



ICAS-Intersistemas ofrece soluciones para el bienestar de sus empleados

Las presiones y problemas cotidianos repercuten en la vida personal y profesional del empleado; sin embargo, el área de Recursos Humanos los puede prevenir.

Por Deborah Löffler, Matzín Ordaz y Yolanda Alilaca

L

os colaboradores de cualquier empresa, sin importar el nivel en el que se encuentren, se ven afectados por las crecientes preocupaciones cotidianas. No sólo se trata de la situación profesional, sino la del cónyuge, la hipoteca y los gastos. Por ello, los directores de Recursos Humanos saben de sobra que mientras el ausentismo sube, las tasas de productividad bajan. Aunado a esto, los problemas de salud aumentan,

lo cual afecta en la prima de los seguros privados.

Puede ser que un empleado asista a trabajar, como de costumbre, en el horario normal, pero debido a la falta de concentración, problemas de salud, familiares, financieros y/o legales, éste sea realmente ineficiente.

Los programas de bienestar para los empleados, así como las campañas de salud, se pagan solos, reducen costos y contribuyen de manera directa en el aumento de la productividad y competitividad de las empresas que los aplican.

Lo que recientemente se ha concluido es que todo esto es el resultado de la dificultad para concentrarse y enfocarse en las tareas. Esto se traduce en más errores y cada uno de ellos aumenta el riesgo de accidentes y equivocaciones en la toma de decisiones, lo que invariablemente generará un alto costo para la compañía.

Ante esta realidad, que influye en las relaciones profesionales y personales, es de suma importancia buscar herramientas especializadas. Cuando las haya encontrado, es elemental que sean confidenciales, confiables, independientes y gratuitas, para que el beneficio sea aún mayor.

Actualmente, la salud y el bienestar de los empleados está tomando un lugar preponderante dentro de las organizaciones, por lo que ya no se trata de una cuestión secundaria, sino de una prioridad. Las cifras hablan por sí mismas, los costos del cuidado de la salud en las compañías han crecido cinco veces más en los últimos 10 años, 70% de las enfermedades del personal están relacionadas con el estilo de vida y, además, ocho de cada 10 visitas al médico tienen que ver con el estrés y los hábitos no saludables.

Esto deriva en que las empresas nacionales e internacionales, de diversos tamaños y sectores, diseñen y pongan a disposición de sus trabajadores los programas de apoyo y bienestar correspondientes con la finalidad de que sean más activos.

Hoy sabemos, como proveedores de este tipo de esquemas, a través de la promoción de la salud para los empleados y las organizaciones, que sí existe una solución para disminuir el impacto negativo de las situaciones antes descritas si se prevé a los colaboradores con modelos dirigidos a evitar dichos problemas y preocupaciones.

¿Cómo funcionan los programas de apoyo y las campañas de bienestar?

Son servicios anónimos, confidenciales, disponibles las 24 horas, los 365 días del año y pueden hacerse a la medida de la empresa. Además, tienen que estar diseñados para ayudar a los empleados y la organización con base en sus necesidades específicas. Un buen programa puede proveer:

- ◆ Asistencia y orientación telefónica por parte de consultores especializados en las áreas legal, financiera, personal y social.
- ◆ Información sobre los servicios relacionados con las actividades de la vida diaria.
- ◆ Apoyo psicológico directo (cara a cara) con enfoque de terapia breve.
- ◆ Servicios que faciliten la conciliación entre la vida laboral y la familiar tales como cuidado de personas de la tercera edad y/o de niños.
- ◆ Campañas de salud a través de la promoción.
- ◆ Contenidos con información confiable, práctica y con herramientas para la disminución de los factores de riesgo y aumento de los hábitos saludables.

Los rubros en los que ayudamos a los empleados y sus familiares pueden ser tan diversos como finanzas, familia, estrés, falta de motivación, hábitos nocivos, derechos del consumidor, pérdidas emocionales, alimentación, cambio en el estilo de vida, etc.

Los conflictos, las burlas y la intimidación en el lugar laboral, así como la carga de trabajo excesiva, un mal liderazgo, las reestructuraciones, los despidos y la inseguridad son situaciones de distracción y tienen un impacto negativo en el rendimiento del empleado.

ICAS-Intersistemas ayuda a los usuarios con problemas personales como divorcio (según datos de INEGI, entre 2004 y 2005, 12 de cada 100 parejas que se casaron se divorciaron), violencia familiar (datos del Banco Interamericano de Desarrollo y Human Rights Watch reportan que en México el 70% de las mujeres sufre violencia por parte de su pareja), preocupaciones financieras y legales.

El potencial de ahorro en los costos por ausentismo y presentismo a través de la contratación de un programa de apoyo para los empleados y de campañas de bienestar es muy grande. El análisis de las respuestas de retroalimentación y evaluaciones de satisfacción de los clientes muestra un porcentaje que alcanza una alta complacencia de los usuarios de los esquemas que ofrecemos, además de los agradecimientos de los trabajadores hacia la empresa en la que laboran, pues ésta se preocupa por su bienestar.

Ayudar al personal a resolver dichas situaciones

Fundador: Michael Roddy (ICAS Internacional) y Pedro Veró (Intersistemas, S.A. de C.V.).
Fundación: Inglaterra, 1987 (ICAS Internacional); México, 1970 (Intersistemas, S.A. de C.V.).
Área de desarrollo: gestión de riesgos psicosociales (programas de prevención y promoción de la salud).
Matriz: ICAS Internacional, Inglaterra; Intersistemas-ICAS, México.
Número de oficinas: 15
Número de empleados: 500
Principales productos o servicios: programas de bienestar y de apoyo al empleado, campañas de salud, intervenciones grupales para incidentes críticos en sitio, portales de salud en intranet, contenidos de la Clínica Mayo.
Principales clientes: Scotiabank Inverlat, DuPont, Unilever y Bank of America.

El 70% de los trabajadores que recibieron el Programa de Apoyo al Empleado ICAS México disminuyó su preocupación o problema emocional y mejoró su productividad.

Tenemos un 99% de renovación de contratos con nuestros clientes.

“ICAS México se ha convertido en socio de nuestra compañía en el Movimiento hacia la Calidad de Vida de los Empleados. Uno de los valores que manejamos es el respeto a las personas y hemos ampliado la dimensión de lo que esto significa para nosotros”.
Viviane Cohen, Directora Servicios Grupo de Personal en Michelin México.



¿Sabías que...?

1. Recientemente se concluyó que el bajo rendimiento es el resultado de la dificultad para concentrarse y enfocarse en el trabajo, lo que ocasiona un costo muy grande para las empresas.
2. Intersistemas, a través de ICAS y Promoción de la Salud, da soluciones prácticas para las organizaciones y su gente. Una de sus funciones es apoyar a los clientes en la prevención de problemas mediante la asesoría e información profesional.

constituye una política organizacional sumamente positiva para todos. La mentalidad empresarial en este terreno está evolucionando a gran velocidad; lo que era ciencia ficción hace unos años, hoy empieza a ser realidad.

Las campañas de bienestar ayudan al empleado y a sus familiares a realizar pequeños pero importantes cambios respecto a la adopción de hábitos positivos que les permitan llevar un estilo de vida saludable.

Además, cuentan con el respaldo de la Clínica Mayo, institución reconocida a nivel mundial como una de las mejores fuentes de información en salud y bienestar, la cual ofrece una amplia gama de recursos y herramientas personales e interactivas que le permiten al colaborador entrar en acción de manera inmediata y mejorar su calidad de vida.

Beneficios de los programas y campañas de bienestar

El fin primario es apoyarse en la promoción de la salud bajo una filosofía preventiva, de esta manera los problemas son abordados de inmediato y las dudas y preocupaciones se canalizan oportuna y adecuadamente. El colaborador encuentra un lugar en el que es atendido y apoyado de acuerdo a sus necesidades concretas. Esto repercute de manera directa en su salud y calidad de vida. El estrés asociado a sus preocupaciones disminuye, se siente más centrado en los ámbitos personal y laboral y su autoestima aumenta en los dos sentidos.

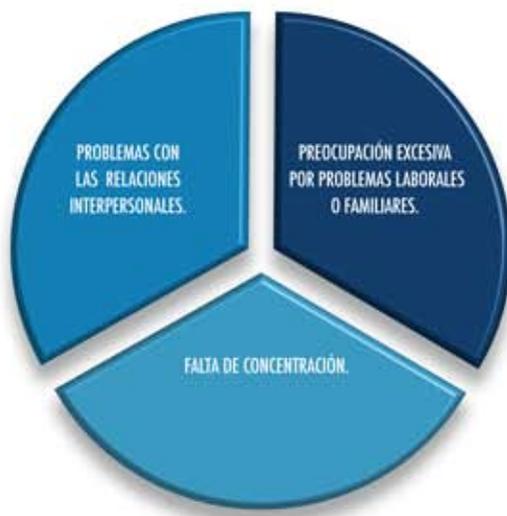


Figura 1: promedio que alcanzan los usuarios de ICAS en la aplicación de la escala de impacto laboral.

Gracias al apoyo que reciben de nuestros profesionales en el *call center* y a los contenidos confiables y prácticos que manejamos, se reducen las preocupaciones y los conflictos interpersonales y se elevan la motivación y la estabilidad emocional. Como ejemplo, la siguiente gráfica muestra una reducción en las tasas de ansiedad y depresión.

RESOLUCIÓN DEL PROBLEMA

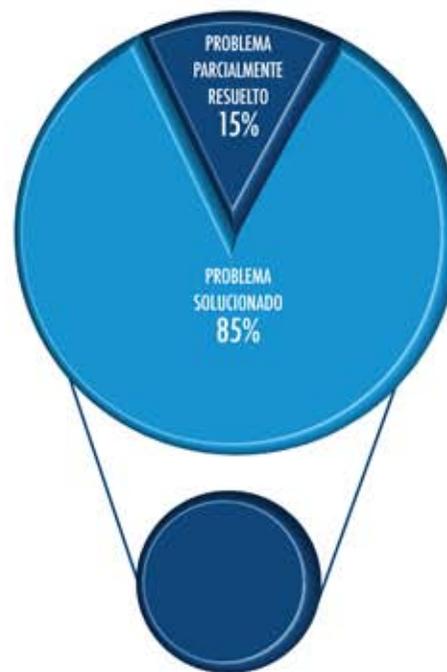


Figura 2: Porcentaje promedio de resolución del problema con algún servicio de ICAS-Intersistemas.

Finalmente, si tomamos en cuenta que el mayor activo que existe en las empresas es el empleado, que la retención de talento no es tema fácil y que los motivos para las preocupaciones personales y profesionales están a la vuelta de la esquina, entonces estaremos de acuerdo con que estos programas son un beneficio social novedoso y rentable para nuestras organizaciones. No se trata de un paternalismo trasnochado, sino de un pragmatismo que se debe tomar en consideración.