

OFRECERÁ SU PLATAFORMA A 16 MIL COLABORADORES DE LA EMPRESA:

# Contrato con Softys le permitirá a Umano expandirse a ocho países de Latinoamérica

En la serie estadounidense Severance, los empleados de una gran corporación se someten a un procedimiento que divide sus mentes, de modo que nada de lo que ocurre fuera del trabajo afecta lo que pasa dentro de la oficina, ni viceversa, porque ninguna versión recuerda los problemas, deseos o conflictos que vive la otra. Lo que muestra esa ficción está en el extremo opuesto de lo que defienden en Umano.

"Somos personas, y las personas no nos dividimos en dos una vez que estamos dentro o fuera del lugar de trabajo", afirma Francisca de la Piedra, una de las cofundadoras de la startup.

Con esa premisa, el año 2022, junto a Javiera Moreno y María José Herrera, crearon Umano, una plataforma SaaS que las empresas ponen a disposición de sus equipos para mejorar la gestión de personas. La apuesta de las fundadoras es que la productividad pasa por resolver los problemas que los colaboradores cargan más allá del lugar de trabajo y ofrecen acompañamiento integral para ellos y sus familias, con psicólogos, nutricionistas, asesores financieros, abogados, terapeutas ocupacionales y profesionales del área deportiva, que se coordinan entre sí cuando un caso lo amerita.

"Una persona que no está durmiendo porque tiene un nivel de ansiedad brutal probablemente parta consultando a un psicólogo. Ese psicólogo puede pesquisar que el principal gatillante es el sobreendeudamiento y deriva por interno a un asesor financiero para reestructurar deudas. Con eso baja el factor de estrés mientras la persona avanza con la terapia", explica Moreno. La misma lógica aplica para divorcios, duelos y otros problemas que se escapan del ámbito laboral pero terminan afectando el trabajo.

El caso anterior es un supuesto, ya que, para evitar cualquier riesgo de discriminación, la información se gestiona bajo la norma internacional ISO 27001 de protección de datos, y los empleadores no acceden al detalle de los casos individuales. Lo que sí reciben son datos demográficos y temáticas de consulta, lo que les permite identificar tendencias y necesidades dentro de la organización.

El año pasado, por ejemplo, uno de sus clientes detectó un aumento abrupto de consultas por ansiedad en una localidad del norte del país. Al cruzar la información, vio que coincidía con una ola de violencia asociada a la migración. Los trabajadores sentían miedo al desplazarse hacia el lugar de trabajo, y la empresa respondió implementando buses de

**La startup creada por tres emprendedoras acompaña a familias con apoyo psicológico, financiero, legal y físico para mejorar productividad y reducir ausentismo. Este hito, aseguran, sienta las bases para alcanzar acuerdos con otras grandes empresas.**

CATERINNA GIOVANNINI

acercamiento. "Pudo seguir operando, no hubo licencias médicas, y se dio cuenta de la situación porque supo leer e interpretar bien los datos que le daban nuestros programas", asegura De la Piedra.

En general, "las empresas están súper ciegas sobre lo que pasa fuera de la oficina; nosotros lo vemos y lo gestionamos para hacer del lugar de trabajo uno más humano, algo que sabemos que impacta en sus números", cuenta Moreno. Ese enfoque ya atrajo a compañías como Colbún, Bci, Natura, Abastible, Clínica Alemana y McDonald's, que suman más de 60.000 colaboradores y, donde, en promedio, se registra una mejora de 16 puntos en la métrica de satisfacción (NPS), seis veces más probabilidad de retención de talento y una reducción del 35% en ausentismo.

Entre paréntesis, el nombre Umano, escrito sin hache, hace referencia a "sin humo", explican.

## UN CONTRATO QUE ABRE PUERTAS

Softys, filial de CMPC que fabrica pañuelos, papel higiénico, servilletas y toallas higiénicas bajo marcas como Babysee,

Ladysoft, Confort y Elite, estaba justamente buscando un partner con quien trabajar el bienestar desde una mirada integral. "Cuando un colaborador está en equilibrio, obviamente es más feliz, trabaja mejor y es más productivo para la organización", dice Claudia Bendeck, directora regional de beneficios, compensaciones y operaciones de Softys. Agrega que estuvieron "mirando varios actores del mercado, pero veían solo la parte mental, o solo la parte laboral". Con Umano, en cambio, podían cubrir los seis pilares del bienestar, físico, emocional, social, financiero, nutricional y de propósito de vida.

La empresa también necesitaba que el beneficio se mantuviera consistente para los colaboradores que rotan entre filiales. "El desafío era que ellos estaban solo en Chile y nosotros somos un corporativo que desarrolla estos temas a nivel regional, tenemos colaboradores, plantas y oficinas en ocho países latinoamericanos", dice Bendeck. La respuesta desde Umano fue: "No se preocupen, nosotros vamos a empezar a trabajar en nuestra plataforma", recuerda que les dijeron.

De la Piedra confirma: "Nos desafiaron a replicar todo lo que hacemos desde Chile, en cada uno de los países

donde está Softys". El 6 de abril, Umano pasó de operar nacionalmente a estar disponible también en Perú, Ecuador, Colombia, Uruguay y Argentina, atendiendo a más de 16 mil colaboradores y sus familias. Para llegar a esa cobertura, la startup buscó profesionales en cada país que cumplieran con los requisitos de su programa.

"Ahora podemos atender con el mismo nivel a una persona en San Bernardo, en San Juan o en Ciudad de México", afirma De la Piedra. Después hubo un trabajo previo de traducción de textos y manejo de zonas horarias. "Antes de partir ya teníamos el proceso de selección de profesionales estandarizado, y las redes hechas para hacer esa búsqueda en cada país", agrega.

En junio se sumarán Brasil y México, donde están las filiales más grandes y la mayor cantidad de colaboradores. "Brasil es uno de los países más complejos", reconoce Bendeck y valora la flexibilidad y agilidad de Umano para adaptarse a cada mercado. Para las fundadoras, este esfuerzo vale la pena porque el mismo modelo y red de profesionales, aseguran, puede replicarse con otras compañías que operan tanto en Chile como en la región.

"Las empresas están súper ciegas de lo que pasa fuera de la oficina;

nosotros lo vemos y lo gestionamos para hacer del lugar de trabajo uno más humano, algo que sabemos que impacta en sus números".

JAVIERA MORENO  
 Cofundadora y CEO de Umano.

"Nos desafiaron a replicar todo lo que hacemos desde Chile, en cada uno de los países donde está Softys. Ahora podemos atender con el mismo nivel a una persona en San Bernardo, en San Juan o en Ciudad de México".

FRANCISCA DE LA PIEDRA  
 Cofundadora y CEO de Umano.



El equipo fundador de Umano: Francisca de la Piedra, María José Herrera y Javiera Moreno.

UMANO