



EL PROGRAMA DE ASESORÍA PSICOLÓGICA DE MAPFRE PERÚ, UN PUNTO DE INFLEXIÓN PARA LA SALUD MENTAL



En memoria de Karla Martell (q.e.p.d.).

La salud mental nos permite dar un sentido positivo a nuestro trabajo, fortalecer nuestra autonomía y nos da recursos para lidiar con las situaciones estresantes, disfrutar de la vida y desarrollar nuestro potencial. En materia de salud pública, se considera un elemento necesario para el desarrollo económico y social de los países, y su cobertura universal está contemplada en el tercer Objetivo de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.

TEXTO **LILY CEDRÓN, JUAN PABLO CASTRO**
FOTOS **MAPFRE, ISTOCK**



Equipo de psicólogos del PAS (2016-2019)
Lily Cedrón, Karla Martell y Juan Pablo Castro

Muchos trabajadores enfrentan dificultades psicológicas que pueden pasar desapercibidas dentro de las organizaciones y que afectan la calidad de vida, la productividad, el compromiso con el trabajo, las relaciones interpersonales y el funcionamiento diario.

Se calcula que 1 de cada 4 personas en el mundo presentará un trastorno mental a lo largo de su vida (OMS, 2016). Esta situación se ha visto agudizada con la propagación de la COVID-19 y las importantes transformaciones sobrevenidas en la economía y la sociedad, que han impactado en las condiciones de vida y el bienestar psicológico de la población. Frente a esta realidad, es importante abrir un diálogo sobre la salud emocional en el trabajo y desestigmatizar la necesidad de soporte psicológico. En MAPFRE, una de nuestras prioridades es brindar una respuesta temprana a los empleados para fortalecer su bienestar emocional.

¿CÓMO SURGE EL PROGRAMA DE ASESORÍA PSICOLÓGICA?

El Programa de Asesoría Psicológica (PAS) de MAPFRE Perú fue fundado en 2016 por la psicóloga Karla Martell como respuesta a la necesidad de los colaboradores de contar con un espacio de soporte emocional para afrontar diversas situaciones de su vida laboral y personal. Está integrado por psicólogos profesionales, quienes, basados en un modelo de intervención breve, brindan sesiones de psicoterapia individual al personal que lo requiera. Las consultas se realizan vía presencial o virtual con el fin de llegar a todas las provincias del país, con un promedio de seis sesiones por paciente.

Inicialmente, el PAS se planteó como un beneficio de uso individual dirigido, específicamente, a nuestros colaboradores de funeraria y cementerios, así como a los asesores de la red comercial de decesos, quienes presentan un mayor riesgo psicosocial debido a la naturaleza de sus funciones. Sin embargo, la buena acogida del programa demandó ampliar progresivamente el alcance a todas las unidades de la compañía.

Posteriormente, se fueron desarrollando otros espacios de soporte grupal como la iniciativa

“MAPFRE te acompaña” (2017), para el sector funerario de la compañía; y los “Grupos de diálogo” (2018), que consisten en una serie de encuentros entre los líderes de áreas específicas para el fortalecimiento de sus capacidades y el fomento de una cultura laboral positiva en los equipos. Además, la iniciativa “MAPFRE conmigo” (2019), dirige esfuerzos para la prevención de la violencia de género, situación que es abordada de manera interdisciplinaria junto con otras áreas de Recursos Humanos.

¿CUÁLES SON SUS RESULTADOS?

Desde 2016, el PAS ha recibido a más de 400 empleados que se han visto beneficiados por el programa, con un acumulado de 1635 sesiones a la fecha (septiembre 2020). Los motivos de las consultas se ven reflejados en el Gráfico 1 al pie de esta página.

Como se puede observar, los síntomas de ansiedad, las dificultades familiares y el estrés laboral son los motivos más comunes que afectan psicológicamente a los trabajadores, lo cual tiene un impacto tanto en su vida personal como en su trabajo.

En ese sentido, los estudios sobre salud mental y productividad de los últimos 20 años han

Gráfico 1. MOTIVOS DE CONSULTA PAS 2016-2020

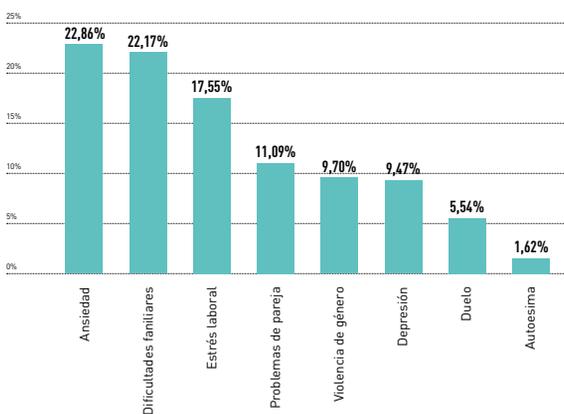
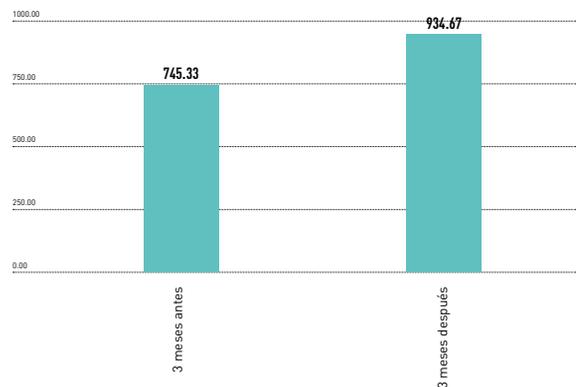


Gráfico 2. PROMEDIO DE VENTAS ANTES Y DESPUÉS DEL PAS



evidenciado, de manera sistemática, que los programas de intervención psicológica en el trabajo favorecen el bienestar y el desempeño de los empleados.

Partiendo de esta premisa, realizamos un análisis con una consultora externa sobre la relación entre la productividad de los agentes comerciales y la psicoterapia brindada por el PAS. Los resultados evidenciaron que existe una relación estadísticamente significativa entre el uso del PAS y una mejora en la productividad de los agentes comerciales. Específicamente, se evidenciaron diferencias significativas en la productividad registrada tres meses antes de la intervención psicológica y tres meses después de la misma, en favor de la productividad postprograma.

A nivel descriptivo, en el Gráfico 2 se puede observar una diferencia en el promedio de ventas realizadas pre y post intervención.

CONTEXTO COVID-19

Frente a la crisis provocada por la pandemia, surgieron las lógicas preocupaciones sobre cómo prestar ayuda psicológica de manera rápida y acertada.

Así, pusimos a disposición de los empleados una línea telefónica de primeros auxilios psicológicos para el personal, denominada Línea PAS. En lo que va del año, hemos obtenido un 28% de incremento en las solicitudes de atención respecto a años anteriores, lo cual refleja la necesidad de un espacio de contención emocional para el personal durante este periodo de emergencia.

Además, desarrollamos acciones formativas para el cuidado de la salud mental en tiempos de emergencia, brindamos un acompañamiento psicológico a quienes retornan a oficina y contamos con un programa especial de apoyo para el personal funerario y de camposanto, quienes están en primera línea de atención. Este último significó un desafío metodológico para el PAS, ya que, en un lapso corto de tiempo y frente a un personal con horarios rotativos, tuvimos que implementar un sistema virtual de soporte grupal para un colectivo que atraviesa la que, probablemente, sea la etapa más demandante de sus carreras.

Intentar sobrellevar la coyuntura excepcional en la que vivimos supone un gran esfuerzo mental y emocional para muchos de nosotros. Sin embargo, contamos con la certeza de que hay que seguir garantizando un espacio seguro para seguir contribuyendo, desde el respeto y el cuidado, a la salud del colaborador.

