

**Emprendedores
revolucionan el
cuidado de la**

SALUD MENTAL

Fomentar el bienestar
mental no solo mejora la
atmósfera laboral, sino que
también cultiva un espíritu de
comunidad en las empresas.



REDACCIÓN ISTMO

Cuidar de la salud mental se ha convertido en una necesidad de las empresas, sobre todo, tras la pandemia de COVID-19. Los beneficios para las organizaciones son diversos: un equipo con una buena salud mental tiende a ser más productivo y eficiente; los colaboradores que se sienten apoyados y valorados en su bienestar emocional están más comprometidos con su trabajo y muestran niveles más altos de satisfacción laboral.

Por otro lado, al priorizar la salud mental, las empresas pueden reducir el ausentismo laboral, lo que se traduce en un menor costo por pérdida de productividad. Al final del día, promover la salud mental puede contribuir a mejorar el clima laboral y fortalecer el sentido de comunidad en el lugar de trabajo, lo que a su vez permite aumentar la retención de talento y la atracción de nuevos colaboradores. Regina Athié es fundadora de Cuéntame, plataforma que brinda atención en temas de bienestar emocional a las empresas, y en entrevista con istmo comparte un panorama sobre la salud mental en las organizaciones mexicanas.

¿Qué te motivó a fundar Cuéntame? ¿Cuál es tu historia emprendedora?

Hace cinco años diagnosticaron a mi papá con depresión y *burnout*. Dar con ese diagnóstico fue complejo, buscamos a un cardiólogo, un neurólogo, un gastroenterólogo y no encontraban qué tenía. Hasta que un día lo hospitalizaron y por fin encontraron la fuente de su enfermedad. Cuando lo dieron de alta nos topamos con la noticia de que el seguro no se haría cargo de los gastos, porque no existía cobertura para salud mental.

Desde ahí empecé a estudiar el tema. Encontré que 1 de cada 4 personas desarrolla un trastorno de salud mental y que los grupos de mayor afectación son niños y jóvenes. Me pareció terrible que la tercera causa de muerte en niños de 10 a 13 años sea el suicidio y que, de acuerdo a un reporte recién publicado por Deloitte, el 53% de las generaciones Z y *Millennial* tienen altos niveles de ansiedad y estrés.



Conecté todo esto con mi historia personal y pensé que sería bueno hacer algo al respecto. Fue así que nació Cuéntame, que busca eliminar las barreras a la salud mental.

¿Qué tipo de servicios ofrecen?

Somos una plataforma tecnológica de salud mental y somos expertos en análisis de datos. Creemos que, a través de ellos, podemos llegar con los tomadores de decisión en las organizaciones e informarles que hay un foco rojo que les cuesta en rotación, ausentismo, baja productividad y que si no lo atienden, les cuesta dinero diariamente.

A través de nuestra *app* llevamos a cabo una evaluación de los colaboradores de una empresa, para ello usamos un instrumento avalado por la American Psychological Association para población Latinoamericana. Éste mide estrés, ansiedad y red de apoyo. A las empresas les entregamos una matriz donde mostramos cuánta gente está en riesgo de rotar, cuánta está en riesgo de desarrollar estrés crónico y a cuánta tienen altamente motivada. Todo es de manera anónima, ninguna persona de la organización puede ser identificable.

Con tales resultados realizamos planes de acción, prevención y atención crítica. Cuando un colaborador concluye su evaluación en la plataforma, un algoritmo planea rutas personalizadas para su salud mental. Por ejemplo, si el colaborador tiene un problema de insomnio, planteamos una ruta con *microlearnings*. Si una mujer que acaba de tener a su primer hijo y no encuentra

la primera causa de discapacidad laboral es la depresión. Una persona que la padece se ausenta en promedio veinte días al año.

un balance entre su trabajo y las responsabilidades en casa, se le brinda otra solución. De esta forma se segmentan distintos caminos.

Contamos con una barra de psicólogos cognitivo-conductuales que dan terapia a través de videollamada. Todos los tratamientos miden su grado de efectividad. Es importante saber que la salud mental es medible. Se puede saber cuál es el avance clínico que tienen las personas e incluso cómo esto se traduce en un retorno de inversión para la empresa, donde ya se pueden armar casos de negocio sobre cómo reducen rotación y ausentismo.

Con los datos que recopilan, ¿cuáles dirías que son los principales padecimientos que está viviendo la sociedad actual y cómo podemos mitigarlos?

La primera causa de discapacidad laboral es la depresión. Una persona que la padece se ausenta en promedio veinte días al año. Esta es una problemática importante. A nivel general el 20% de la población mexicana sufre de ansiedad generalizada, lo que eleva el problema a uno de carácter público. Los temas de ansiedad y depresión crecieron con la pandemia a un 35%. El 12% de la población se encuentra con agotamiento laboral, o *burnout*, que no se refiere a que estés muy estresado, sino a que llevas mucho tiempo con un nivel de estrés alto y te vuelves cínico, te es difícil tomar decisiones, dejas de ser funcional. Todo lo cual lleva directamente a problemas de ausentismo y rotación.

En la nueva tabla de enfermedades laborales, ya se reconocen cuatro enfermedades de salud mental: depresión, ansiedad, burnout y estrés. Podrán darse incapacidades por cualquiera de ellas.

En México existe un promedio de rotación del 17% de acuerdo al INEGI y el 40% de esa población tiene factores de riesgo psicosocial tales como un mal líder, mal balance de vida-trabajo, altas jornadas laborales, altas cargas de trabajo. Necesitamos atender estos temas y, entre más datos tengamos, podemos armar mejores planes de acción y prevención.

¿Se dieron cambios significativos en temas de salud mental tras la pandemia de COVID-19?

Justamente el incremento en los diagnósticos. Comenzamos a tratar el *Long COVID*, que puede tener síntomas físicos, como continuos dolores de cabeza y cuerpo, pero también estar acompañado de dificultades en la respiración e incluso síntomas mentales. Hay personas que sufren agotamiento fuerte y duelo post-COVID, que se llega a convertir en estrés postraumático. Es algo nuevo y que estamos atendiendo en la plataforma desde la pandemia.

Después de la pandemia atendimos el tema de duelo por pérdida de familiares, también temas de dificultad en la adaptación al cambio, pues muchas empresas hicieron recorte de personal o aprovecharon para crear áreas nuevas o compraron nuevas empresas.

Este panorama afecta a los líderes que necesitan crear en su empresa seguridad psicológica, para que la gente sienta que puede aportar, que puede continuar innovando; y también afecta a los colaboradores en el manejo de la ansiedad y el estrés cuando saben que su empresa está cambiando.

¿Cómo garantizan la calidad y certificación de los psicólogos que forman parte de la plataforma?

Tenemos un Comité de Salud Mental al que pertenecen doctores en Psicología que se encargan de la validación clínica de la plataforma, además, contamos con un grupo de psicólogos que desarrollan el producto junto con un grupo de ingenieros. De igual manera, trabajamos con la metodología cognitivo-conductual la cual es reconocida por la OMS con validación científica, pues la persona realmente avanza con un tratamiento.

Hay que mencionar que uno de nuestros diferenciadores es que evaluamos en la terapia el

avance clínico de la persona. La valoramos al inicio, en la tercera o cuarta sesión y cuando termina el tratamiento. Esto nos permite ver sus avances. También nos ayuda a medir el grado de avance los micro-caminos que mencioné anteriormente. Son dos métricas comparativas.

Recién publicamos para nuestros inversionistas los logros del año pasado, donde se ve cómo se mantuvieron o redujeron niveles de estrés en grado óptimo al 90% de la población que utilizó el plan de bienestar. Esto quiere decir que la personalización es efectiva. En cuanto a las personas que toman terapia se redujo en un 92% los niveles de estrés, en un 90% los de depresión y en un 50% los niveles de *burnout*.

Estos datos reflejan cómo este tema es medible y estamos orgullosos de que el 81% de nuestros usuarios, por primera vez, accedan a recursos de salud mental. Estamos hablando de poblaciones operativas en centros de distribución, planta manufacturera, *call centers*, mercaderistas, que muy probablemente no habían tenido un contacto previo con algún aspecto de salud mental y gracias a su empresa, con Cuéntame, lo están teniendo.

¿Qué beneficios tienen las empresas que son sus clientes para cumplir con las regulaciones gubernamentales como la NOM 035?

Esta pregunta se vuelve cada vez más relevante. Acaba de publicarse en el Diario de la Federación de diciembre de 2023 donde se incluye la nueva tabla de enfermedades laborales, y se reconocen ya cuatro enfermedades de salud mental: depresión, ansiedad, *burnout* y estrés porque también incluye estrés postraumático e insomnio. Podrán ya darse incapacidades por cualquiera de ellas. Por ello cobra relevancia aplicar los *assessment* de la Norma 035 y tomar acción individual.

La norma marca, por ejemplo, personas que han sido sujetas a un acontecimiento traumático severo. Esto significa que los saltaron camino a su oficina; que en la planta alguien tuvo un accidente, o fue espectador. Son sucesos que afectan y esas personas pueden a su vez sufrir un accidente por estar enfocadas en esa situación que sufrieron o vieron. Lo primero que hace esta guía de referencia es identificar y canalizar a estas personas a un servicio de atención psicológica. Puede ser a través del IMSS, del doctor o psicólogo privado de la empresa, o a través de servicios como los de Cuéntame que hacemos la valoración terciarizada y se les da la atención clínica por sufrir una afectación a nivel emocional.

Además, proponemos otras herramientas, como los pulsos de estrés, porque si bien la norma es muy buena, se aplica cada dos años. Los pulsos, en cambio, pueden ser aplicados trimestral o semestralmente, con lo que se cuenta con un seguimiento de cómo está la gente y qué puedes ir atendiendo, canalizando y mitigar el riesgo de negocio. Estamos además por contar con *chatpot* para *middle managers* porque son



quienes tienen mayor nivel de agotamiento en una empresa. Vemos cómo acompañarlos para que no se agoten, sepan cómo delegar, tengan claros sus objetivos de negocio y se puedan lograr las metas que estableció la organización.

En tu opinión, ¿cuál es la responsabilidad del emprendedor con la comunidad en la que opera?

Creo que lo primero es que tu negocio tenga un propósito social y se documente de forma anual para ver que realmente lo cumplas. Me parece que hay muchos *frameworks* que pueden ayudar a los emprendedores en temas diversos, desde algunos muy básicos como ESG, por ejemplo si estás ayudando a población vulnerable, a cuánta gente vulnerable estás apoyando, cómo estás apoyando temas de género. Nuestros inversionistas, por ejemplo, nos piden reportar trimestralmente cuántos de nuestros usuarios son población de bajos ingresos, cuántos son mujeres, y cuántos no habían tenido previamente acceso a salud mental. También desde el equipo fundador de un negocio, considerar cómo está el emprendimiento en temas de género, si hay o no mujeres tomando decisiones. Creo que son acciones clave que pueden empezar a implementarse.

Otra situación es buscar mujeres inversionistas que pidan un equipo más diverso, y finalmente ver cómo, a través de tu propio modelo de negocio, existe alguna forma en la cual puedas apoyar, esto de forma adicional a lo que ya haga tu empresa. Nosotros por ejemplo, regalamos sesiones de terapia a poblaciones que nunca podrán pagar por ello y que no tienen una empresa que subsidie el servicio. Temas que puedan ir con tu giro de negocio y generen un impacto en la sociedad.

¿Qué consejo darías a todas aquellas personas que desean emprender, pero no se han decidido a hacerlo?

Creo que emprender es una elección, no un deber. No tienes que emprender para ser exitoso. Existen muchos caminos por los que puedes alcanzar el éxito, porque además la definición de éxito es distinta para cada uno. No forzaría a nadie a emprender porque es una elección de manejo alto de incertidumbre, trabajar incansablemente y moverte mucho, picar y seguir



el futuro de la salud mental está en empresas genuinas porque es algo que la Generación Z exige. Quieren líderes que realmente lo sean, que sepan darles retroalimentación, crearles planes de carrera, que sepan impulsarlos.

picando piedra, viendo que las cosas se mueven, de pronto no y continuar ahí.

Tienes que ser capaz de armar un equipo que logre objetivos. No creo que el emprender sea para todos y eso no significa que esté mal. Se parece a cuando te dicen que debes entrar a cierta universidad y si no lo haces no serás exitoso, pero cuando sales te das cuenta que sí, que te dio una serie de habilidades, pero que eres tú el que harás que algo tenga éxito. Es similar en el mundo del emprendimiento. No es para todos y está bien.

¿Cómo ves el futuro de la salud mental en la empresa? ¿Qué papel tendrá Cuéntame en ese futuro?

Imagino que habrá una congruencia entre lo que se dice y lo que se hace. Si actúas y trabajas con la gente, pero la dirección de la empresa no compra la idea, los colaboradores sienten que sólo se está tapando el sol con un dedo, que no es algo real. El futuro de la salud mental está en empresas genuinas porque es algo que la Generación Z exige. Quieren líderes que realmente lo sean, que sepan darles retroalimentación, crearles planes de carrera, que sepan impulsarlos.

El otro requisito es que deje de existir tabú sobre el tema, que se diferencie lo que es salud mental y lo que no, porque podemos usar el término «me siento muy estresado», para cualquier cosa. Eso no es correcto, porque se empieza a perder el significado. Cuando sí es estrés, hay un protocolo de acción. Existe para cuando una persona tiene depresión por un motivo laboral y debe atenderse. Hay otro camino cuando existe la depresión y no necesariamente es por un aspecto laboral pero se da el apoyo al colaborador. Esta parte de diferenciar cuando sí es debido a circunstancias laborales y cuando no lo es marca cuándo aplica un protocolo o una política.

Veo el futuro como que estamos logrando impactar a cada persona de la empresa, en donde esté, así sea en el lugar más remoto. También veo que cada vez más, los directores de Recursos Humanos sean *data-driven* para tomar decisiones basadas en análisis e interpretación de datos y puedan tener conversaciones sobre el tema con el CFO para que sea capaz de respaldar que la salud mental se tiene que cuidar en la empresa, que no es negociable, por las repercusiones financieras que tiene. </>