial de la Salud. <https://www.who.int/es/news-room/commentaries/detail/mental-health-in-the-workplace#:~:text=En%20efecto%2C%20se%20estima%20que,econom%C3%ADa%20mundial%20U%24%201%20bill%C3%B3n.>
4. Malacara, N. (2022). Súper Empresas 2022: salud mental en el trabajo. Expansión. <https://expansion.mx/empresas/2022/05/10/super-empresas-la-importancia-de-la-salud-mental-en-el-trabajo>
5. MedlinePlus. (2021). Salud mental. MedlinePlus. <https://medlineplus.gov/spanish/mentalhealth.html>
6. Naciones Unidas (2018). La Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible: una oportunidad para América Latina y el Caribe (LC/G.2681-P/Rev.3), Santiago.
7. Organización Mundial de La Salud (OMS). (2019). La salud mental en el lugar de trabajo: orientaciones a nivel mundial. OMS (documento en línea). Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/commentaries/detail/mental-health-in-the-workplace>
8. Organización Mundial de La Salud (OMS). (2021). Un informe de la OMS pone de relieve el déficit mundial de inversión en salud mental. OMS (documento en línea). Disponible en: <https://www.who.int/es/news/item/08-10-2021-who-report-highlights-global-shortfall-in-investment-in-mental-health>

Figura 1. Riesgos psicosociales que más afectan a los trabajadores mexicanos.



Fuente: Observatorio de Factores Psicosociales y Bienestar Organizacional (OFAPBIO).

Figura 2. Súper empresas 2022: salud mental en el trabajo.



Fuente: TOP Companies.