

**Preservando la salud
mental y el bienestar
de empleados**
en situación de pandemia:

**claves para la
continuidad del negocio**



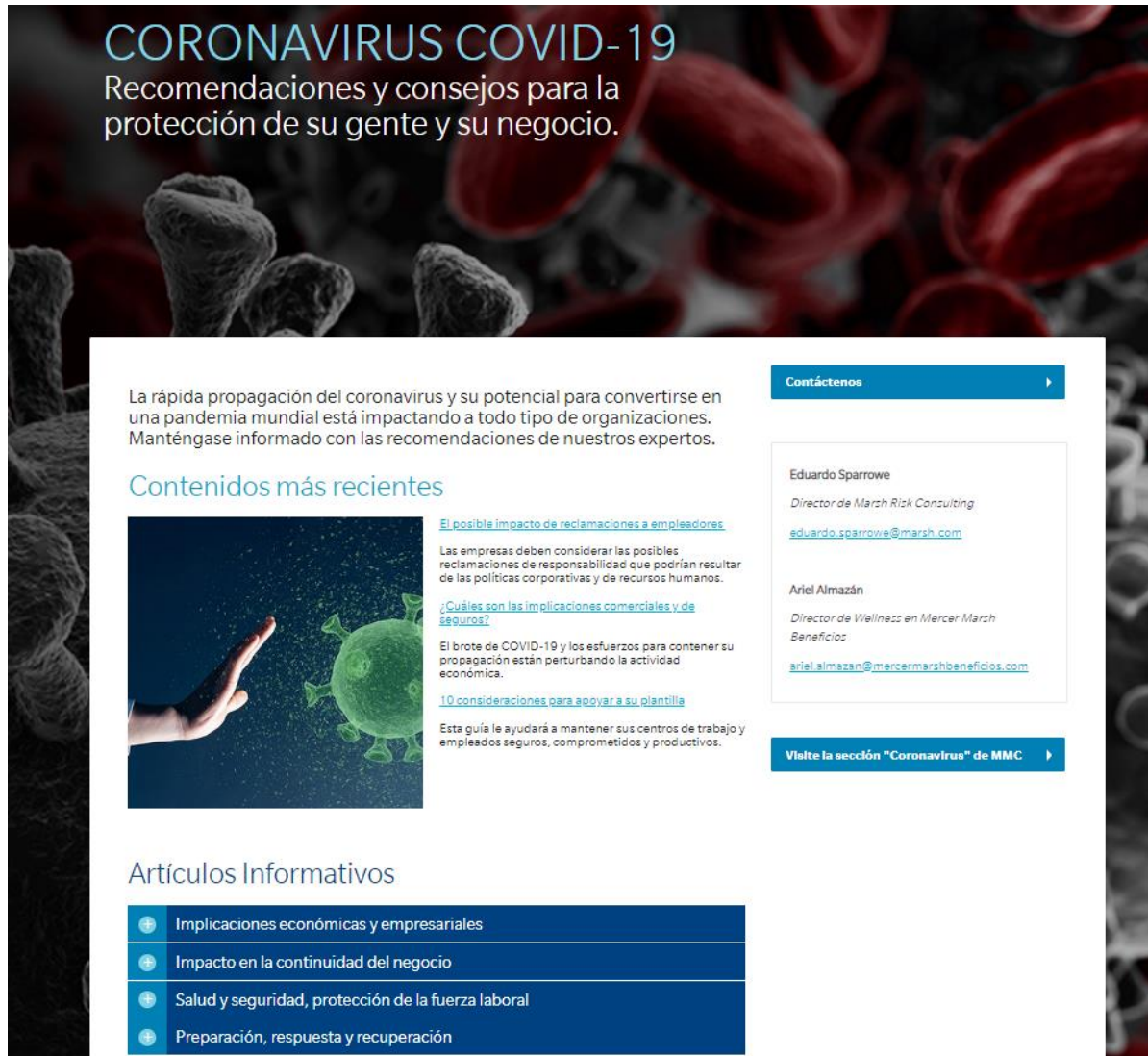
Preservando la salud mental y el bienestar de los empleados en situación de pandemia: claves para la continuidad del negocio

Las recomendaciones y comentarios de este webinar **no deben ser tomadas como una asesoría puntual** que pueda ser 100% aplicada a la realidad de su empresa, y en ningún momento reemplaza las regulaciones o indicaciones dadas por las autoridades gubernamentales.

Nuestro webinar tiene como propósito acompañarlos durante este momento de crisis, con conceptos, recomendaciones e información que facilite la toma de decisiones para su negocio, y la seguridad y bienestar de sus empleados. Sin embargo, es importante que tengan en cuenta que la dinámica de esta situación es altamente cambiante, y en cualquier momento el panorama puede evolucionar más allá de lo que hablemos en este espacio.

Gracias por acompañarnos. En breve comenzaremos.

Centro de Recursos COVID-19



CORONAVIRUS COVID-19
Recomendaciones y consejos para la protección de su gente y su negocio.

La rápida propagación del coronavirus y su potencial para convertirse en una pandemia mundial está impactando a todo tipo de organizaciones. Manténgase informado con las recomendaciones de nuestros expertos.

Contenidos más recientes

- [El posible impacto de reclamaciones a empleadores](#)
Las empresas deben considerar las posibles reclamaciones de responsabilidad que podrían resultar de las políticas corporativas y de recursos humanos.
- [¿Cuáles son las implicaciones comerciales y de seguros?](#)
El brote de COVID-19 y los esfuerzos para contener su propagación están perturbando la actividad económica.
- [10 consideraciones para apoyar a su plantilla](#)
Esta guía le ayudará a mantener sus centros de trabajo y empleados seguros, comprometidos y productivos.

Contáctenos

Eduardo Sparrowe
Director de Marsh Risk Consulting
eduardo.sparrowe@marsh.com

Ariel Almazán
Director de Wellnezz en Mercer Marsh Beneficios
ariel.almazan@mercermarshbeneficios.com

Visite la sección "Coronavirus" de MMC

Artículos Informativos

- Implicaciones económicas y empresariales
- Impacto en la continuidad del negocio
- Salud y seguridad, protección de la fuerza laboral
- Preparación, respuesta y recuperación

Le invitamos a visitar nuestro centro de recursos del coronavirus en www.marsh.com (seleccione su país) en donde encontrará **recomendaciones de nuestros expertos** para entender mejor los potenciales riesgos a los que está expuesta su organización y los pasos que debe seguir para gestionarlos.

También puede visitar la web de Marsh & McLennan www.mmc.com con toda la información de nuestros expertos globales en **riesgos, estrategia y capital humano**.

Preservando la salud mental y el bienestar de los empleados: claves para la continuidad del negocio



Dr. Diego Ramírez
Líder Global de
Consultoría de Salud
Mercer Marsh Beneficios

New York



Psic. Claudia Espinoza
Consultor Senior
en Psicología Ocupacional
Marsh Perú

Lima



Dr. Octavio Gascón
Consultor Senior
en Salud Mental y Bienestar,
Mercer Marsh Beneficios

Ciudad de México

Preservando la salud mental y el bienestar de los empleados: claves para la continuidad del negocio

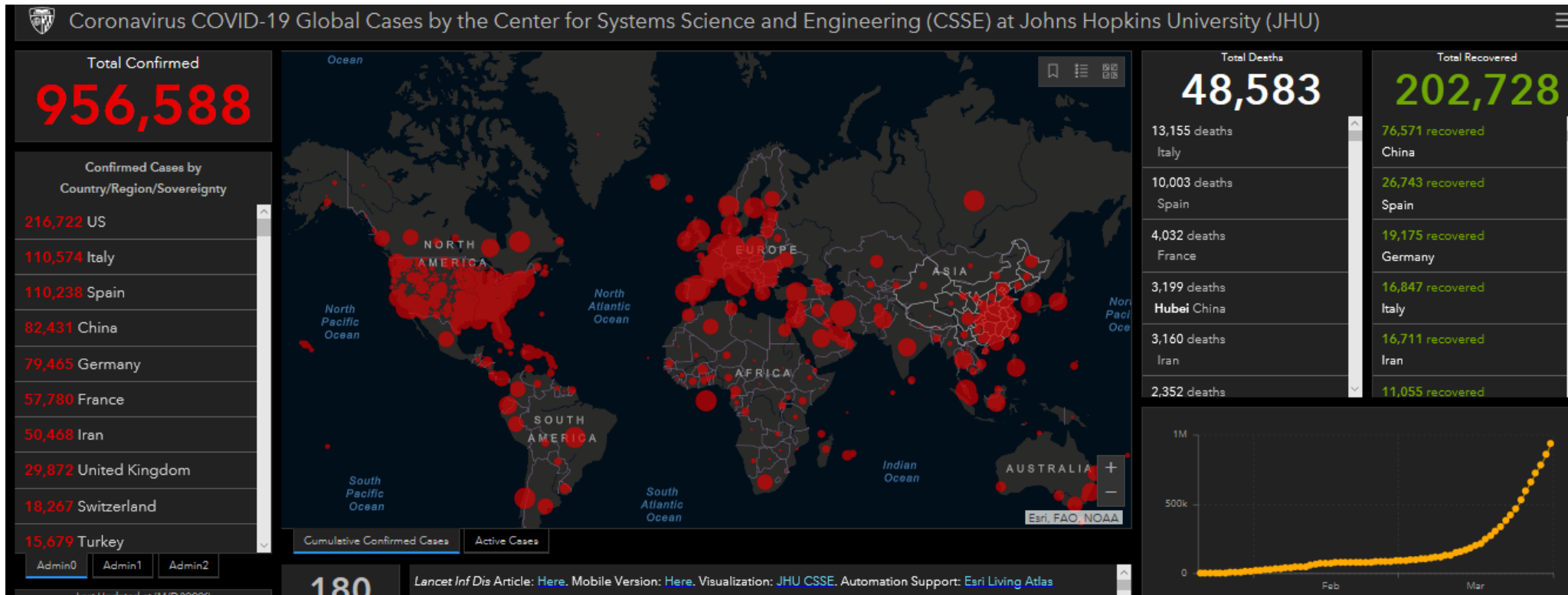
- Salud mental en el contexto del COVID-19 y el impacto en la continuidad del negocio
- Entorno psicosocial en el trabajo remoto y situación de aislamiento
- Recursos y acciones frente a los problemas de salud mental y bienestar



Pandemia de COVID-19

Antecedentes

Source: World Health Organization
<https://coronavirus.jhu.edu/map.html>



Primer caso reportado en Wuhan, China, en **Diciembre 31, 2019**.

Declarada emergencia de salud publica por la OMS en **Enero 30, 2020**.

Declarada pandemia el **11 de Marzo, 2020**

A **2 de Abril, 2020**
Datos de JHU global Map

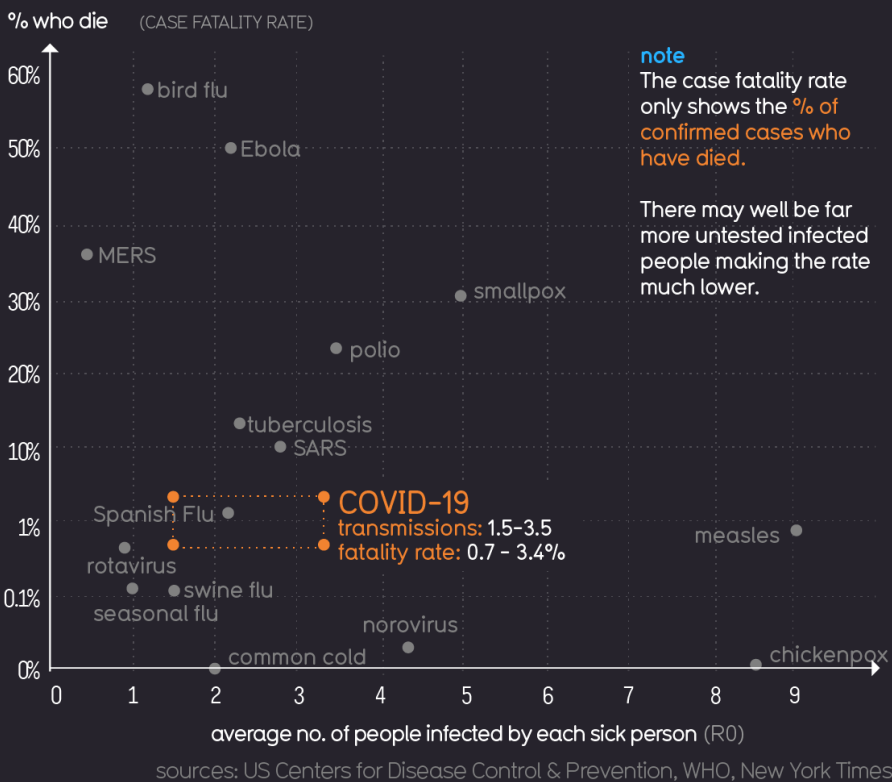
Pandemia de COVID-19

Antecedentes en LAC

Source: World Health Organization
<https://coronavirus.jhu.edu/map.html>

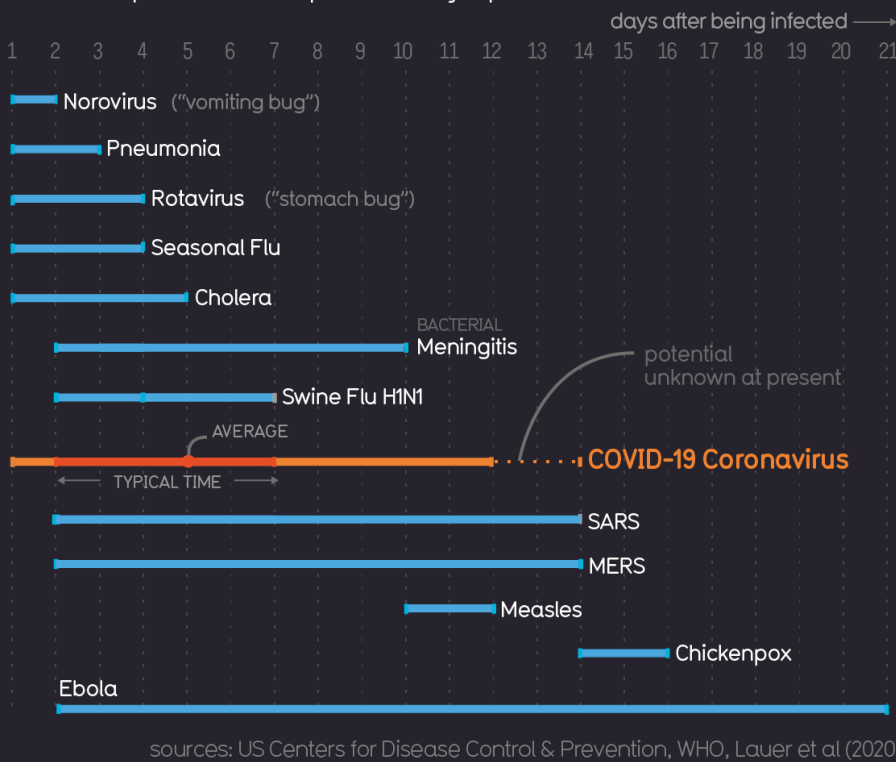
How Contagious & Deadly is It?

We don't fully know yet but it's in **this range**



Incubation Periods

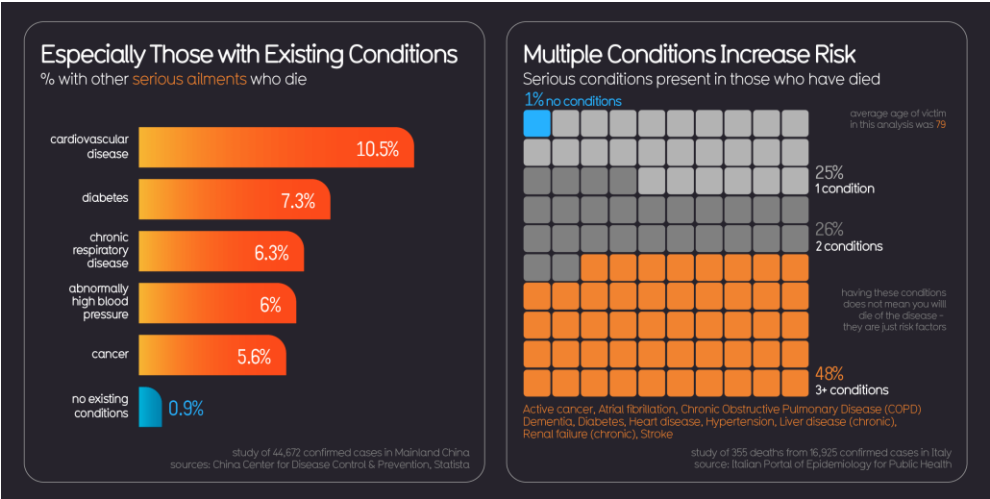
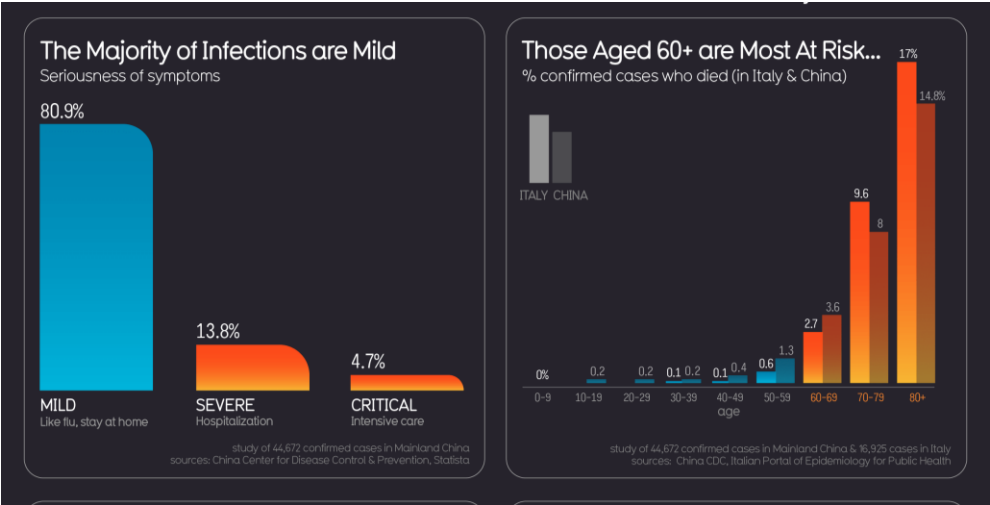
Range of time after infection but before showing symptoms, when a person can potentially spread a disease



Pandemia de COVID-19

Antecedentes en LAC

Source: World Health Organization
<https://coronavirus.jhu.edu/map.html>

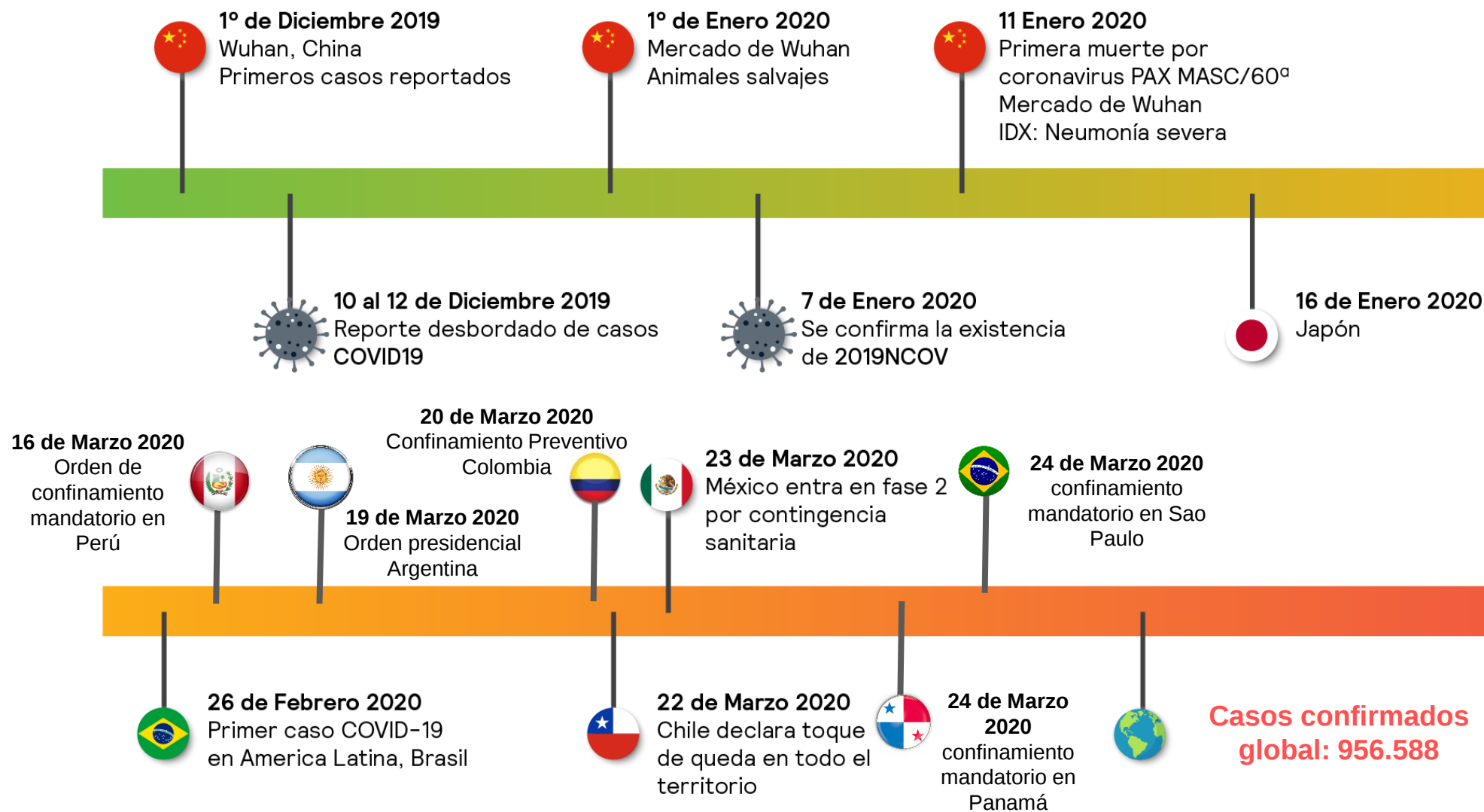


Latin America's Demographic and Public Health Vulnerabilities

Country	% population over 65	Deaths from heart disease. Per 100,000	% of adults with type 1 & 2 diabetes
South Korea	14%	30.8	7%
Germany	21%	83.8	10%
USA	16%	86.7	11%
Argentina	11%	106.4	6%
Brazil	9%	80.1	10%
Chile	12%	49	9%
Colombia	8%	97.3	7%
Dominican Republic	7%	130	9%
Ecuador	7%	60.5	6%
Guatemala	5%	84.3	10%
Mexico	7%	90.2	14%
Peru	8%	74.1	7%
Venezuela	7%	126.8	7%

Sources: The World Bank, WHO, International Diabetes Federation

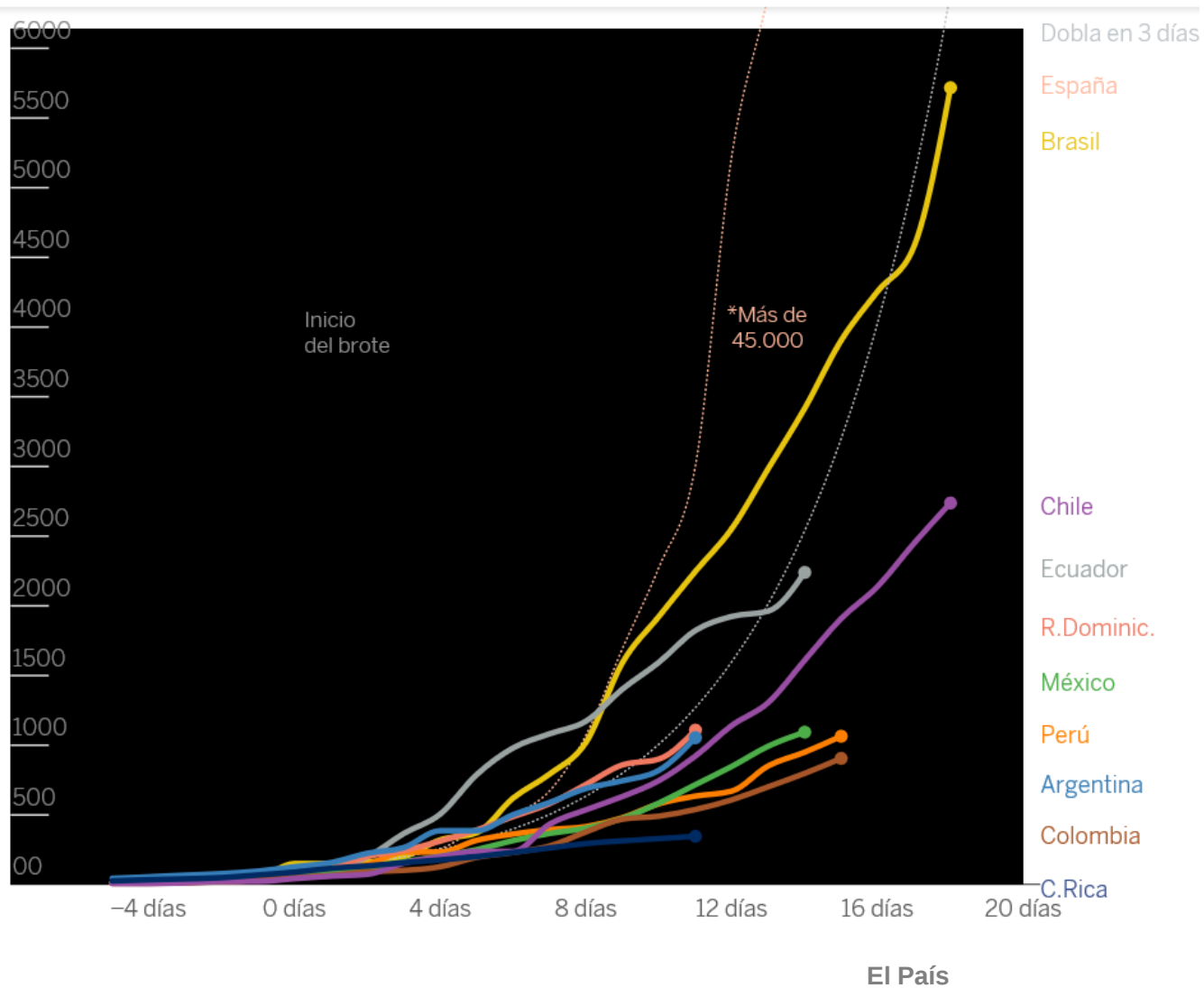
Temporalidad del Covid-19 en el mundo y Latinoamérica



Source: World Health Organization
<https://coronavirus.jhu.edu/map.html>

Evolución de la curva del coronavirus

Colombia, México, Chile, Brasil y resto de Latinoamérica



Otras variables que impactan la tendencia de la epidemia

Confinamiento

Cierre de negocios no esenciales

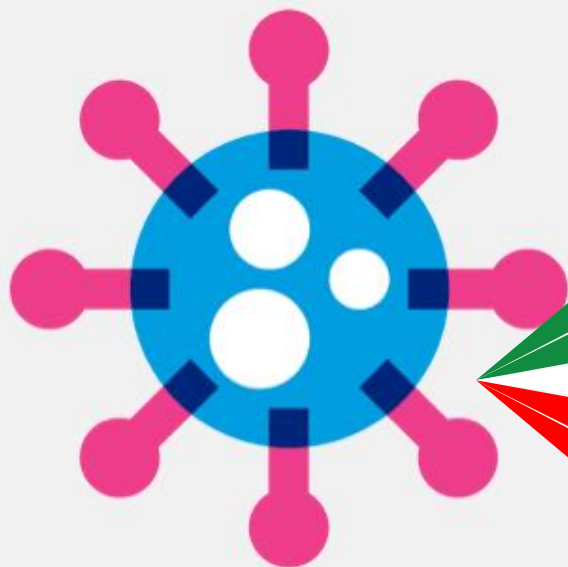
Trabajo remoto

Patrones de familias nucleares

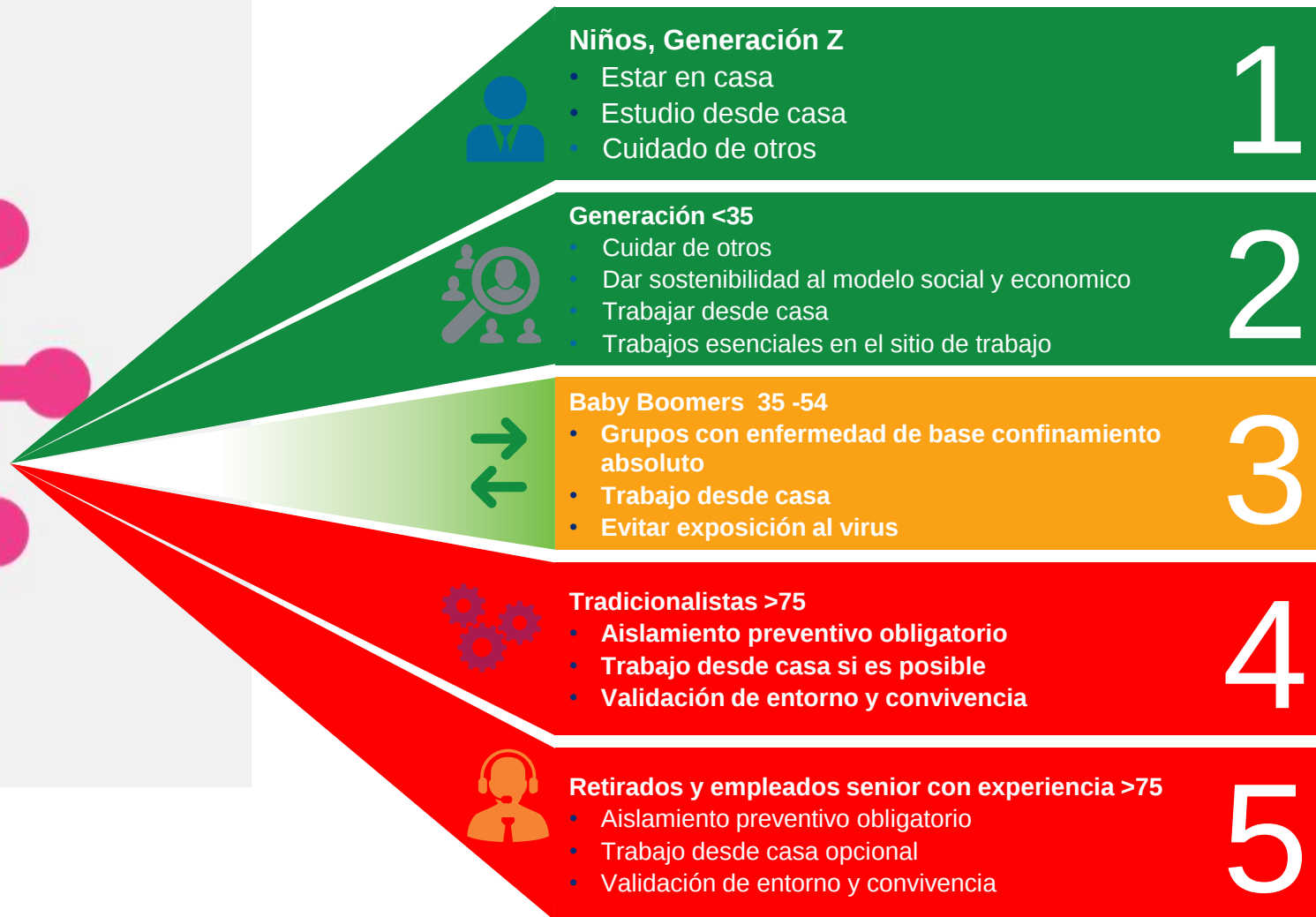
Sistema de salud

Demografía

Estratificación del riesgo



Basado en datos de la OMS y CDC
Infectados, complicados y fallecidos



Personas en cualquier edad con patología de base
Respiratoria, cardiovascular, Sistema inmune,
cáncer

Covid-19: Disrupción en las organizaciones en Latinoamérica

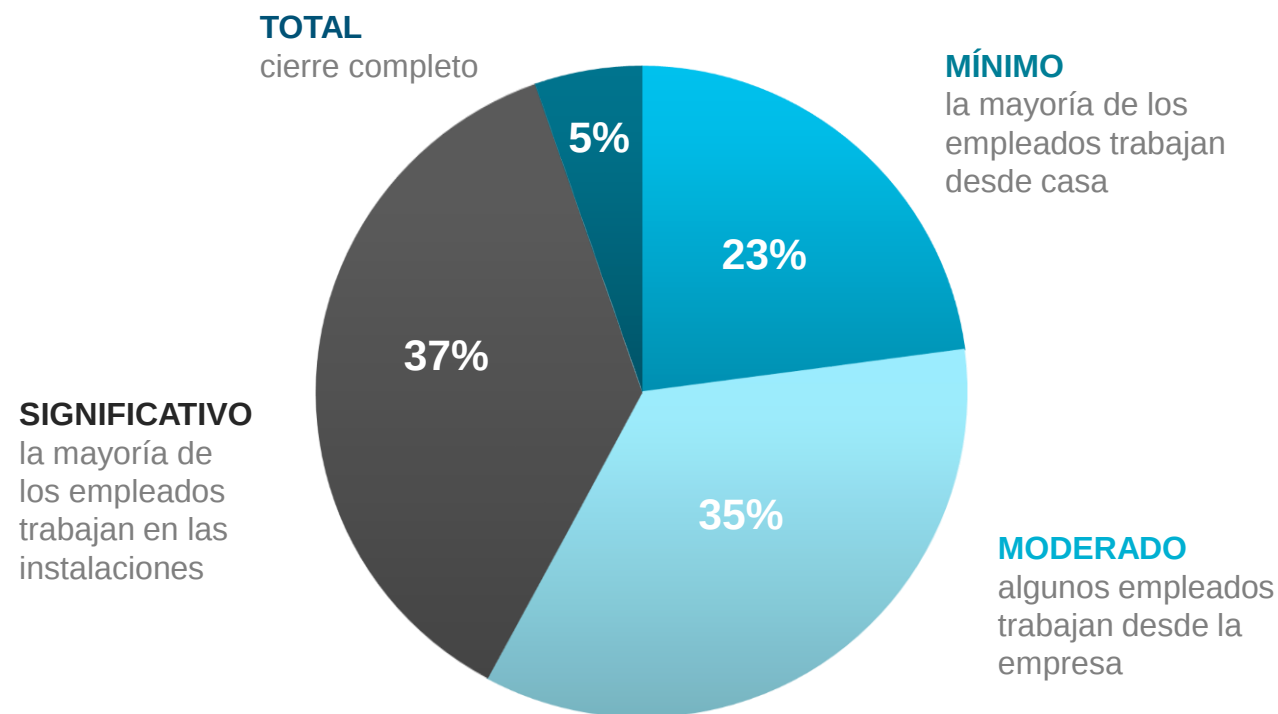
Continuidad de negocio basado en posiciones esenciales y trabajo cognitivo

- **24%** ha atendido el estrés de los empleados
- **17%** encuesta para entender el sentir y pensar de los empleados
- **16%** cuenta con un PAE

Fuentes:

- Live Survey Mercer COVID 2019 Latam (03/27/2020)
- Estudio regional de salud mental en empleados de LAC 2019

TIPOS DE IMPACTO



Líderes, empleados y posiciones esenciales tomando decisiones en vivo y directo

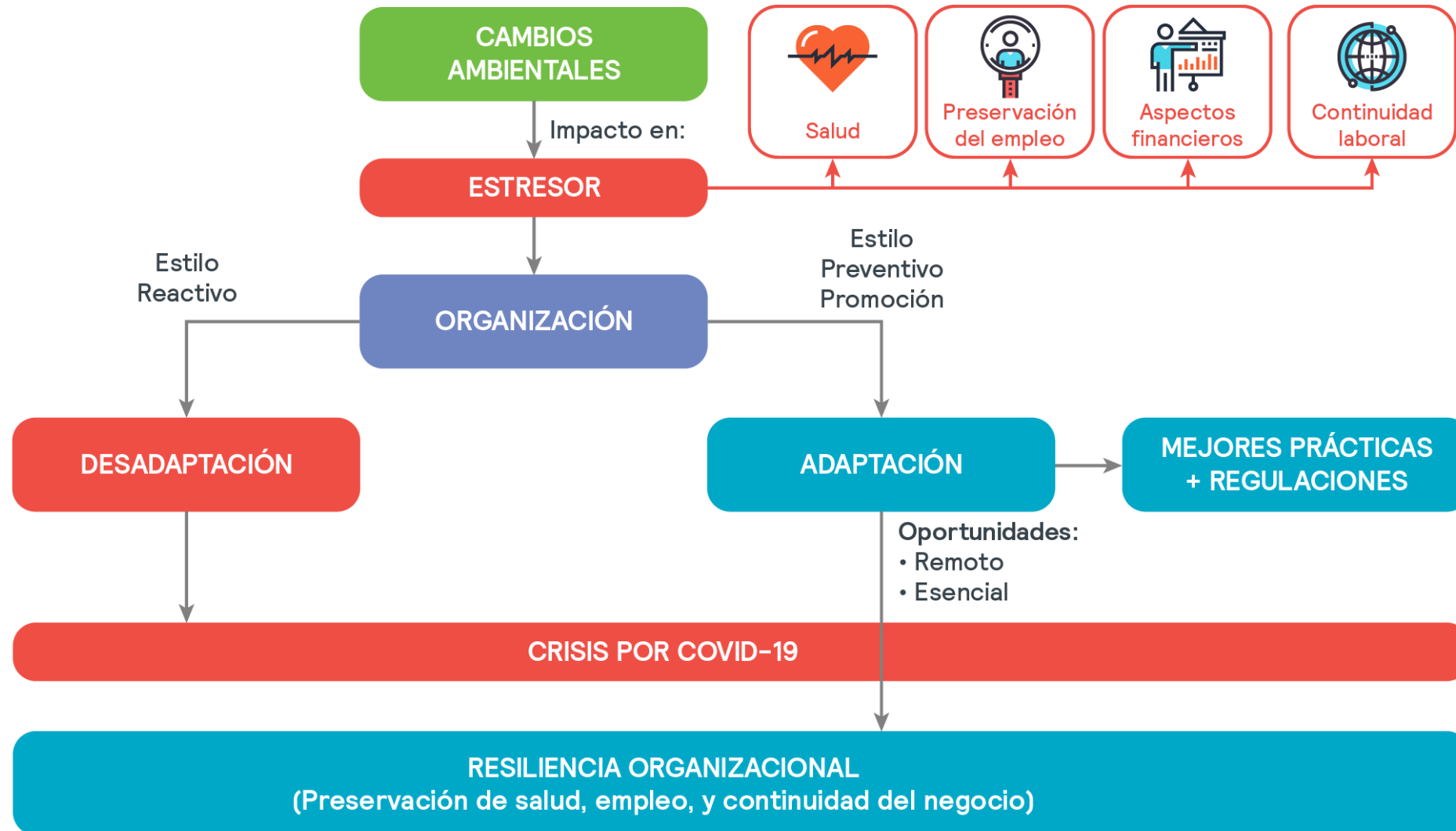


Aspectos psicosociales de los procesos de salud colectivos

Dr Octavio Gascón
MD/ PsyD/ MS

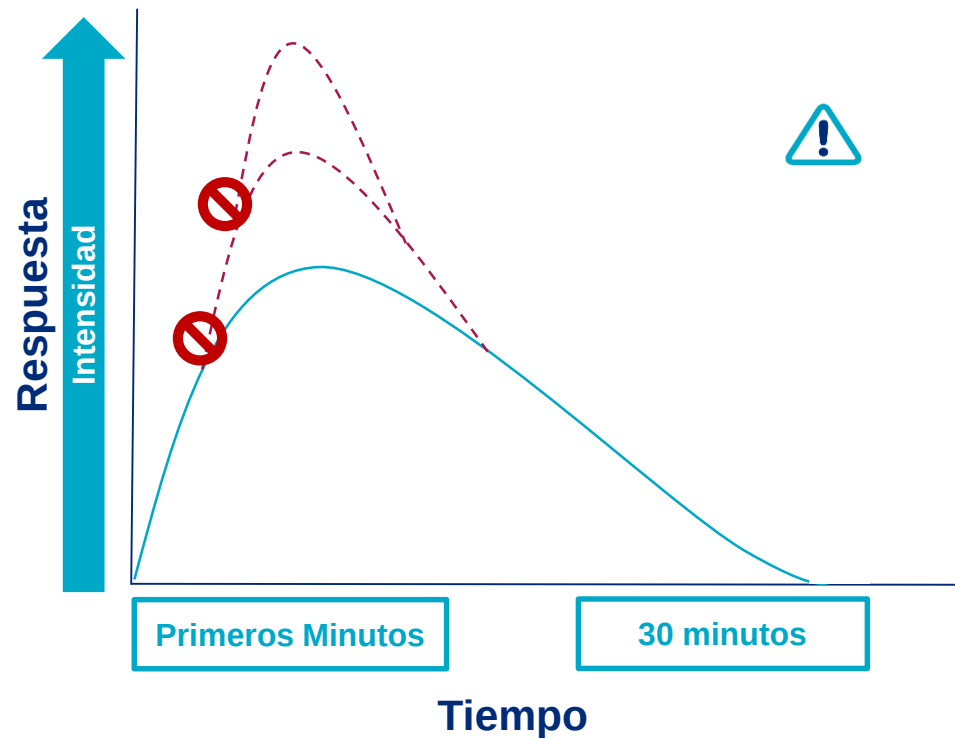
Dinámica del cambio organizacional

Actuando frente a COVID-19



Ansiedad y pánico

Respuesta natural



La ansiedad es una respuesta de anticipación ante el peligro real o supuesto

Puede desencadenar actividad del sistema nervioso *

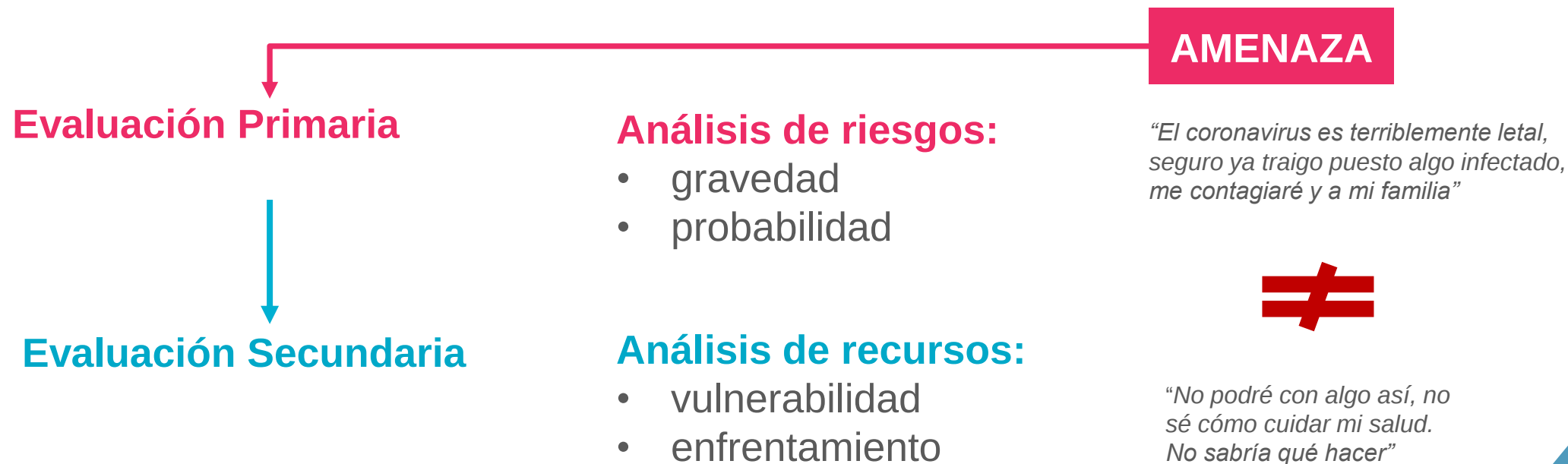
Es normal y adaptativa

Todos reaccionamos distinto ante la ansiedad

** Respuestas: palpitaciones, dolor de cabeza, temblor, movimiento de piernas, boca seca, opresión en el pecho, sensación de nudo en la garganta.*

Ansiedad y pánico

Modelo cognitivo-afectivo



Conductas de Mantenimiento

- Compras de pánico para eliminar inseguridad percibida
- Buscar múltiples fuentes de información

Ansiedad y pánico

Estilos de pensamiento asociados

“Todas las empresas están actuando bien menos la mía”



“No continuar, podremos todo se estancará”



“Si le digo a mi empleador que me siento mal, tomará represalias”



“Mi empresa y los doctores tienen la culpa de los contagios, actúan mal”



Mantener pensamientos realistas

Ansiedad y pánico

Emociones experimentadas

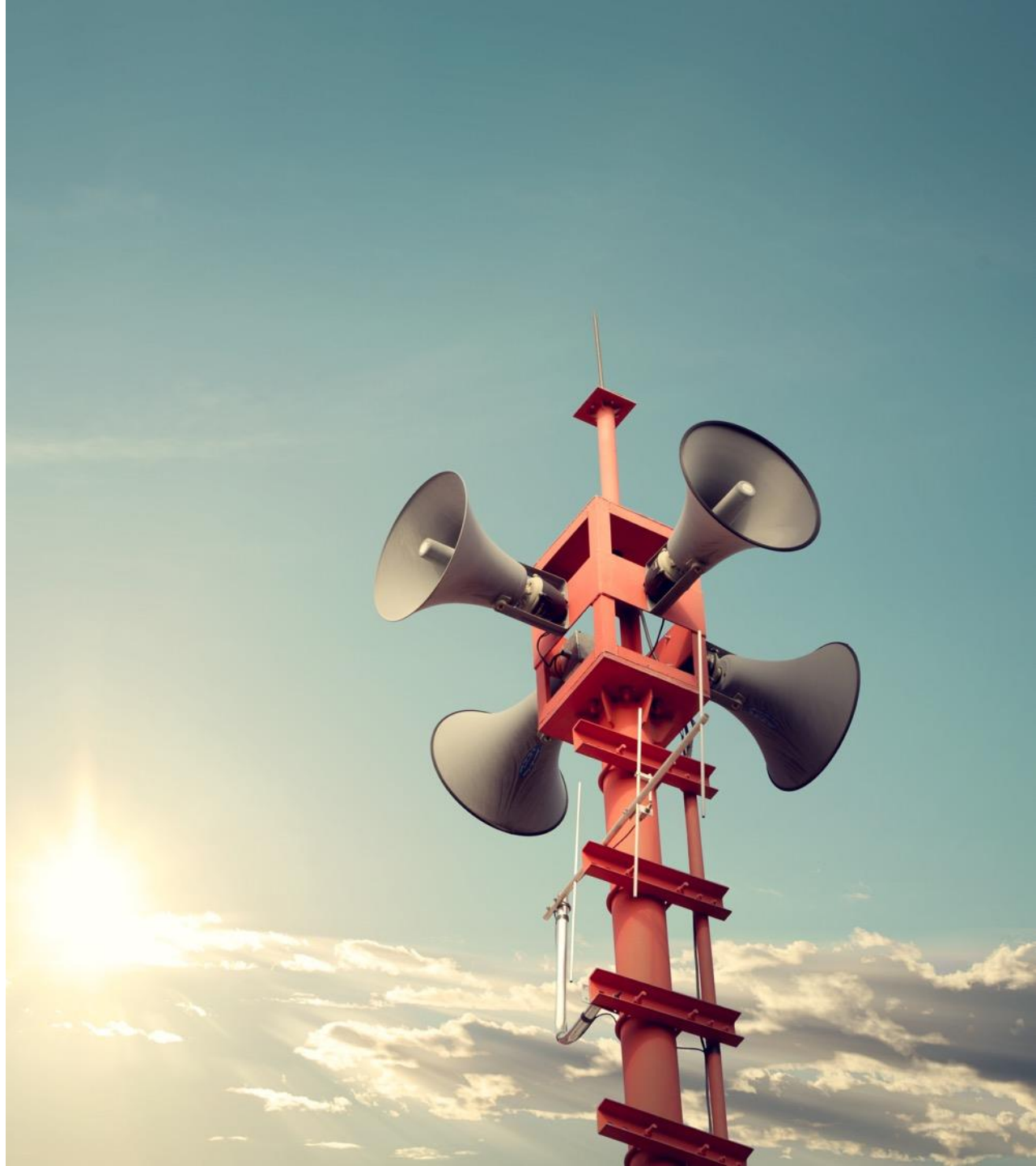
PENSAMIENTOS	Primarios	Conductas asociadas
	Miedo	Evitación, agresividad
	Sorpresa	Parálisis, impulsividad
	Desagrado	Evitación
	Secundarios	Conductas asociadas
	Frustración	Suspensión de autocuidado
	Recelo	Disminución de productividad
	Incertidumbre	Compras y medidas de seguridad de pánico

Referencia: Espinosa, A. (2018). Enfermedad psicógena masiva. Reporte de tres episodios no recientes. Medisur, 16 (6), 980-987. <https://www.who.int/es/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses>

Vivir la preocupación juntos

Pánico colectivo

- Velocidad de la comunicación
- “Fake news”
- Sesgos de interpretación
- Sesgos de percepción
- Acudir a fuentes oficiales
- Estrategia de comunicación



Salud Mental y Bienestar

Más allá de las emociones



Proxémica

Relación cognitiva y conductual del individuo frente a los espacios físicos



Factores sociales

Las tramas de creencias colectivas refuerzan entrenan al individuo



Ergonomía cognitiva

Todo proceso posee una estructura accesible, o no, a las capacidades cognoscitivas individuales



Factores cognitivos



Factores afectivos



Factores conductuales



- Sistema de creencias
- Personalidad
- Vulnerabilidad afectiva
- Toma de decisiones
- Evitación experiencial

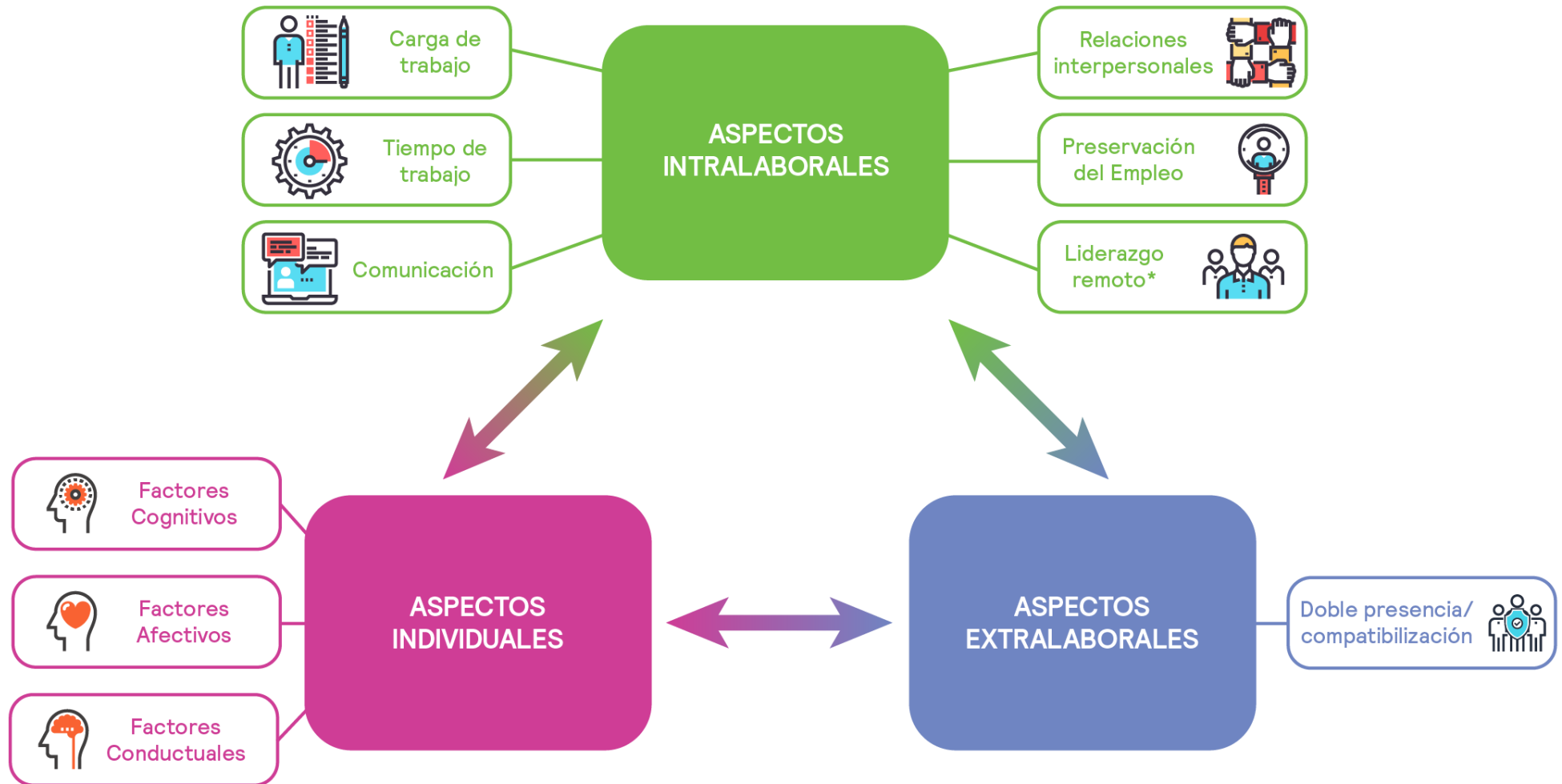
Recursos y acciones frente a los problemas de salud mental y bienestar

Claudia Espinoza
PsyD/ MS



Abordaje de los factores psicosociales desde la organización

Enfoque integral del impacto en la salud mental



Factores organizacionales que facilitan el abordaje en salud mental



Medir y cuantificar la salud
mental de los trabajadores y
censar a la población
vulnerable



Mitigar los problemas de
accidentabilidad con la
afectación psicosocial

Impacto y consecuencias en los riesgos laborales de las compañías

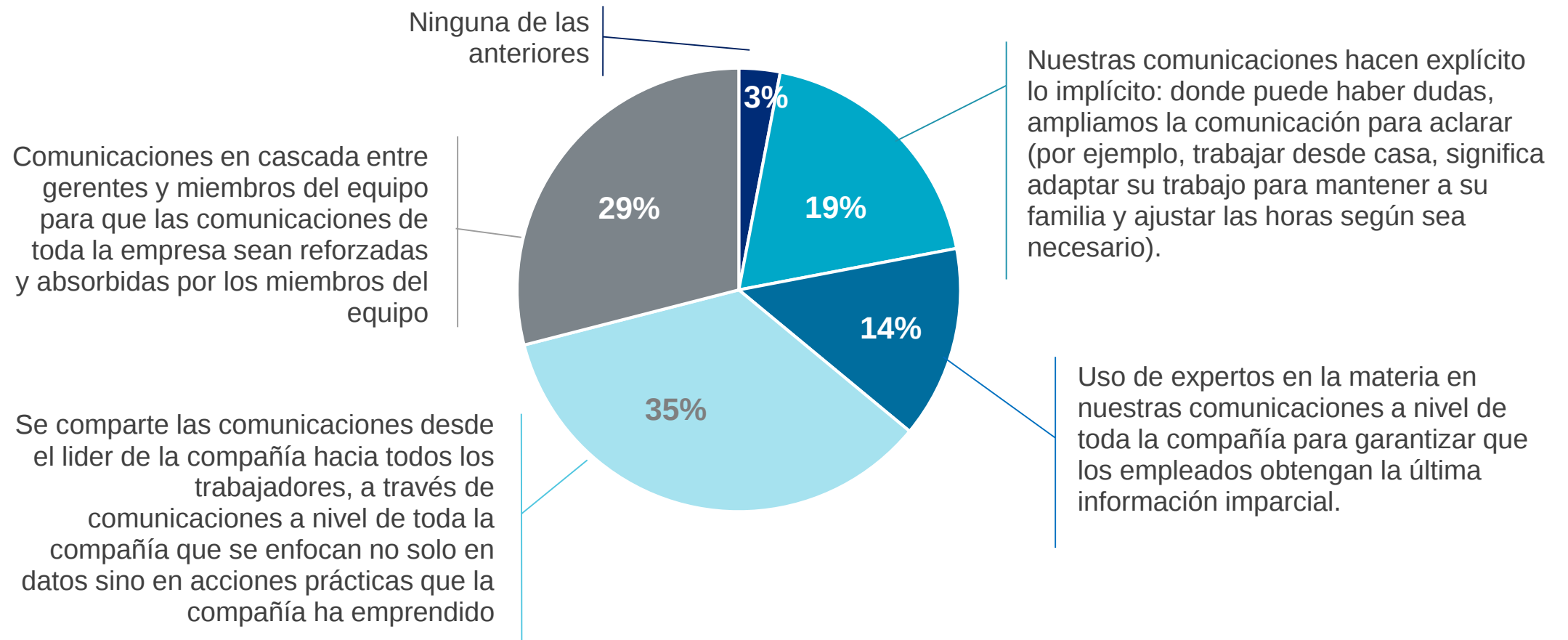


- Aumento de la **accidentabilidad**
- Impacto de **ausentismo** en posiciones esenciales
- Complicaciones en **población vulnerable**, aumento de visitas/consultas médicas (impacto en siniestralidad EPS)
- Disminución de la **productividad**
- Aumento de **riesgos psicosociales** como estrés y ansiedad por miedo al contagio

Recomendaciones y claves para la salud mental en las compañías

Comunicación

Implementación de comunicaciones corporativas a raíz de Covid-19



Recomendaciones para las compañías

Comunicación

¿Qué comunicar?

- Soporte TI (infraestructura y capacitación)
- Información sobre plan de respuesta ante la pandemia.
- Recomendaciones (higiene, salud, meditación...) ante COVID-19
- Capacitaciones
- Establecer guías de respuesta ante COVID-19 (consejos prácticos para la vida diaria en home office, autocuidado, hábitos saludables, actividades familiares...)
- Programas corporativos, convenios (PAE) y líneas gubernamentales

¿Cómo comunicar?

- Utilizar fuentes confiables
- Mensajes de liderazgo que generen confianza y tranquilidad
- Mantener la objetividad (validación de emociones)
- Apoyarse en grupos formales e informales dentro de la organización



Recursos y acciones por categorías de afectación

Medidas de prevención por tipo de riesgo



Población sana sin riesgo

Reforzar la resiliencia

Utilizar los medios de comunicación organizacionales para maximizar mecanismos de resiliencia culturales (cohesión familiar, mecanismos sociales, afrontar la crisis con propósito, ayuda a título individual)



Vulnerable o cuidador de otros

Programa de apoyo al empleado (PAE) / consejería a casos positivos

- Acceso a profesionales de salud mental en momentos de crisis
- Medio para identificar soporte en salud mental especializado

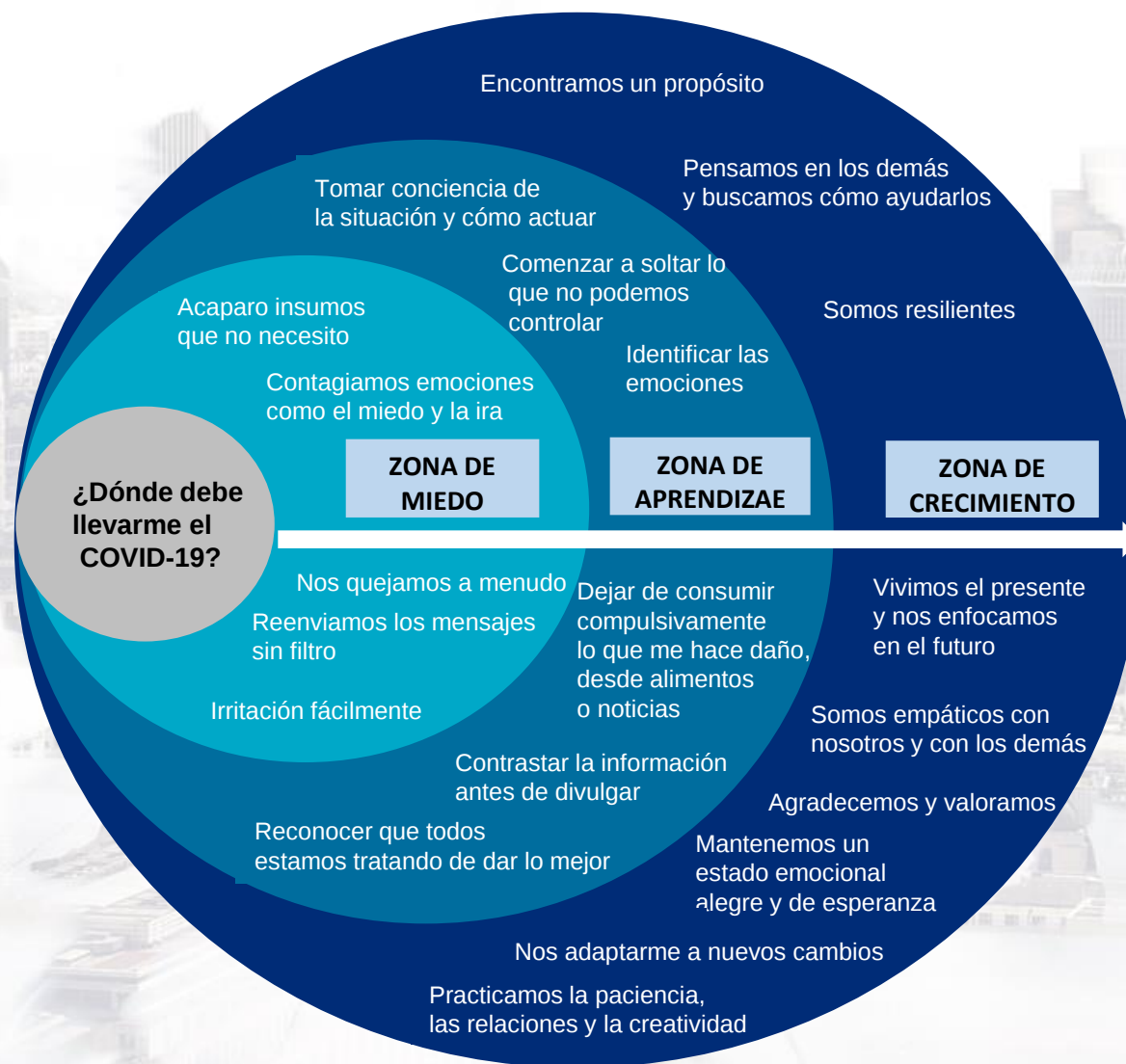


Afectado o en recuperación

Soporte psicológico en línea

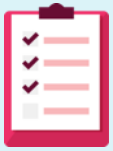
- Continuidad con soporte virtual de profesionales de salud mental
- Protocolo de derivación
- Reforzar líneas de comunicación sobre el acceso a los servicios digitales de salud

Aprendizaje de lo individual y lo colectivo en la pandemia



Bienestar físico y mental

Retorno laboral y recuperación del negocio



Acciones inmediatas diversas para atiendan las necesidades de los diferentes grupos, basadas en estratificación de riesgo



Comunicación utilizando canales efectivos (digital, telemedicina, website) y contenidos confiables, compasivos y acorde con la dinámica de la crisis

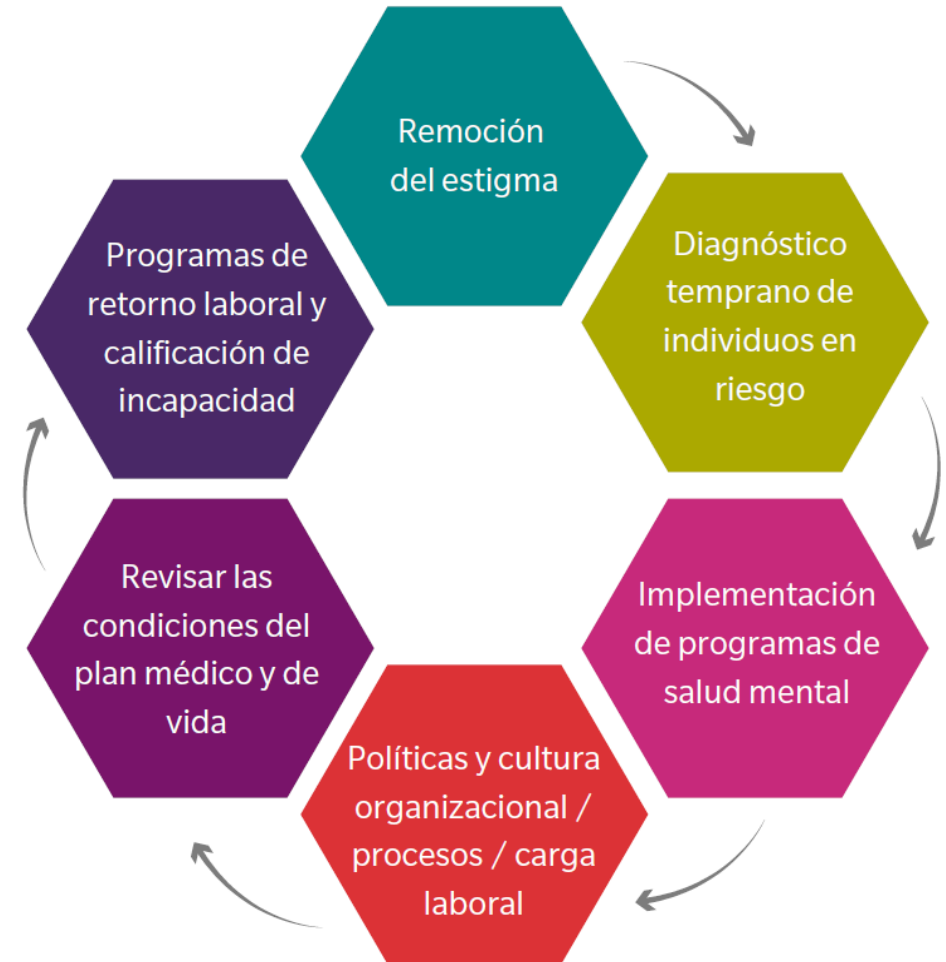


Medir el impacto en utilización, encuestas anónimas de control y resultados del PAE.

Salud mental de principio a fin

El mejor ejercicio para estar preparados, ahora y en el futuro

- 1** La automatización enfoca el futuro del trabajo en habilidades cognitivas
- 2** La dimensión mental requiere una apertura y un diálogo transparente sobre este tema
- 3** Cumplir lo legal es importante pero sigue siendo básico, lo estratégico requiere una intervención integral
- 4** La cultura y el ambiente de trabajo tienen un efecto directo en el compromiso y productividad de los empleados



Sus preguntas,
muchas gracias



MERCER MARSH

BENEFICIOS