

Revisión sistemática sobre la efectividad de los Programas de Apoyo al Empleado, en relación
con variables de salud mental y bienestar laboral

Camila Andrea Vega Ramírez

Universidad Piloto de Colombia

Facultad de Ciencias Humanas

Programa de Psicología

Bogotá, DC. 2021

Revisión sistemática sobre la efectividad de los Programas de Apoyo al Empleado, en relación
con variables de salud mental y bienestar laboral

Trabajo presentado como requisito de grado para optar al título de Psicóloga

Camila Andrea Vega Ramírez

Asesor:

Gabriel Alejandro Bernal Rojas, Mg.

Universidad Piloto de Colombia

Facultad de Ciencias Humanas

Programa de Psicología

Bogotá, DC. 2021

Resumen

Los Programas de Apoyo al Empleado (PAE) son espacios de acompañamiento individual y familiar para los empleados, enfocados en la salud mental y el bienestar laboral. Estos programas se han desarrollado en algunas organizaciones y empresas del sector privado, con el propósito de apoyar a los trabajadores, por medio de asesorías y acompañamientos en contextos de vulnerabilidad personal, familiar y laboral, que pueden generar situaciones de estrés, ansiedad, depresión, entre otras. Esta investigación se enfocó en la búsqueda y selección de información proveniente de estudios sobre la efectividad de los PAE, que se han desarrollado en las diferentes instancias empresariales y organizacionales, con la finalidad de realizar un análisis sistemático de la aplicación de estos programas, abarcando el periodo comprendido a las publicaciones realizadas durante los últimos cinco (5) años (2016 – 2021).

La revisión sistemática abordó diferentes etapas como identificación, que contó con la búsqueda de diferentes artículos en bases de datos, se eligieron 7 artículos y, finalmente, se incluyeron 5 en la selección definitiva que cumplía con todos los criterios. Los resultados arrojaron que los PAE son herramientas efectivas que ayudan a disminuir problemas frecuentes que se presentan en las organizaciones, como estrés, absentismo, enfermedades laborales y desempeño. Es importante resaltar que una mala implementación puede generar malestares a los colaboradores. Así mismo, se evidenció que no hay mucha información del tema en Colombia.

Palabras Claves: Programa de Apoyo al Empleado (PAE), Bienestar Laboral, Salud Mental, Revisión Sistemática.

Abstract

Employee Support Programs (EAP) are spaces for individual and family support for employees, focused on mental health and well-being at work. These programs have been developed in some organizations and companies in the private sector, with the aim of supporting workers, through counseling and support in contexts of personal, family and work vulnerability, which could generate situations of stress, anxiety, among others. This research focused on the search and selection of information from studies on the effectiveness of PEAs, which has been developed in different business and organizational instances, with the aim of carrying out a systematic analysis of the application of these programs, including the period comprised by Publications made during the last five (5) years (2016 - 2021).

The systematic review covered different stages such as identification, which involved searching for different articles in databases, if there was an eligibility of 7 articles and finally an inclusion of 5 articles. The results showed that PCTs are effective tools that help alleviate frequent problems that arise in organizations, such as stress, absenteeism, occupational diseases and performance. It is important to emphasize that such an implementation could cause discomfort to employees. Thus, it is evident that there is not much information on the subject in Colombia.

Key Words: Employee Support Program (EAP), Labor Wellbeing, Mental Health, Systematic Review.

Tabla de Contenido

Introducción	7
Planteamiento del Problema	7
Objetivos.....	13
Objetivo General.....	13
Objetivos Específicos	13
Justificación	13
Marco teórico.....	19
Programa de Apoyo al Empleado (PAE)	19
Ámbito personal:.....	20
Bienestar Laboral	23
Salud Mental	27
Estrés y estrés laboral.....	28
Depresión	30
Ausentismo Laboral	31
Psicología Organizacional Positiva.....	33
Marco Normativo.....	34
Diseño Metodológico.....	37
Tipo de Estudio.....	37
Búsqueda de Literatura y Procedimientos	38
Criterios de Inclusión y Exclusión para la Búsqueda Sistemática de Información	40
Tamizaje.....	40
Elegibilidad e Inclusión	40

Revisión sistemática sobre Programas de Apoyo al Empleado	6
Resultados.....	41
Discusión y Conclusiones.....	52
Referencias.....	56

Índice de Tablas

Tabla 1. <i>Situaciones en la que interviene el PAE</i>	22
Tabla 2. <i>Factores de estrés psicosocial</i>	26
Tabla 3. <i>Elementos de búsqueda, de acuerdo con el modelo PICOS</i>	38
Tabla 4. <i>Descriptor de búsqueda en inglés y en español.</i>	39
Tabla 5. <i>Matriz de resultados</i>	47

Índice de Figuras

Figura 1. <i>Normatividad colombiana sobre Salud Mental de los trabajadores. Línea de tiempo.</i> 35	
Figura 2. <i>Flujo implementado para la selección de los documentos incluidos en la revisión documental.</i>	42

Introducción

Planteamiento del Problema

En el ámbito laboral, la psicología parte de la construcción socio histórica y toma aspectos de la sociedad liberal capitalista enfocada hacia la modernidad, lo que ha generado cambios que, según Pereda, Berrocal y Alonso (2008, citados por Porras, 2013), “han tenido su incidencia en el papel, las funciones y las responsabilidades del psicólogo del trabajo, así como en los modelos y técnicas que utiliza en su actividad profesional” (pág. 11). En este sentido, la psicología organizacional, como lo describe Blanch (2007), centra su interés en “fenómenos y procesos psicosociales implicados en la interacción de la persona empleada con su entorno laboral” (pág. 212).

La salud mental en los trabajadores se toma como un problema fundamental. En este sentido, Hernández (2006) se refiere a la salud alterada o “salud en negativo”, y no solo afecta al individuo, sino también a la organización y a las economías. Se debe tener claridad en que no todas las personas que cuentan con un empleo gozan de una salud mental óptima y, por otra parte, las personas que están sin empleo no necesariamente están enfermas. De esta forma, la falta de acompañamiento en las organizaciones genera una variedad de conflictos, no solamente a nivel individual sino, también grupal (Velázquez, 2012). Este problema ha sido abordado por psicólogos especialistas en salud ocupacional y epidemiólogos ocupacionales, los cuales se han enfocado en el estrés ocasionado por el trabajo (Rodríguez y Rivas, 2011).

Esta problemática ha llamado la atención desde hace mucho tiempo. Ya hace más de 20 años la encuesta realizada por *Gallup* (2000, citado por Hernández, 2006), reveló que aproximadamente el 80% de los trabajadores experimentaban estrés en el trabajo y el 40% requerían intervención psicológica. En este mismo sentido, Blanco (2003) menciona que la falta

de acompañamiento y la negligencia en el manejo de situaciones de estrés, es en muchas ocasiones originada por el desconocimiento de los profesionales (psicólogos y psiquiatras), en el manejo adecuado para abordar estos temas en las organizaciones. De esta forma, el apoyo social permitiría disminuir en un alto porcentaje los efectos negativos de los factores de estrés en el trabajo, tema que se ha desarrollado muy bien en el campo de la salud ocupacional.

En cuanto a los estudios realizados en salud mental a través del tiempo, se puede evidenciar que las enfermedades mentales, en especial las relacionadas con estrés y depresión han estado presentes de manera permanente en la población. Por ejemplo, en el año 2016, se identificó la creciente prevalencia de depresión y conducta suicida (en el 5% de la población adulta) afectando no solo la salud de los trabajadores, sino la economía de las empresas. En cuanto al consumo de Sustancias Psicoactivas (SPA) como la marihuana, el alcohol y el tabaco, han incrementado “el riesgo de enfermedades crónicas, disfunción familiar, pérdida de redes sociales y patología dual” (Minsalud, 2020, pág. 4).

En el informe de salud mental en el lugar de trabajo, la Organización Mundial de la Salud (2019) plantea que un entorno laboral negativo (acoso, intimidación en el trabajo, inadecuados puestos de trabajo, trabajos repetitivos, etc.) puede causar problemas físicos y psíquicos, entre los que destacan la depresión y la ansiedad, lo que ocasiona pérdidas económicas por baja productividad. Por tal razón, los empresarios deben asegurarse de que las personas que padecen estas enfermedades cuenten con su apoyo, puedan pedir ayuda para continuar realizando o reanudar sus actividades y dispongan de los recursos necesarios para hacer su trabajo.

Factores como la falta de apoyo social, la inseguridad laboral, la dificultad para adaptarse a los cambios, entre otros, generan riesgos psicosociales afectando la salud física y mental de los trabajadores en sus dimensiones personal, familiar, laboral y social (Martínez y Rivera et al.,

2019). Por lo anterior, las organizaciones utilizan diferentes modelos de compensación tales como el desarrollo profesional, la formación, políticas de conciliación entre la vida personal y profesional, además del salario monetario, lo que se conoce como salario emocional (Gómez, 2016), que les han permitido desarrollar un clima laboral saludable y mejorar su productividad.

Es importante entender que en la vida cotidiana los individuos se enfrentan a diversas situaciones (personales, familiares, laborales, sociales) las cuales pueden perjudicar la salud mental y/o física cuando excede el nivel de tolerancia o la efectividad de las defensas que cada persona ha desarrollado. En los últimos dos años, la pandemia originada por el coronavirus ha afectado a las personas de todo el mundo, al punto de tenerse que reinventar para enfrentar las adversidades como el confinamiento, la incertidumbre que trae consigo la enfermedad, el trabajo en casa, las relaciones familiares, el distanciamiento social, violencia intrafamiliar, entre otros, que ha originado en los individuos inseguridad, depresión, estrés, desmotivación, cansancio mental, apatía, etc. Resultado de la situación anterior, el número de incapacidades laborales originadas por el estrés es muy alto, lo que ha ocasionado afectación económica a las empresas. (Jun Xu†, 2021).

La investigación desarrollada por la Federación Internacional de Farmacéuticos (FIP) (2020) sobre la salud mental de los trabajadores durante la pandemia encontró que a nivel mundial el 85% de los trabajadores afirman haber generado problemas de salud mental que afecta su vida familiar, las condiciones laborales han cambiado originando desafíos de tipo psicosocial para la salud y bienestar de los trabajadores (primera línea, en casa y los que perdieron negocios o empleos).

Por otra parte, según la Fundación Ideas para la Paz, (2020) en Colombia El 53% de las personas desempleadas ha generado problemas de salud mental, el 62% han sufrido estrés y

ansiedad como consecuencia del trabajo en casa, el 23% aseguran que sumado al trabajo deben atender tareas del hogar, el 36% consideran que el estrés que presentan se debe a la dificultad de desconectar las labores profesionales de las familiares y un 18,6% ha tenido dificultades en la comunicación con su equipo de trabajo. Refieren que según los datos recopilados de distintas instituciones, entre ellas Profamilia, Terranum y la Andi, el 57,7% de los empleados de 270 empresas manifestó que la jornada laboral de teletrabajo o trabajo en casa excede las 8 horas laborales, una tercera parte del personal sanitario ha presentado problemas de insomnio y burnout, 1 de cada 4 personas han tenido síntomas depresivos o de ansiedad al igual que ser discriminado por su profesión y por contacto con el virus, el 48% de las personas afrodescendientes temen perder sus empleos, el 32% están sin empleo y el 76% a perder sus ahorros; Teniendo en cuenta lo anterior, en la actualidad uno de los detonantes de los estados de vulnerabilidad de las personas ha sido producto de la pandemia por COVID-19, debido a que las empresas se ven obligadas a continuar sus actividades productivas y comerciales con la modalidad de teletrabajo; aumentando así la responsabilidad laboral de los colaboradores, ya que, su nuevo escenario requiere de atención no solo a su cronograma empresarial sino familiar, disminuyendo su tiempo de calidad y afectando incluso sus relaciones familiares por la acumulación de estrés laboral.

Igualmente, la Asociación Nacional de Empresarios de Colombia (ANDI) y el Ministerio de Trabajo (2020) en el trabajo de investigación llevado a cabo sobre la Conciliación de Vida Laboral y Personal, encontraron que las mujeres han presentado mayores niveles de ansiedad y depresión, debido a que están más expuestas en los sectores de alto contagio (ocupaciones de primera línea y servicios), el 61% de las mujeres han presentado aumento en las jornadas laborales sumado a la carga adicional de labores de cuidado. Como consecuencia se han

encontrado efectos no solamente de tipo personal sino familiar (mala comunicación entre los miembros de la familia, violencia física y psicológica, abuso de sustancias psicoactivas), económico, social y cultural.

Todo lo anterior es coherente con lo afirmado por la Secretaría de Salud de Bogotá (2020), que señala que en las crisis epidemiológicas, se incrementa el riesgo de problemas de salud mental a causa de las medidas de aislamiento, restricción de movilidad y disminución en el contacto físico directo, generando reacciones como irritabilidad, miedo al contagio, tristeza, apatía, pérdida del interés e impotencia aumentando el uso de sustancias psicoactivas, aislamiento social, estrés, violencia originada por conflictos familiares, ansiedad y depresión.

La Organización Mundial de la Salud (2010, citada por la Fundación Ideas para la Paz, 2020) afirma que para el 2030 la principal causa de discapacidad en el mundo serán los trastornos de salud mental (ansiedad, estrés, depresión, burnout o desgaste ocupacional) y alerta sobre la importancia de identificar, posicionar e implementar medidas para prevenir, remediar y manejar dichos impactos, invirtiendo en programas de salud mental.

El bienestar laboral y la salud mental han sido dos aspectos que han estado ligados (Velázquez, 2012). Para su fortalecimiento, se deben generar estrategias dirigidas a mejorar las condiciones de trabajo (entornos seguros y saludables), a promover la participación y a fomentar el desarrollo individual, buscando un equilibrio entre las necesidades de la empresa y las de sus trabajadores (Solé y Balduque, 2006). Implementar la herramienta del salario emocional con el fin de aumentar la efectividad del trabajador acrecienta la satisfacción y mejora el desempeño del colaborador (Rodríguez, 2020). Según el Observatorio de Recursos Humanos (2020), de las herramientas menos conocidas del salario emocional son los Programas de Ayuda al Empleado (PAE), cuyo objetivo principal se enfoca en mejorar la salud mental y física de los trabajadores,

favoreciendo el rendimiento individual y grupal, aumentando la productividad y disminuyendo el absentismo.

Por otra parte, este tipo de servicios supuestamente no solo genera beneficios para los trabajadores, sino también para la organización en general, como reducción del absentismo laboral y de las bajas de origen psicosomático, mejora de las relaciones y del ambiente en el trabajo, disminución de la rotación del personal, aumento del rendimiento, disminución del riesgo de accidentes en el trabajo, apoyo al equipo directivo y los jefes de sección para dirigir mejor las personas bajo su responsabilidad, y mejora de la atención al cliente, entre otros (Grupatra, 2020).

Flórez (2019) afirma que la implementación de los Programas de Ayuda al Empleado genera beneficios positivos en la empresa, ya que: “Gracias al enfoque preventivo los problemas de los empleados son abordados de forma inmediata, donde el empleado encuentra un lugar en el que es atendido y apoyado, esto repercute positivamente en la salud y calidad de vida, disminuyendo el estrés y aumentando la autoestima de los trabajadores, pues considera que el mayor activo que existe en las organizaciones es el empleado” (pág.75).

Sin embargo, es pertinente establecer el verdadero grado de efectividad de los PAE, a partir de la evidencia científica disponible. Por esta razón, en el presente trabajo se plantea una revisión sistemática de trabajos publicados en revistas científicas durante los últimos cinco (5) años en inglés y en español, en los que se haya evaluado el impacto de los PAE sobre variables relacionadas con el bienestar y la salud mental de los trabajadores, empleando diseños de investigación apropiados para evaluar la efectividad (es decir, que incluyan medidas de grupo control o pretest-postest).

Objetivos

Objetivo General

Realizar una revisión sistemática, que permita identificar cuál es la efectividad de los Programas de Apoyo al Empleado (PAE), en relación con variables de salud mental y bienestar laboral.

Objetivos Específicos

- Identificar trabajos publicados en revistas científicas durante los años (2016-2021) en los cuales se haya evaluado el impacto de los PAE sobre variables de salud mental y bienestar laboral.
- Identificar los elementos que se incluyen en los PAE y que potencialmente explican su efectividad.
- Establecer el tipo de problemáticas y poblaciones que se atienden en las organizaciones a través de los PAE y frente a las cuales existe evidencia de resultados positivos.

Justificación

La Organización Mundial de la Salud (2013) considera que para garantizar un entorno de trabajo saludable es indispensable desarrollar procesos de mejora continua que promuevan la seguridad, la salud y el bienestar del trabajador. De esta manera, los empleadores deben generar propuestas para el fortalecimiento integral de los colaboradores (principal activo de las organizaciones), buscando fomentar el equilibrio entre la vida personal y laboral del empleado, logrando un aumento de la productividad y manteniendo el bienestar laboral (Martínez y Rivera, 2019).

Castañeda Herrera (2017) afirman que un ambiente sano y seguro permite que haya salud mental, seguridad laboral y con ello se garantiza la productividad y la calidad de vida de los empleados. Desde la concepción biomédica, la salud mental reduce lo mental a un proceso biológico y la ausencia de enfermedad como criterio de normalidad (Restrepo y Jaramillo, 2012). La Organización Mundial de la Salud (2013) destaca que los factores socioeconómicos que afectan la salud mental deben enfrentarse de manera colectiva a través de estrategias de promoción, prevención, tratamiento y recuperación.

En el año 2009 el tema de la salud mental fue llevado al Comité Ejecutivo de la Organización Panamericana de la Salud (OPS), donde se aprobó la Estrategia y Plan de Acción en Salud Mental (OMS, s.f.). El papel tradicional de la psiquiatría y la psicología clínica ha sido identificar al enfermo mental, medicalizar su tratamiento y, en algunos casos, gestionar su descarga de trabajo, en la actualidad, es creciente el interés por estudiar aquellos factores de la organización que pueden determinar la enfermedad mental y aquellos que promueven el bienestar.

Adicionalmente, en Europa y EE. UU existen asociaciones especializadas en PAE, los cuales se enfocan, en aliviar los problemas en el lugar de trabajo debido a la salud mental. Estos grupos de PAE buscan mejorar la productividad de los empleados y el desempeño organizacional, adicional a esto, se ha identificado que si no se atiende de manera oportuna estas personas en “riesgo” podría generar costos significativos para la organización.

Los PAE brindan este asesoramiento sin ningún costo para los colaboradores y los miembros de su familia, según la sociedad de asistencia al empleado de Norteamérica (EASNA 2015) aproximadamente uno (1) de cada cuatro (4) adultos de los EE.UU y Canadá tiene un trastorno de salud mental, 4,5 producidos por consumo de sustancias psicoactivas, 6,7 por abuso

de sustancias psicoactivas. Más del 75% de las personas con este tipo de trastornos de salud conductual son empleados. EASNA también menciona que lamentablemente muchas de estas personas no reciben la atención oportunamente, debido a la estigmatización social, incapacidad para cubrir los costos o por falta de acceso. En este caso las ventajas de los PAE es que brindan una consulta totalmente confidencial ya sea, por teléfono o visitas al consultorio, con un profesional de salud mental, con licencia y sin costo. En el 2016 el proveedor internacional de los EAP “Chestnut Global Partners” llevó a cabo una encuesta para determinar cuántos proveedores externos de EAP había en el mundo. Se identificó un total 839 EAP, de estos aproximadamente el 70% tenían sede en Estados Unidos, con alrededor de 250 proveedores diferentes operando fuera de los Estados Unidos.

Attridge (2019), en su artículo “A Global Perspective on Promoting Workplace Mental”, menciona datos epidemiológicos de muchos países desarrollados sobre la tasa de prevalencia en la sociedad, donde indican que aproximadamente 1 de cada 5 adultos que trabajan tienen trastornos de salud mental y problemas de abuso de alcohol, tabaco y en algunos casos SPA, esto también se refleja en situaciones de crisis, situaciones como el fallecimiento de un ser querido, una promoción que implica liderazgo de personas, atravesar una crisis matrimonial, problemas económicos, pueden afectar no solamente al empleado sino a la empresa en aspectos relacionados con la productividad, cumplimiento de objetivos, ambiente de trabajo, asistencia al lugar de trabajo, entre otros (Mosquera, 2017).

Muchos empleadores ofrecen un programa de asistencia al empleado (PAE) como parte de su paquete de beneficios; presentando ventajas y desventajas asociadas con la provisión de los servicios que presta (Observatorio Recursos Humanos, 2020). Algunos autores señalan una variedad de beneficios que los PAE pueden brindar. Por ejemplo, Henares (2019) indica que

mejora el ambiente de trabajo, así como el aumento de compromiso y productividad dentro y fuera de la organización; también mejora la salud de los empleados contribuyendo a un clima organizacional saludable, proporciona en los colaboradores, compromiso generando un ambiente laboral en el que se ayuda a combatir los problemas en el área de trabajo.

Por su parte, Boyer, directora ejecutiva y Socia de Healthy Work, citada en Factor Humano (2020), fuera del incremento de la productividad y reducción del absentismo también considera que existe menos gastos en salud, mejor clima laboral y moral en la empresa, empleados y supervisores más comprometidos, menos conflictos intergrupales y problemas en equipos, mejor preparación para incidentes críticos, menor rotación y mejor atracción de talento.

Las dificultades psicológicas pueden manifestarse tanto en el trabajador como en la organización y no hay una asociación causal consistente entre el factor externo y el tipo de desorden. Según Guerrero (1995), los síntomas en el trabajador pueden ser mentales (irritación, ansiedad, tensión, depresión severa, obsesión, autovaloración negativa, insatisfacción y cansancio, pérdida de memoria, alteraciones de la atención y dificultades en la toma de decisiones), somáticos (dolores de cabeza, dolores musculares e indigestión, y alteraciones corporales como infecciones del tracto respiratorio superior, condiciones de la piel y algunos desórdenes cardiovasculares) o comportamentales (variaciones en el rendimiento del trabajador, ausentismo, consumo excesivo de tabaco y alcohol, escasa participación social y frecuentes problemas en las relaciones familiares).

Los riesgos psicosociales afectan el bienestar físico y mental del trabajador en sus diferentes dimensiones, lo que ha generado que las organizaciones creen diferentes estrategias para reducirlos, entre las que se destacan los Programas de Ayuda al Empleado (PAE), el cual se centra en mejorar la salud mental de los trabajadores a través de entornos seguros, lo que

aumentará el rendimiento individual y grupal, la productividad y disminuirá el absentismo (Flórez y cols. 2020).

En cuanto, a la salud mental de los trabajadores, el trabajo supone una de las actividades más importantes del ser humano, no solo porque es el medio de subsistencia, lo cual en sí mismo ya es determinante, sino porque durante la vida laboral un trabajador pasa prácticamente un tercio de su tiempo en el trabajo. Así pues, el trabajo puede resultar una fuente de satisfacción o, por el contrario, una génesis de patología o, cuando menos, de alteración de la salud, o lo que es más real, en períodos el trabajo puede satisfacer y en otros perjudicar a la salud, y ello de forma recurrente (Portero, 2012, pág.122).

La OMS (2013) se refiere a los trastornos mentales como uno de los principales desafíos de la salud pública. La reciente resolución de esta organización sobre la necesidad de una respuesta integral y coordinada al manejo de los trastornos mentales desde la salud y los sectores sociales a nivel país fue reforzada por el “Plan de acción en salud mental 2013-2020”, adoptado por la Asamblea Mundial de Salud. No se puede continuar separando los aspectos biológicos, mentales y sociales de la salud. Es decir, la salud pública debe enfocar los esfuerzos en una mejor atención psicoterapéutica y psicosocial, desde la promoción, prevención, tratamiento y rehabilitación, con el fin de mejorar la calidad de vida de los pacientes permitiéndoles retornar al trabajo, facilitar la reducción de los costos y la carga social del trastorno mental (Posada, 2013).

Autores como Sianoja et al. (2020) relacionan el liderazgo de apoyo con la calidad del sueño de los empleados en el cual se evidencia que estos programas pueden tener efectos positivos. Ott-Holland et al (2019) examinan los factores psicológicos que motivan la participación en el programa y cómo se relaciona con las actitudes y comportamientos de los empleados y finalmente, Lee y Jeung (2018), examinan si el estatus de los empleados modera

tanto la relación entre el apoyo organizacional percibido y el compromiso organizacional afectivo, como las relaciones-desempeño laboral.

Con respecto a Latinoamérica Flórez y cols. (2020) realizan una revisión de literatura sobre las organizaciones que implementan los PAE encontrando que generan beneficios para el empleado y para la organización, en aspectos relacionados con el bienestar laboral y el aumento de productividad. Martínez y Rivera (2019) donde establecen el papel de la psicología organizacional en la creación de herramientas que promuevan el bienestar, la salud mental y la satisfacción laboral. También es importante mencionar a Jiménez (2014), cuya investigación se centra en establecer las condiciones que fomentan el ausentismo y su impacto financiero. Sin embargo, no se han encontrado estudios específicos que establezcan la efectividad de los PAE.

El Ministerio de Salud y Protección Social (2017) plantea algunas recomendaciones, para prevenir trastornos mentales en el entorno laboral: Desarrollar y optimizar canales de comunicación para difundir entre los trabajadores información sobre salud mental y estilos de vida saludables, Implementar procesos de educación enfocados en estilos de dirección para quienes manejan equipos de trabajo, comunicación efectiva y asertiva, resolución de conflictos interpersonales, estrategias de motivación a los colaboradores, y liderazgo democrático, Generar espacios de encuentro donde los trabajadores puedan expresar tanto las cosas positivas de su trabajo, como los aspectos que consideran se pueden mejorar.

Gutiérrez y Vilorio (2014) resaltan que pueden existir las normas, diseños y medios de prevención, pero mientras no se conozca el factor humano, que es el que en último término determina la calidad de la respuesta, y no se sepa cómo actúa ni cómo controlarlo, muchas de las actividades de salud ocupacional estarán incompletas.

Por lo anterior, podemos entender que los PAE son un tema de investigación socialmente relevante, ya que se busca contribuir al conocimiento sobre diferentes estrategias que se pueden implementar en las organizaciones para de esta manera contribuir a la calidad de vida y el bienestar de los colaboradores, y al mismo tiempo mantener una alta productividad dentro de la organización.

Marco teórico

Programa de Apoyo al Empleado (PAE)

El PAE se define como una herramienta de prevención de riesgos psicosociales que pueden afectar a las personas empleadas de una empresa. Es un servicio de asesoramiento profesional que ofrece el apoyo necesario a las personas empleadas para abordar situaciones y dificultades que las preocupan, incrementando la autoconfianza y autoestima con el fin de potenciar el rendimiento laboral y aumentar la productividad (Grupatra, s.f)

Según Solé y Balduque (2006), el PAE se entiende desde dos ámbitos: 1) intervenciones ante situaciones de malestar psicosomático e incluso de crisis, actuando terapéuticamente sobre la persona y conduciéndola hacia una participación activa en su cambio y crecimiento personal, y 2) la socialización de los recursos disponibles para el manejo de problemas extralaborales e identificación de las posibles causas laborales del malestar o daño de origen psicosocial. En concreto, el PAE consiste en “dar un adecuado asesoramiento psicológico, apoyo emocional, valoración, y acompañamiento a los trabajadores para afrontar y prevenir malestares psicosomáticos cuya causa radica en situaciones laborales y/o personales o familiares” (pág. 2).

Por su parte, López (2018) afirma la importancia de generar buen ambiente laboral en sus empleados, por lo que se desarrollaron los planes de bienestar laboral, que son medidas que se

toman para mejorar la calidad de vida de los empleados y la productividad de la organización. Este tipo de programas ofrece desde asistencia psicológica hasta apoyo legal y financiero, siendo las más comunes situaciones traumáticas o crisis emocionales originadas por estrés laboral, situaciones sentimentales complicadas, períodos de ansiedad o depresiones entre otras. Aunque en muchas organizaciones los trabajadores pueden presentar problemas financieros o judiciales, se debe tener claridad en que los PAE, que son el objeto de interés de la presente investigación, no se especializan en este tipo de situaciones.

Según la Asociación de Profesionales de Asistencia al Empleado (EAPA, por su sigla en inglés), los PAE tienen múltiples formas, desde consultas a nivel estratégico sobre problemas en la organización, hasta asistencia individual a empleados y sus respectivos familiares que experimentan dificultades. La EAPA menciona que los PAE varían según la necesidad de cada organización y los define como “un conjunto de servicios profesionales diseñados específicamente para mejorar y mantener la productividad y el funcionamiento saludable del lugar de trabajo, abordando necesidades comerciales particulares de una organización laboral mediante la aplicación de conocimientos y experiencia especializados sobre el comportamiento humano y salud mental”. Igualmente, esta asociación hace énfasis en que los PAE son diseñados para ayudar a las organizaciones a abordar problemas de productividad, resolver inquietudes por parte de los empleados y empleadores con temas como salud, financiación, alcohol, drogas, estrés u otros problemas emocionales que pueden afectar el desempeño laboral.

Algunos ámbitos de intervención de los PAE son los siguientes (Henares, 2019).

Personal: toma de decisiones importantes, separaciones, procesos de duelo, ansiedad, depresión, crisis personales, momentos de desorientación, estrés, conflictos familiares, enfermedades propias o de algún familiar, mudanzas etc. La Ingestión de algún tipo de sustancia

tóxica: (drogas, tabaco o alcohol en exceso) puede acabar provocando problemas de conducta o incapacidad de desarrollar las funciones del puesto de trabajo como es debido.

Laboral: adaptación a cambios en las condiciones laborales, estrés excesivo, sobrecarga de trabajo, desmotivación, problemas de relación con compañeros / as, superiores, subordinados / as o clientes / as, exigencias del puesto, etc.

Familiar o Relacional: Problemas con hijos niños o adolescentes, conflictos de pareja, relaciones abusivas, atención a personas mayores, etc.

Los PAE en el mundo se han convertido en un socio valioso para las organizaciones que se interesan por promover la salud mental en el lugar de trabajo. Desde el año 1980 los PAE se han venido implementando en las industrias manufactureras denominadas como “Programas de apoyo interno” todo patrocinado por el empleador, con el fin de restaurar la función laboral de los empleados alcohólicos en las industrias. En la década de 1980 y 1990 solo un tercio de los empleadores en los Estados Unidos ofrecían un PAE. (Velasquez, 2012)

Actualmente, la mayoría de los colaboradores de grandes y medianas empresas en Estados Unidos tienen acceso a un PAE. Por otra parte, en Canadá la denominación que le asignan a estos programas es EFAP (Employee and Family Assistance Programs), estos programas son ofrecidos por el Gobierno Nacional. El crecimiento de los EFAP ha sido impulsado por los empleadores que reconocen el papel de la salud mental en el sitio de trabajo como contribución al éxito empresarial (Government of Canada, 2021).

Se debe tener presente que la intervención inicial que se brinda es directamente a los colaboradores, dependiendo de lo que se determine en la sesión inicial, se hace un estudio posterior al entorno laboral y si es necesario se abordan temas familiares, con la finalidad de apoyar las situaciones por las que pasa el colaborador y mejorar su bienestar laboral y familiar,

se deciden crear mecanismos de intervención de apoyo, por ejemplo, Solé y Balduque (2006, p.4) establecieron las siguientes situaciones en las que interviene los PAE.

Tabla 1. *Situaciones en la que interviene el PAE*

Vinculadas a aspectos laborales	Vinculadas a la vida personal/familiar
- Reestructuraciones, reconversiones fusiones empresariales.	- Separaciones.
- Afrontar cambios en la empresa.	- Conflicto de pareja.
- Estrés laboral.	- Maltratos.
- Desmotivación.	- Conflictos relaciones padres-hijos.
- Falta de apoyo social.	- Pérdidas, proceso de duelo.
- Deterioro en las relaciones interpersonales (compañeros, superiores, etc.).	- Crisis personales.
- Acoso psicológico (mobbing).	- Abuso en consumo de alcohol u otras drogas y ludopatías.
- Violencia en el trabajo.	- Baja autoestima.
- Accidente laboral grave	- Falta de autoconfianza.
- Conciliación vida profesional/personal.	

Fuente: Solé, M y Balduque, M. (2006). El programa de ayuda al empleado (EAP): intervención individual en la prevención de riesgos psicosociales. Recuperado de https://intervencion-psico.insst.es/Images/Resources/ntp_780.pdf

Según Flórez, et al. (2019), el *counselling* como técnica de los PAE centra la atención en las dimensiones afectivas de la persona y en la necesidad de atender los conflictos personales, cuyos síntomas más comunes se originan por factores estresantes; se encuentran alteraciones del sueño, disminución de la atención y el rendimiento laboral, cambios de humor, aumento del consumo de alcohol, drogas, sensación de tristeza, infelicidad, llanto sin causa aparente, etc. Su objetivo principal es la “resolución y atención de problemas personales, relacionados con la

depresión, ansiedad, insomnio, problemas de la alimentación, fobias, entre otros” (pág. 74). Es por ello, que, para entender y enfrentar los problemas desde otra perspectiva, resulta fundamental la escucha activa. Como resultado se espera un proceso de aprendizaje en cuanto a capacidades y las fortalezca, con el fin de solucionar los problemas y buscar el bienestar. Stimulus Consultoría (citada por Factor Humano, 2020) afirma que es indispensable “transmitir al empleado la importancia de la confidencialidad y del anonimato para que utilicen el servicio con toda confianza” (pág. 36). La confidencialidad es importante, ya que los empleados que requieran este tipo de ayudas podrán sentirse seguros y protegidos de cualquier ataque o rechazo que pudiese haber contra ellos. Esta debe darse de manera transversal en la empresa, es decir, no debe notificarse ni a los compañeros de trabajo que estén al mismo nivel, ni tampoco superiores de la empresa, animando de esta manera al empleado en cuestión a afrontar sus preocupaciones sin miedo a represalias (Henares, 2019).

Bienestar Laboral

Según Sen (1982, citado por Castañeda y cols., 2017), el bienestar humano implica tener seguridad personal y ambiental, acceso a bienes materiales para llevar una vida digna, buena salud y buenas relaciones sociales, todo lo cual guarda una estrecha relación y subyace a la libertad para tomar decisiones y actuar.

Por su parte, Martínez y Rivera (2019) afirman que los empleadores deben generar propuestas para el fortalecimiento integral de los colaboradores (principal activo de las organizaciones), buscando fomentar el equilibrio entre la vida personal y laboral del empleado, logrando un aumento de la productividad y manteniendo el bienestar laboral. Es importante mencionar que factores como el clima organizacional, la satisfacción laboral, el estrés laboral,

síndrome de burnout, la motivación, hábitos saludables, entre otros factores influyen en el bienestar laboral.

El bienestar laboral es la base para consolidar un equipo motivado, productivo y enfocado al desarrollo de la empresa. Es fundamental resaltar que, cuando se habla de bienestar laboral no solo se hace referencia a la salud física o enfermedades que puede presentar el empleado, sino además del bienestar emocional (Perilla y Gómez, 2017, citados por Martínez y Rivera, 2019). Los teóricos se han preocupado por el nivel de satisfacción de los empleados, es un tema ligado a los valores morales y religiosos de los empresarios, que los obligó moralmente a asumir sus responsabilidades, no solo frente a la economía, sino frente al bienestar individual y colectivo de sus empleados (Barley y Kunda, 1992, citados por Mestra y Betancur, 2015), centrándose en adaptar un espacio para mejorar las condiciones morales y mentales de los trabajadores y no a modificar las condiciones del trabajo.

Hacia la cuarta década del siglo XX surge la teoría de las relaciones humanas, lo que lleva a los empresarios a efectuar programas con efecto moral, brindando a sus trabajadores beneficios, como prestaciones, vacaciones, permisos por enfermedad, servicios de salud y fondos de pensiones, para de esta manera incrementar la satisfacción de sus empleados y por ende su utilidad dentro de la organización (Calderón, 2003), entendiendo que las herramientas de apoyo a los colaboradores son fuentes de motivación y de acompañamiento para disminuir los niveles de vulnerabilidad, reforzando esas herramientas en pro de los colaboradores.

Una manera práctica para medir el bienestar se ha hecho por medio de la satisfacción en el trabajo, entendida como una actitud general hacia este, más que un comportamiento; así el grado de satisfacción estaría dado por la “diferencia entre la cantidad de recompensas que

reciben los trabajadores y la cantidad que creen que deberían recibir” (Robbins, 1994, citado por Calderón, et al, 2003).

Si bien la satisfacción puede incrementar la productividad, diferentes autores mencionan, que la productividad de un trabajo aumenta la satisfacción de quien lo realiza (Kast y Rosenzweig, 1988, Berg, 1999, Osterman, 2000, citados en Calderón et al, 2003). Esos estudios reconocen, además, que la eficiencia y la productividad no son suficientes para el éxito organizacional y que se requiere movilizar la mente y las capacidades creativas de quienes están más cerca de los procesos y de los clientes y esto se logra con empleados satisfechos (Kaplan y Norton, 1997, citados en Calderón et al, 2003, pág. 118).

De acuerdo con Elizur y Shye (1990, citados por Solé y Balduque, 2006) se define como bienestar la vivencia del trabajador desde la perspectiva de los sentimientos, motivaciones, satisfacción, etc. Desde este punto de vista, es de vital importancia atender las condiciones del lugar de trabajo, al igual que las percepciones y comportamientos de los individuos, con el objetivo de mejorar las relaciones interpersonales y el clima laboral en las empresas. En otras palabras, disponer de un soporte profesional que desarrolle capacidades para enfrentar la adversidad (autoestima, autoconfianza, equilibrio emocional, entre otros) a los trabajadores, mejora no solo los niveles de competitividad a la empresa, sino el rendimiento individual y grupal de los colaboradores.

En ese sentido, (Mingote Adán , del Pino Cuadrado, Sánchez, & Macarena Gálvez (2011), resaltan la importancia de identificar los principales factores de riesgo en el entorno laboral que provocan la presencia de problemas y trastornos mentales. Por su parte, Marco (2017) establece que los siguientes problemas (ver Tabla 2) producen mal rendimiento, aumento del absentismo, mayores índices de accidentes y lesiones, las ausencias más prolongadas, y el

estrés relacionado con el trabajo puede contribuir a un aumento de los índices de jubilación anticipada, estas consecuencias suponen grandes costes para la empresa.

Tabla 2. *Factores de estrés psicosocial*

Factores de estrés psicosocial	
Contenido del trabajo	Falta de variedad en el trabajo, ciclos corto de trabajo, trabajo fragmentado y sin sentido, bajo uso de habilidades, alta incertidumbre, relación intensa
Sobrecarga y ritmo	Exceso de trabajo, ritmo del trabajo, alta presión temporal, plazos urgentes de finalización.
Horarios	Cambio de turno, cambio nocturno, horarios inflexibles, horario de trabajo imprevisible, jornadas largas o sin tiempo de interacción
Control	Baja participación en la toma de decisiones, baja capacidad de control sobre la carga de trabajo y otros factores laborales
Ambiente y equipos	Condiciones malas de trabajo, equipo de trabajos inadecuados, ausencia de mantenimiento de los equipos, falta de espacio personal, escasa luz o excesivo ruido
Cultura organizacional y funciones	Mala comunicación interna, bajos niveles de apoyo, falta de definición de las propias tareas o de acuerdos en los objetivos organizacionales
Relaciones interpersonales	Aislamiento físico y social, escasas relaciones con los jefes, conflictos interpersonales, falta de apoyo social
Rol en la organización	Ambigüedad de rol, conflicto de rol y responsabilidad sobre personas
Desarrollo de carreras	Incertidumbre o paralización de la carrera profesional baja o excesiva promoción, pobre remuneración, inseguridad contractual bajo
Relación trabajo-familiar	Demandas conflictivas entre el trabajo y la familia, bajo apoyo familiar, problemas duales de carrera
Seguridad contra actual	Trabajo precario, trabajo temporal, incertidumbre de futuro laboral, insuficiente remuneración

Fuente: López, V. (Dic 06, 2018). 5 empresas con increíbles planes de bienestar. Disponible en:

<https://latinamericanpost.com/es/25035-5-empresas-con-increibles-planes-de-bienestar>

Salud Mental

Existen diferentes definiciones de este concepto. Por ejemplo, Korkeila y cols. (2006, citados por Velásquez, 2012) definen la salud mental como “el conjunto de capacidades esenciales para el bienestar general, para nuestra capacidad de percibir, comprender e interpretar nuestro entorno, adaptarnos a él y saber cambiarlo si es necesario, así como para comunicar con los demás” (pág. 121). Entre tanto, la Organización Mundial de la Salud (OMS) define a la salud como “un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no simplemente la ausencia de enfermedades” (Vélez, 2007, pág. 66). La OMS (2004) entiende que la salud mental es parte integral de la salud pública, al definirla como un “estado de bienestar en el que la persona afronta el estrés usual de la vida en familia y en comunidad o como el desarrollo de las potencialidades de la persona” (Posada, 2013, pág. 498). Terris (1980, citado por González, 2013) la define como el estado de bienestar físico, mental y social con capacidad de funcionamiento y no únicamente la ausencia de afecciones o enfermedades. Por su parte, el Ministerio de Salud y Protección Social (2013) la define como:

“un estado dinámico que se expresa en la vida cotidiana a través del comportamiento y la interacción, de manera tal que permite a los sujetos individuales y colectivos desplegar sus recursos emocionales, cognitivos y mentales para transitar por la vida cotidiana, para trabajar, para establecer relaciones significativas y para contribuir a la comunidad. La Salud Mental es de interés y prioridad nacional para la República de Colombia, es un derecho fundamental, es tema prioritario de salud pública, es un bien de interés público y es componente esencial del bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida de colombianos y colombianas” (Pág 1).

Es decir, la promoción y prevención de la salud mental es relevante para la salud pública, puesto que los trastornos psicosociales son más frecuentes, y sus efectos económicos, emocionales, familiares y sociales, son muy altos. Por tal razón, es indispensable generar

estrategias para promover la resiliencia y el bienestar emocional en los individuos, familias y comunidades, teniendo en cuenta la situación que está afectando a Colombia (Posada, 2013).

Estrés y estrés laboral

Hace más de una década, la Organización Mundial de la Salud enfocó sus estudios en los cambios que estaba presentando la población, en especial en los países industrializados. En el transcurso del siglo XX el estrés se ha venido convirtiendo en un fenómeno relevante en la sociedad, siendo vinculado con actividades propias del trabajo (Bonifacio, 2003). El término estrés ha sido definido unas veces de forma imprecisa y otras contradictorias, el estrés laboral no se libra de este tipo de aproximaciones. Desde el modelo interacción demandas-control se señala que el estrés laboral surge cuando las demandas del trabajo son altas y, al mismo tiempo, la capacidad de control de estas es baja al modelo esfuerzo-recompensa, que explica el estrés laboral cuando existe un desequilibrio entre el alto esfuerzo (demandas, obligaciones, etc.) y la baja recompensa (sueldo, estima, etc.) (Gil-Monte, 2010).

Gutiérrez y Vilorio (2014) definen el estrés cómo el proceso o mecanismo general por el cual el organismo mantiene su equilibrio interno, adaptándose a las exigencias, presiones e influencias a las que está expuesto en el entorno en que se desarrolla. Por su parte, (Campos Yolis, 2021) definen el estrés laboral como un proceso que está en constante adaptación frente a peticiones en el entorno laboral las cuales pueden ser desbordantes para el individuo. Por otra parte, Stavroula (2004) define el estrés laboral como una respuesta negativa frente a situaciones que no se acoplan a sus conocimientos o capacidades, donde se ve afectada la toma de decisiones frente a diversos estados. Otros autores, como Peiroy y Rodríguez (2008) definen estrés laboral

cómo percepción que se tiene frente a situaciones que generan una gran cantidad de estresores, produciendo experiencias negativas.

Según diversos autores (Wheaton, 1996, Sandín, 1999, citados por Quiceno y Vinaccia, 2007), existen cinco características definitorias de los estresores: a) El estresor debe implicar amenaza o demanda. b) El estresor constituye una fuerza con capacidad de alterar la integridad del organismo si sobrepasa el límite de “elasticidad” de dicho organismo. c) El estresor requiere enfrentarse de manera efectiva, ya que de mantenerse indefinidamente produciría daño en el individuo. d) Ser consciente del daño potencial del estresor no es condición necesaria para que dicho estresor posea consecuencias negativas).

Por otra parte, La Agencia para la Salud y Seguridad en el Trabajo (AESST, 2021) menciona que el estrés laboral crónico es una de las principales fuentes de riesgos psicosociales en cualquier tipo de organización laboral, y en el sector servicios, una de las formas más habituales de desarrollarse el estrés laboral es el Síndrome de Quemarse en el Trabajo (SQT) o el Burnout. Gil-Monte (2006) hace la aclaración de que el síndrome de quemarse en el trabajo (SQT) debe entenderse como una manera de acoso psicosocial, pero es diferente al acoso psicológico o mobbing. El acoso psicológico o mobbing es un estresor laboral ocasionado por un conflicto interpersonal asimétrico, donde existe un acosado y un acosador, mientras que el burnout (acoso psicosocial) es una respuesta a los estresores crónicos laborales.

Quiceno y Vinaccia (2007) en su artículo Burnout: "síndrome de quemarse en el trabajo (SQT) resaltan la diferenciación del estrés y el burnout que hacen Moreno y Peñacoba (1999).

“El burnout no se identifica con la sobrecarga de trabajo, el exceso de trabajo no provoca si más el burnout; de la misma manera, un trabajo escasamente estresante pero desmotivador puede llevar al burnout. Desde esta perspectiva el burnout no es un proceso asociado a la fatiga, sino a la desmotivación emocional y cognitiva que sigue al abandono de intereses que en un determinado

momento fueron importantes para el sujeto”. Seguidamente Shiron (1989 citado en Moreno & Peñacoba, 1999) consideraba al burnout como una forma de cansancio cognitivo” (pág. 118).

Martínez y Rivera (2019) consideran que al hablar de estrés en el ámbito laboral se encuentran factores como: sobrecarga laboral, turnos fuera del horario habitual y malas relaciones, generan malestares físicos, emocionales y deteriorando la salud del empleado (síndrome de burnout o agotamiento, que es producido por el estrés crónico), donde el empleado debe mantener un contacto directo cumpliendo con las funciones dentro su puesto trabajo, viendo afectada su salud, generando una disminución de su productividad generando una actitud negativa y un ambiente de trabajo poco favorable. Una manera de abordar el problema es por medio de estrategias que promuevan la recreación, la actividad física y hábitos saludables, que permitan elevar el nivel de satisfacción, facilitando la solución de conflictos y desarrollando el máximo potencial del empleado, y por consiguiente generando un equilibrio en el individuo, es decir, un adecuado bienestar laboral.

Depresión

La Organización Mundial de la Salud (2020), define la depresión como “las variaciones habituales del estado de ánimo, que se caracteriza por una sensación persistente de tristeza durante dos semanas o más, que interfiere con las actividades laborales, escolares o domésticas”. Hay tratamientos psicosociales y farmacológicos eficaces. Para resolver la depresión es fundamental la participación de las personas que la padecen y de sus allegados. El primer paso consiste en reconocer la depresión y buscar apoyo. Cuanto antes empiece el tratamiento, mayor será su eficacia.

Hay relaciones entre la depresión y la salud física; así, por ejemplo, las enfermedades cardiovasculares pueden producir depresión, y viceversa. Una de cada cinco parturientas sufre

depresión tras el parto. Además, hay circunstancias como las presiones económicas, el desempleo, los desastres o los conflictos que también aumentan el riesgo de padecer este trastorno. En el peor de los casos la depresión puede llevar al suicidio. Cada año se suicidan cerca de un millón de personas, muchas de las cuales padecen depresión (Organización Mundial de la Salud 2020).

Según la OMS (2019) Según estudios realizados por la OMS, 264 millones de personas tienen depresión, considerado como una causa de discapacidad. En este estudio se hace referencia al costo que implica padecer de depresión o ansiedad, con un aproximado de 1 Billón anual de pérdidas de producción. Por otra parte, mencionan los riesgos que ocasionan las pérdidas de empleo y los efectos mentales que esto tiene, refiriendo a problemas físicos y psíquicos, consumo de alcohol y drogas.

La promoción de la salud mental en el lugar de trabajo y el apoyo a las personas que sufren trastornos psiquiátricos hace más probable la reducción del absentismo laboral, el aumento de la productividad y la obtención de beneficios económicos que conllevan estos efectos (Salud O. M., 2021).

Ausentismo Laboral

El ausentismo laboral se brinda por parte de los empleados al no asistir a su espacio laboral por las diversas situaciones, generalmente estas son por motivos de diligencias personales que deben realizar los empleados, por otro las o se generan situaciones de urgencia, como: salud, situaciones familiares, etc., sin embargo, no solo se origina por causas propias del trabajador, sino que también se debe al ambiente laboral, principalmente por las relaciones con los jefes y compañeros de trabajo. Así, como lo señalan Segredo y Reyes (2004, citados por Serrano y

Portalanza, 2014) “El clima organizacional es un enfoque administrativo preciso para disminuir el ausentismo, incrementar la productividad, conducir los cambios y reducir los costos en las organizaciones y permite que el talento humano se vincule con los sistemas organizativos” (pág. 121), lo que significa que, si hay un buen ambiente laboral, relaciones cordiales entre compañeros, reducirá el ausentismo laboral y por ende mejorará la productividad de las organizaciones.

Grajales, et al. (1998, citados por Morquera, 2017) afirman que “el ausentismo no es un problema individual ni un indicador de la verdadera morbilidad de la población trabajadora, sino un indicador de tensiones en la relación hombre-trabajo-salud y de disfunciones estructurales de la empresa” (pág. 20). Una organización con problemas de relaciones laborales, de trabajadores insatisfechos, es aquella que está más propensa a tener un mayor ausentismo laboral y las consecuencias que ello conlleva.

El ambiente organizacional es un motivador del ausentismo laboral, como lo menciona Jiménez (2014), debido al “recargo de trabajo entre los compañeros, reubicación de personal para suplir las necesidades, inconformidad en los trabajadores, suspender actividades ya programadas” (pág. 6). El hecho de realizar tareas que en teoría no le corresponden ya genera una indisposición en el trabajador que debe cubrir la ausencia, lo cual genera mal ambiente entre compañeros, inclusive enfermedades como estrés (Morquera, 2017).

Así como el estrés laboral es un factor importante de ausentismo laboral encontramos que la motivación del trabajador también es una causa relevante originadora este fenómeno, como lo señala Chiavenato (2002, citado por Morquera, 2017). Además, “la motivación es una estrategia para el éxito fundamental de la empresa, mejorar el clima laboral, disminuye la tasa de ausentismo e incrementa la productividad” (Jiménez, 2014, pág. 29). En la actualidad se

considera al trabajador como el principal activo de las organizaciones, por ello, estas deberán establecer políticas tendientes a incentivarlo, capacitarlo, impulsar su desarrollo profesional, remuneración adecuada y todas aquellas direccionadas a favorecer una mayor satisfacción del empleado y, por ende, la permanencia de este (Morquera, 2017).

Psicología Organizacional Positiva

Tiene su origen en las investigaciones de los psicólogos Martin Seligman y Mihalyi Csikszentmihalyi, quienes en forma independiente orientaron sus estudios a la aplicación del método científico para conocer qué se necesita y cómo se logra el óptimo desarrollo humano, es un enfoque que se le da a la psicología industrial y organización, donde se abarcaron otros aspectos determinantes asociados al desarrollo de la creatividad y el sentido de flujo en las labores rutinarias, de manera tal que se incremente el sentido de felicidad por medio del disfrute de la labor cotidiana, potenciándose simultáneamente el desempeño laboral (Álvarez 2013). Por lo anterior, Veloso y cols. (2015, citados por Martínez y Rivera, 2019) afirman que la psicología organizacional positiva nace como alternativa para mejorar el desarrollo organizacional y abordar malestares laborales.

Para su estudio, la psicología positiva establece tres ejes: las experiencias subjetivas positivas, los rasgos individuales positivos y las instituciones que son las que están conformadas por las familias, comunidades, sociedades (O'Connell, 2015, citado por Martínez y Rivera, 2019), con el fin de mejorar las relaciones interpersonales, manejar el comportamiento, generar empatía y adquirir competencias blandas.

Al comprender los recursos y las competencias humanas como objetivos por desarrollar y gestionar para mejorar el desempeño organizacional, el enfoque eleva la calidad de vida laboral,

la salud, el bienestar y la satisfacción en general de los colaboradores. Lo anterior, a su vez genera un ciclo, por medio del cual el entorno positivo facilita el contar con empleados proactivos, con iniciativa, colaborativos, con sentido de responsabilidad fortalecido y mayor compromiso, lo que impacta, tal como se mencionó, el desempeño organizacional (Álvarez, 2013).

Al comprender todos los recursos que tiene la psicología positiva, podemos identificar que es una herramienta que está comprometida con la mejora del desempeño organizacional, elevando la calidad de vida laboral, la salud, el bienestar y la satisfacción en general de los colaboradores, lo cual genera en ellos, proactividad y compromiso con la organización. (Nansook Park, 2013).

Por otra parte, Seligman (2011) en uno de sus sistemas de articulación menciona el sistema PERMA (**P**ositive emotions (Emociones positivas), **E**ngagement (Compromiso), **R**elationship Relaciones), **M**eaning (Propósito), **A**ccomplishment (Logro) o teoría del bienestar es esencialmente una teoría de elección no forzada hace alusión a cómo las emociones y relaciones positivas generan un resultado significativo para la organización, ya que promueven una realización mayor en cuanto a la vinculación de la organización.

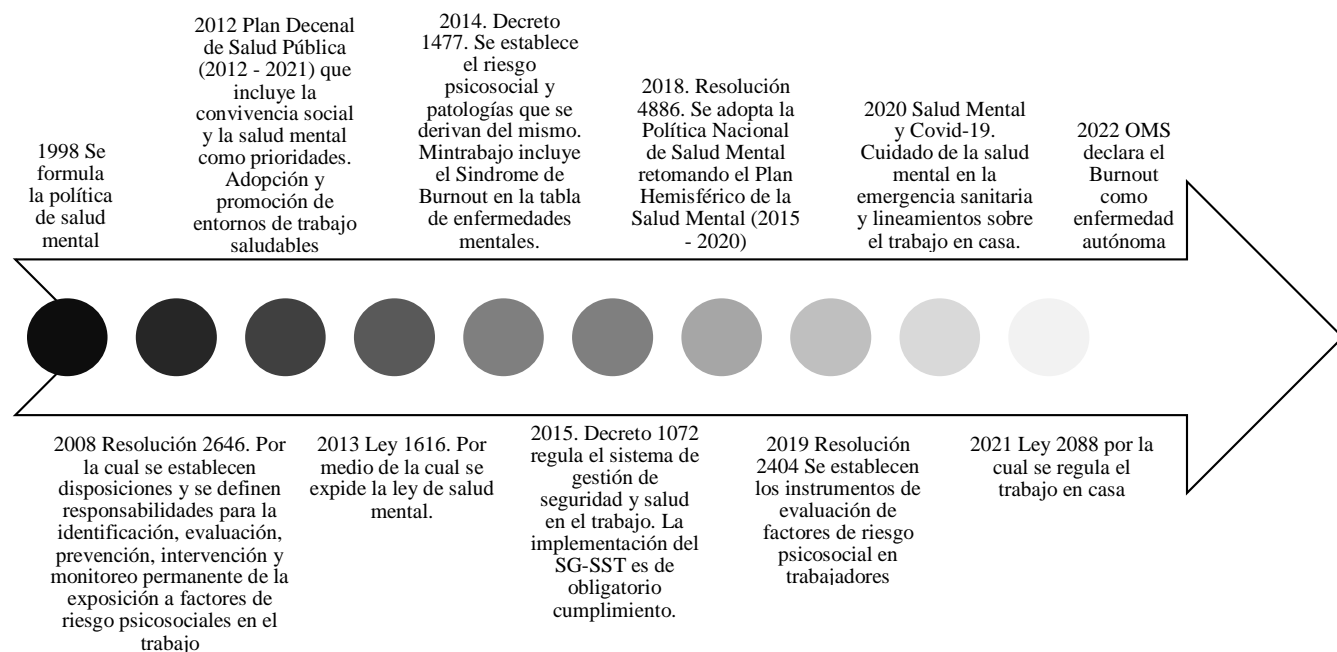
La manera correcta de implementar la psicología positiva en un entorno laboral debe iniciar por cuestionar a la organización en sus diferentes niveles, en cuanto a la variable humana (Álvarez, Cegesti, 2013).

Marco Normativo

En términos laborales, Colombia cuenta con un marco normativo de alta cobertura en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo, cuenta con Leyes, Decretos, Resoluciones, entre

otras figuras legales, que pretenden garantizar la seguridad y proteger el estado de salud de las personas en torno a las actividades laborales en que se desempeñan al interior de las organizaciones (Rivera et al, 2018). En la siguiente figura se presenta una línea del tiempo en cuanto al desarrollo de esta normatividad.

Figura 1. *Normatividad colombiana sobre Salud Mental de los trabajadores. Línea de tiempo*



Fuente: Adaptación de la normatividad presentada por la Fundación Ideas para la Paz (2020) en su documento ¿Cómo el covid-19 ha afectado a la salud mental de los trabajadores en Colombia? Reflexiones desde la Conducta Empresarial Responsable. (Ministerio de salud y Protección social (2019).

De acuerdo con lo anterior, en Colombia, la Política Nacional de Salud Mental tiene como objetivo garantizar el derecho a la salud de todas las personas, familias y comunidades, entendidos como sujetos individuales y colectivos, para el desarrollo integral y la reducción de riesgos asociados a los problemas y trastornos mentales; el suicidio, las violencias

interpersonales y la epilepsia. Esta política propone la búsqueda de óptimas condiciones de equilibrio y bienestar humano en términos de logros de desarrollo integral desde una perspectiva de capacidades y derechos humanos y, reconoce la salud como un derecho (Ley 1751 de 2015, Resolución 429 de 2016).

En el Marco Normativo en Salud Ocupacional; (Ministerio de salud y Protección Social, 2010) en los artículos 80, 81 y 84, de la Ley 9°/79: artículo 2 de la Resolución 2400/79, artículo 348 del Código Sustantivo del trabajo, literal c, artículo 21 del Decreto Ley 1295/94 y numeral 6 de la Circular unificada de 2004, establecen la responsabilidad por parte del empleador de la salud ocupacional de sus trabajadores y de proveerles condiciones óptimas de trabajo; sin dejar por fuera el artículo 25 de la Constitución Nacional, que establece el derecho fundamental al trabajo en condiciones dignas y justas.

Por otra parte, en el Artículo 25. (Colombia C. P., 2020) se afirma que el trabajo es un derecho y una obligación social consagrados en la constitución colombiana de 1991. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas, que como lo hemos mencionado anteriormente, no solo hace referencia a condiciones laborales adecuadas, sino también tener espacios y programas que garanticen bienestar físico y mental dentro de la organización.

Así mismo, los numerales 6 y 10 del artículo 10 y el numeral 2 de la Resolución 1016 de 1989 menciona que las actividades que debe ejecutar el empleador en desarrollo del programa de salud ocupacional deben identificar los agentes de riesgos físicos, químicos, biológicos, psicosociales, ergonómicos, mecánicos, eléctricos, locativos y otros agentes contaminantes, mediante inspecciones periódicas a las áreas, frentes de trabajo y equipos en general. (Ministerio de salud y Protección Social, 2010).

Por otra parte, la Ley 1562 de 2012, establece los lineamientos para la atención del Sistema General de Riesgos Labores y en esta se define el concepto de Salud Ocupacional, como “disciplina que trata la prevención de las lesiones y enfermedades causadas por las condiciones de trabajo. Esta ley tiene por objeto mejorar las condiciones y el medio ambiente de trabajo, así como la salud en el trabajo” (Congreso de la República de Colombia, 2012). Ahora bien, se identifica, que tanto las organizaciones como las entidades encargadas del Sistema General de Riesgos Laborales deberán adelantar campañas de prevención de las enfermedades profesionales y condiciones que mejoren el ambiente laboral, lo cual ayudará a disminuir el ausentismo por factores asociados a enfermedades profesionales, clima organizacional, siendo este último la principal causa del estrés asociado al trabajo.

Diseño Metodológico

Tipo de Estudio

Para el desarrollo de la presente investigación; se implementó un estudio de tipo documental, con un diseño de revisión sistemática, llevando a cabo la recolección de información, análisis de esta y, finalmente, la sistematización de experiencias empresariales que cuentan con el PAE. La investigación documental (incluyendo el estudio de documentos de casos), es una herramienta sistemática al servicio de una investigación científica específica (Rodríguez, 2013). Se debe tener presente que la investigación documental; hace énfasis en el desarrollo de la pregunta investigativa mediante la verificación de documentos científicos, de esa manera, disponer de toda la información suministrada en el laxo de tiempo de 2016 a 2021. Este estudio proporciona documentación característica del tema planteado para finalmente clasificar y exponer la información.

Específicamente, se realizó una revisión sistemática, la cual resume los resultados de los estudios disponibles y cuidadosamente diseñados; por ejemplo, ensayos clínicos controlados que proporcionan evidencias sobre la eficacia de las intervenciones en temas de salud mental (Díaz, 2015). Adicionalmente, se implementó una revisión narrativa; en el momento de llevar a cabo los filtros, “en relación con una colección de estudios cuantitativos que han empleado diversas metodologías, o han examinado diferentes conceptualizaciones, constructos y/o relaciones teóricas” (Siddaway, Wood, & Hedges, 2019, p. 755).

Búsqueda de Literatura y Procedimientos

Se delimitó la búsqueda a publicaciones en inglés y español para reducir los sesgos en los resultados de la investigación. Asimismo, se tuvieron en cuenta únicamente revistas indexadas relacionadas con el campo de la psicología organizacional, para un periodo de cinco (5) años (2016-2021). Para la consulta, se seleccionaron las siguientes bases de datos: Google académico, APA, EBSCO (Fuente Académica Premier, Academic Search Complete y Psychology and Behavioral Sciences Collection, Psycodoc, Medline). Cabe resaltar que el diseño de este trabajo se basó en la formulación de un problema de investigación asentado en el modelo PICOS (Perestelo, Pérez, 2013), el cual establece los elementos que orientan la búsqueda de información, como se resume en la siguiente Tabla.

Tabla 3. *Elementos de búsqueda, de acuerdo con el modelo PICOS*

Elemento	Búsqueda de información
P (Participantes)	Trabajadores / Colaboradores
I (Intervención)	Programa de Apoyo al Empleado
C (Comparación)	Pretest - Línea de base / Grupo control

Elemento	Búsqueda de información
O (Out-comes: resultados)	Salud mental / Bienestar / Calidad de vida
S (Study design: diseño del estudio)	Cuantitativos (experimentales o cuasi experimentales)

Fuente: Elaboración propia.

A partir de estos elementos, se construyó una ecuación de búsqueda, combinando los descriptores (key words o palabra clave), con algunos operadores (AND, OR, NOT) y truncadores (*) para grupos de palabras con raíces comunes en los descriptores de indexación.

Tabla 4. *Descriptores de búsqueda en inglés y en español.*

Descriptores en español	Descriptores en inglés para la búsqueda
Bienestar	Well-being
Calidad de vida	Quality of Life
Salud Mental	Mental Health
Programa de Apoyo al Empleado	Employee Support Program
Programa de Asistencia al Empleado	Employee Assistance Program
Programa de Ayuda al Empleado	Employee Assistance Service

Fuente: Elaboración propia

La ecuación de búsqueda que se utilizó en español fue la siguiente: (“Programa de Apoyo al Empleado” OR “Programa de Asistencia al Empleado” OR “Programa de Ayuda al Empleado”) AND (“bienestar” OR “calidad de vida” OR “salud mental”) NOT (“Cualitativo” OR “Meta análisis”). La equivalencia en inglés fue la siguiente: (“Employee Support Program” OR “Employee Assistance Program” OR “Employee assistance service”) AND (“Well-being” OR “quality of life” OR “mental health”) NOT (“Qualitative” OR “Meta analysis”).

Criterios de Exclusión para la Búsqueda Sistemática de Información

Esta revisión sistemática se excluyeron estudios de tipo cualitativo, que utilizaran otro tipo de programas de acompañamiento al empleado no asociados a PAE (por ejemplo, los programas de beneficios económicos). Además, se excluyeron los trabajos de literatura gris (publicaciones que no están en revistas indexadas o arbitradas), así como los trabajos de grado o tesis, las ponencias en congresos o eventos similares, las investigaciones cualitativas, estudios de caso, estudios documentales, las comprobaciones sistemáticas y los trabajos de metaanálisis.

Tamizaje

Se realizó un proceso de reducción del número de artículos identificados durante esta etapa del proceso, basándose en el análisis PICOS (Perestelo Pérez, 2013), identificados en alguno de los siguientes elementos: título, resumen y palabras clave de los artículos, contenido del artículo. Después del primer filtro, se llevó a cabo una verificación del contenido de los artículos en las secciones de método y resultados, para resolver casos dudosos.

Elegibilidad e Inclusión

Se llevó a cabo una aplicación de criterios de calidad en los artículos tamizados en la fase anterior, para la elección final de los trabajos que sería pertinente incluir en revisión sistemática. En esta se tuvieron en cuenta aspectos como metodología y alcance de resultados. Aunque la literatura sobre metodología de verificaciones sistemáticas recomienda que los artículos se revisen por pares, en el presente proyecto, esta revisión estuvo a cargo exclusivamente de la autora.

Una vez terminada la búsqueda anterior, se procedió a hacer un análisis, síntesis e interpretación de la información encontrada, mediante una matriz de resumen, la cual contiene la siguiente información: referencia, tipo y diseño de estudio, contexto y población/muestra con la cual se realizó el estudio, descripción de la intervención (PAE), variables objetivas (bienestar, salud mental, calidad de vida), principales resultados.

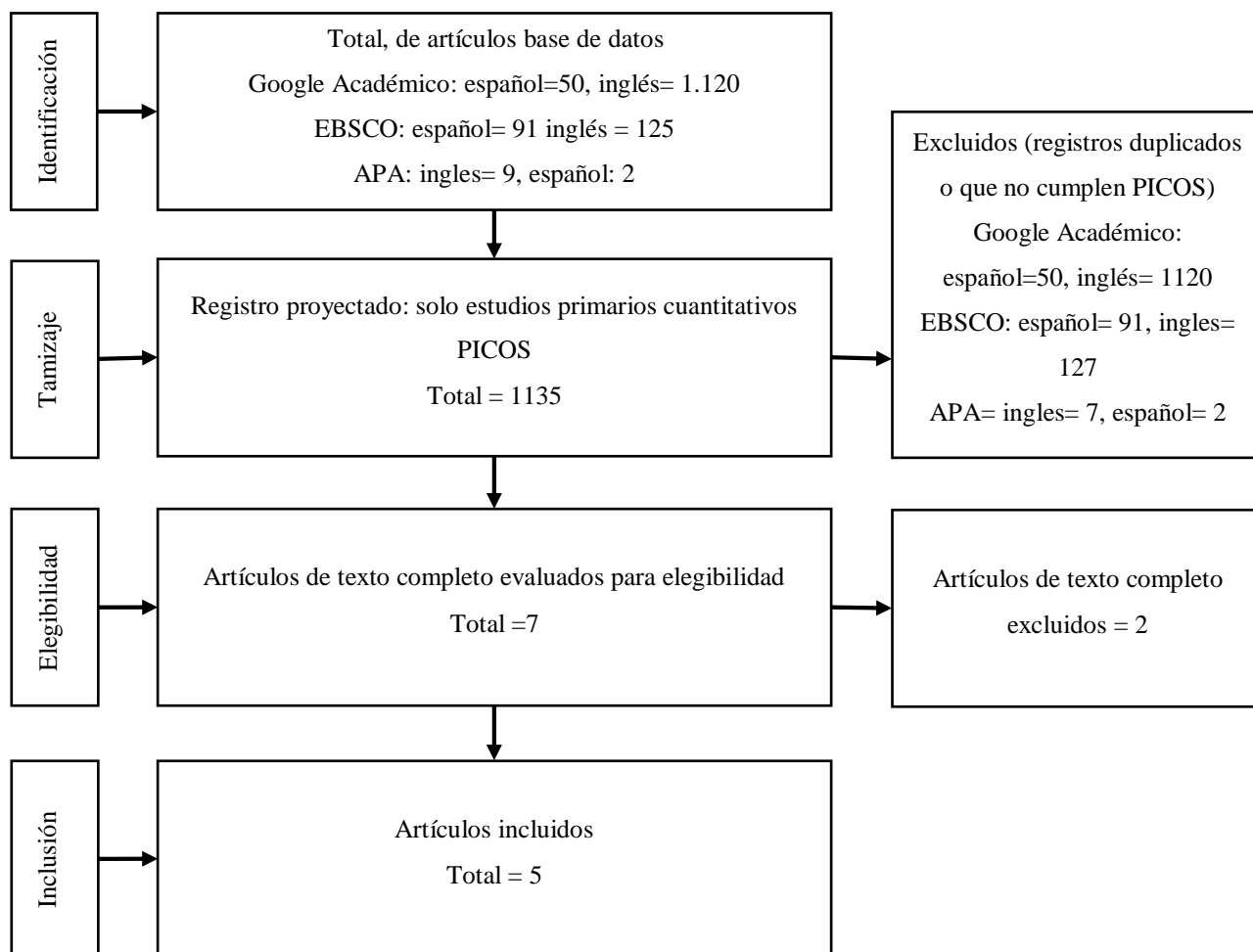
A continuación, se describen los principales hallazgos, en relación con la comprobación minuciosa de los cinco (5) estudios identificados, teniendo en cuenta los elementos del modelo PICOS: Poblaciones atendidas (*Population*), Descripción de los PAE implementados (*Intervention*), Comparación (*Comparison*), Variables de resultado (*Outcome*) y Diseño de Investigación (*Study Design*). La Tabla 5. presenta un resumen de estos resultados y, posteriormente, se amplía la información relevante.

Resultados

En este espacio se plasmará los resultados obtenidos en el proceso de investigación, estos resultados mostrarán detalladamente el contenido de los artículos que cumplían con los criterios de elegibilidad anteriormente pactados, junto con el Modelo PRISMA. (Moger 2009).

Mediante esta investigación se espera que varias investigaciones adicionales puedan ayudar a aumentar la comprensión del alcance y los beneficios que los PAE contienen.

Figura 2. *Flujo implementado para la selección de los documentos incluidos en la revisión documental.*



Fuente: Elaboración propia

Son estos 5 artículos, los que resultan relevantes para ser soporte de investigación del presente documento, el primero, es el impacto de los servicios de asistencia al empleado en los resultados en el lugar de trabajo: resultados de un estudio prospectivo cuasi-experimental en donde se evidencia que su finalidad es mostrar avances frente a PAE, tomando como base 156 personas de diferentes organizaciones. Evaluando el ausentismo, el trabajo enajenado y la angustia en el sitio de trabajo, a través de la implementación de PAE. El estudio se centró en 156

individuos pertenecientes a diferentes organizaciones que recibieron el PAE Y 188 que no lo recibió. Además, enfocaron sus acciones en estudiar y evaluar de manera transversal los procesos, utilizando un diseño cuasi experimental con variables demográficas, sociales relacionadas con el trabajo y la salud mental de los colaboradores. Mediante una encuesta se tenía el control de seguimiento en un periodo de tiempo de 2 a 12 meses. Se demostró que los PAE mejoran los resultados en el lugar de trabajo, brindando herramientas para que los colaboradores sepan cómo abordar diferentes situaciones de su vida cotidiana, mejorando los resultados con respecto a la productividad en las organizaciones.

El segundo artículo, el efecto de los servicios de asistencia al empleado en la reducción del absentismo laboral (Ana P Nunes, 2017) hace referencia a los costos que se generan gracias al absentismo. Resalta que los PAE demuestran su efectividad, brindando una herramienta para los colaboradores en temas de salud mental, preocupaciones personales y problemas relacionados con el trabajo. Así mismo, el estudio reclutó a empleados de 20 áreas del gobierno estatal, y reafirmó que los PAE proporcionan herramientas para ayudar a los empleados con problemas conductuales, preocupaciones personales y problemas en el trabajo, reduciendo el ausentismo de los empleados, con un grupo de control bien adaptado con datos de tarjetas de tiempo de recursos humanos. Un diseño prospectivo cuasi-experimental con emparejamiento de puntajes de propensión. Los usuarios de PAE (n = 145) se emparejaron con los que no eran de PAE (n = 145) usuarios en las características demográficas, psicosociales y laborales de base que diferencian a los grupos. Encontrando de esta manera, una disminución más pronunciada en el uso de licencias por enfermedad para PAE que los empleados que no pertenecen a PAE, con estimaciones de 4.8% a 6.5% menos de horas perdidas por mes por enfermedad. También, se identificó que los servicios de PAE fueron más efectivos para ayudar a los clientes a pasar de

niveles moderados a bajos de licencia por enfermedad en lugar de reducir la licencia por enfermedad para aquellos que experimentan ausentismo crónico.

El tercer artículo, “impacto de un programa canadiense de asistencia al empleado externo en la salud mental y el funcionamiento en el lugar de trabajo: hallazgos de un estudio cuasi-experimental prospectivo permite analizar el impacto que tiene los PAE en diferentes organizaciones de Canadá” (Milot, 2019), donde se encuentra descripciones de empleados que tienen acceso a los PAE, con condiciones, como tener 19 años y trabajar de tiempo completo o parcial, se excluyeron personas que contaban con licencias como discapacidad o licencia por maternidad, ya que, los PAE se enfocaron en evaluar el funcionamiento en el lugar de trabajo y la satisfacción con la vida, tomando trabajadores de diferentes organizaciones de Canadá con un enfoque de muestreo por medio de proveedores externos, llevando a cabo un grupo de control pre test - post test con un intervalo de seguimiento de 6 meses que finalmente hace una comparación con los trabajadores que cuentan con PAE y los que no. Ejercicio que pone en evidencia la importancia del servicio PAE, debido a la disminución en angustia psicológica, síntomas de depresión y ansiedad, con resultados positivos en la mejora de salud mental y satisfacción con la vida. Adicionalmente, el estudio comprobó, una elevación estadística en las reducciones de presentismo laboral y aumentos en el compromiso, desempeño y productividad laboral.

El cuarto artículo “Estrés laboral en usuarios de un programa de asistencia al empleado y asociación con el estado de presentación” Marc Milot (2019) proporciona una perspectiva optimista frente a los resultados de su investigación, en donde uno de los factores que ha tenido más relevancia en las organizaciones de estados unidos es el estrés laboral, por lo cual se tomó una parte de la población que hacía parte de una organización para aplicar los PAE a través de

terceros. También, investiga si existe un efecto acumulativo del número de factores de estrés laboral sobre el estado de presentación de los usuarios de PAE. Con una muestra de trabajadores de 322 que accedieron por medio de externos. La investigación tuvo como objetivo mostrar la proporción de usuarios PAE de un proveedor canadiense, enfocado en factores como estrés laboral. Así mismo, una comparación con las personas que hacían parte de los programas y los que no, finalmente el efecto acumulativo de los factores de estrés laboral. Se basó en un asesoramiento presencial con 12 sesiones al año, inicialmente, se incorporó una evaluación clínica para determinar el estado actual de las personas, suministrando información de su vida personal y laboral. Se llevó a cabo una selección de las personas que presentaban algún problema relacionado con estrés laboral y una de las condiciones era ser mayor de 19 años.

En conclusión, el estudio evidenció que las personas que solicitaban los PAE no solo lo hacían por estrés laboral, sino también por problemas familiares, además, mencionan que mantener el uso de los PAE en las organizaciones podría ser un desafío para los empleadores, como sugerencia sería importante que las organizaciones aseguraran la promoción adecuada de los PAE para de esa manera mitigar los factores estresantes relacionados con el trabajo.

Por último, el quinto artículo “Efecto de la intervención psicológica de EAP en la mejora de la salud mental de los trabajadores médicos bajo la nueva epidemia de coronavirus en China” se enfoca en los trabajadores médicos que se encuentran bajo presión psicológica, activando una lista de síntomas para de esa manera evaluar la salud mental de cada uno de los colaboradores elegidos antes y después de los PAE. Trabajadores médicos del campus del sexto hospital popular de Shanghai quienes se adaptaron a diferentes intervenciones psicológicas, con una intervención voluntaria, al inicio de la intervención se presentó el SCL-90 para evaluar los síntomas psicológicos anormales, al finalizar la intervención nuevamente lo presentaron y

evaluaron las diferencias, 844 participaron en la encuesta inicial, mientras que solo 652 completaron la encuesta por segunda vez, evidenciaron que el estado psicológico del personal es correlacional al género y los antecedentes educativos. Adicionalmente, evidenciaron que el estado de salud mental de los hombres es mejor que el de las mujeres. En conclusión, los hospitales por medio de los PAE pueden aliviar y reducir la presión psicológica, implementando una intervención y orientación, siendo útil para cada uno de los colaboradores de la salud, mejorando el ritmo y rendimiento para enfrentarse a la pandemia Covid- 19.

Tabla 5. *Matriz de resultados*

Referencia	Tipo y diseño de estudio	Contexto, población y muestra	PAE	Resultados
Richmond, M. K., Pampel, F. C., Wood, R. C., & Nunes, A. P. (2017). The impact of employee assistance services on workplace outcomes: Results of a prospective, quasi-experimental study. <i>Journal of Occupational Health Psychology, 22</i> (2), 170-179. http://dx.doi.org.unipiloto.basesdedatosezproxy.com/10.1037/ocp0000018	Se utilizó un diseño cuasi experimental con variables demográficas, sociales relacionadas con el trabajo y la salud mental de los colaboradores. Mediante una encuesta se tenía el control de seguimiento en un periodo de tiempo de 2 a 12 meses.	El estudio es parte de una investigación más ampliada, sobre el efecto e impacto que tienen las PAE. Este documento examina los resultados de trabajos autoinformados.	Los PAE se enfocaron en estudiar y evaluar el ausentismo, presentismo y angustia en el lugar de trabajo. Donde se evidencia mayor impacto en la salud mental de los colaboradores, reducciones en el presentimo laboral y aumentos en el compromiso con la organización. Todo mediado por los cambios en salud mental que presentaban los colaboradores pertenecientes al estudio.	Se demostró que los PAE mejoran los resultados en el lugar de trabajo, brindando herramientas para que los colaboradores sepan cómo abordar diferentes situaciones de su vida cotidiana, mejorando los resultados a nivel de productividad en las organizaciones. Además, a pesar de que los PAE se consideren como “mercantilizados” se evidencia un cambio significativo en el personal que hace uso de este tipo de servicios, influyendo no solo resultados laborales sino también clínicos. Mostrando fortalezas, debilidades y aspectos de mejora de cada uno de los beneficiarios del programa.
Nunes, AP, Richmond, MK, Pampel, FC y Wood, RC (2018). El efecto de los servicios de asistencia al empleado en la reducción del ausentismo de los empleados. <i>Revista de Psicología y</i>	Utilizó un diseño prospectivo cuasi-experimental con emparejamiento de puntajes de propensión. Los usuarios de EAP (n = 145) se emparejaron con los que no eran de	Este estudio nace debido a los costos que se generan gracias al absentismo. los PAE demuestran su efectividad, brindando una herramienta para los colaboradores en temas de salud mental, preocupaciones personales y problemas relacionados con el trabajo. El estudio	Los PAE proporcionaron herramientas para ayudar a los empleados con problemas conductuales, preocupaciones personales y problemas en el trabajo, el estudio probó el impacto de los EAP en la reducción	Se encontró una disminución más pronunciada en el uso de licencias por enfermedad para EAP que los empleados que no pertenecen a EAP, con estimaciones de 4.8 a 6.5% menos de horas perdidas por mes por enfermedad. Se idéntico que Los servicios de EAP fueron más efectivos para ayudar a los clientes a pasar de niveles moderados a bajos de licencia por enfermedad.

Referencia	Tipo y diseño de estudio	Contexto, población y muestra	PAE	Resultados
Negocios, 33 (6), 699–709. https://doi.org/10.1007/s10869-017-9518-5	EAP (n = 145) usuarios en las características demográficas, psicosociales y laborales de base que diferencian a los grupos.	reclutó a empleados de 20 áreas del gobierno estatal.	del ausentismo de los empleados.	
Health, F. i. (28 de JULIO de 2021). Frontiers in Puclic Health . Obtenido de Frontiers in Puclic Health :	Se realizó un estudio experimental, con una intervención a través de pruebas psicológicas, utilizando un SCL-90, que se traduce principalmente en: la Lista de Verificación de Síntomas; seguido por un análisis de prevalencia, a través de los diferentes datos hallados y finalmente, con análisis de causalidad, que permitió observar la evaluación psicológica antes y después de la intervención.	Este artículo conlleva principalmente a un análisis psicológico en el Sexto Hospital Popular de Shanghai, debido al brote de la enfermedad Covid – 19, donde especialmente, el personal médico experimentó síntomas psicológicos como ansiedad y tensión. Desarrollando diferentes enfermedades mentales graves, que afectaron la productividad y la seguridad en el lugar de trabajo. Por lo anterior, fue necesaria la intervención de la PAE, a través de la utilización de la Lista de Verificación de Síntomas 90 (SCL-90), con la finalidad de evaluar el bienestar psicológico de los miembros del personal médico. Donde se	Para este caso, el enfoque de la PAE se traduce en la intervención de diferentes formas psicológicas, donde se lograra brindar bienestar sistemático en el largo plazo para los empleados. Por lo tanto, la PAE intervino individualmente a través de medidas de asesoramiento psicológico profesional afectivas, con el objetivo de analizar los cambios en los estados psicológicos de los empleados antes y después de la intervención psicológica de la PAE, permitiendo así la exploración más a fondo de los impactos en la salud mental en	De los profesionales de la salud encuestados, 844 participaron en la encuesta inicial, mientras que 652 completaron la encuesta por segunda vez, es decir, después de la intervención psicológica. En análisis de la regresión logística multivariante, encontró que el estado psicológico del personal del hospital se correlacionó con el género, los antecedentes educativos y el estado de fertilidad. Los resultados demostraron que la salud mental de los hombres era mejor a comparación con el de las mujeres. Después de la respectiva intervención psicológica se concluyó que, la salud mental de los trabajadores del hospital mejoró, como lo indicaron sus segundas evaluaciones, cabe resaltar que el personal médico que participó en la segunda encuesta fue menor a comparación de la primera. Por lo tanto, la distribución por grupos, de acuerdo al estudio, evidenció los siguientes resultados: En el grupo 1, que estaba conformado por enfermería, se evidenció una somatización sensibilidad interpersonal, depresión y ansiedad, pero

Referencia	Tipo y diseño de estudio	Contexto, población y muestra	PAE	Resultados
<p>Marc Milot (2019) The impact of a Canadian external Employee Assistance Program on mental health and workplace functioning: Findings from a prospective quasi-experimental study, <i>Journal of Workplace Behavioral Health</i>, 34:3, 167-191, DOI: 10.1080/15555240.2019.1609978</p>	<p>Estudio de prevalencia, seguido de estudios de incidencia, con una recopilación de datos detallados.</p>	<p>incluyeron 1.198 trabajadores.</p> <p>Este estudio investigó el impacto de los servicios PAE que se brinda a los empleados que trabajan en diferentes organizaciones de Canadá. La intervención del estudio se enfocó en el asesoramiento de personas que se encontraban con problemas personales y psicológicos, con énfasis en la salud mental, como, por ejemplo, depresión, ansiedad, autoestima, de igual forma, personas con desafíos familiares como, inquietudes sobre la relación o el matrimonio, divorcio o separación. Por otro lado, se analizaron factores laborales en la población como, estrés, agotamiento, problemas</p>	<p>los profesionales de la salud, debido a la pandemia.</p> <p>Se basó en un asesoramiento presencial con 12 sesiones al año, inicialmente se incorporó una evaluación clínica para determinar el estado actual de las personas, suministrando información de su vida personal y laboral, se llevó a cabo una selección de las personas que presentaban algún problema relacionado con estrés laboral y una de las condiciones era ser mayor de 19 años.</p>	<p>con la intervención, estos factores tendieron a presentar una reducción significativa. En el grupo 2, donde se encuentra el equipo técnico y médicos, la depresión, la ansiedad y la paranoia se redujeron considerablemente.</p> <p>Por último, los hospitales tienen el potencial de reducir la presión psicológica ejercida sobre los miembros del personal médico, a través de la PAE, debido a la intervención con medidas de orientación.</p> <p>Los mayores resultados de la PAE, se observaron en la salud mental y en la satisfacción con la vida, seguidos del funcionamiento en el lugar de trabajo. Se observaron reducciones significativas en la angustia psicológica general y los síntomas de depresión y ansiedad, así como aumentos de la satisfacción con la vida, en los usuarios que hacen parte de la PAE.</p> <p>Todo lo anterior, indicó que los efectos de los tratamientos se debieron en gran parte a sus impactos positivos en la salud mental; sin embargo, los efectos directos del asesoramiento sobre la angustia laboral continuaron siendo significativas después de controlar la salud mental.</p> <p>Por último, este estudio comprobó que la PAE puede estar bien posicionada para ayudar abordar los problemas de salud psicológica en el lugar de trabajo y a su vez, mejorar el funcionamiento del lugar, debido a los servicios que se ofrecen en materia de salud mental.</p>

Referencia	Tipo y diseño de estudio	Contexto, población y muestra	PAE	Resultados
<p>Marc Milot & Eva Borkenhagen (2018) Job stress in users of an Employee Assistance Program and association with presenting status, Journal of Workplace Behavioral Health, 33: 3-4, 153-167, DOI: 10.1080 / 15555240.2018.1502 044</p>	<p>Son tres tipos de estudio, en primer lugar, el exploratorio; estudio descriptivo; estudio analítico, con este último se realizó la validación psicométrica.</p>	<p>interpersonales. Por último, se analizaron personas que presentaba problemas de dependencia, por ejemplo, abuso de drogas, alcohol y juegos de azar.</p> <p>La intervención del estudio se basó principalmente en el programa de asistencia. Donde se identifica que gran parte de las personas que hacen uso del servicio, acceden a través de la auto remisión. E evaluación contempló elementos como, los problemas generales de presentación del individuo, evidenciando así, la información sobre su trabajo y su vida, con el objetivo de determinar las diferentes herramientas de asistencia en materia de apoyo que solicitaría el individuo. También se analizaron elementos como, estado laboral, salud y satisfacción con la vida, donde se incluyeron criterios de información como, compromiso</p>	<p>Los PAE se adaptaron a diferentes intervenciones psicológicas, con una intervención voluntaria, a raíz del estrés laboral. Pues de acuerdo con el estudio, las condiciones de trabajo a menudo se consideran con un alto nivel de estrés.</p> <p>La PAE se ha centrado principalmente en la conceptualización y se presentan como un medio para ayudar a los empleados a resolver los problemas personales; sin embargo, los problemas relacionados con las condiciones de trabajos no tienen una atención pertinente y adecuada.</p>	<p>En conclusión, el estudio generó en su muestra elementos de error, como pruebas atípicas, debido a que en los efectos prácticos se utilizaron preguntas de un solo momento para evaluar el estado de presentación.</p> <p>Por lo tanto, dicho estudio arrojó que la posible ocurrencia de estrés laboral no se identificó, debido a que las personas que presentaron un estrés laboral registraban una información revelada por ellos mismos durante la entrevista de admisión. Es decir, que la muestra se construyó principalmente por empleados que accedieron a proveedores externos, los cuales presentaban servicios a varias empresas canadienses, así que no se disponía de información detallada. Queda por determinar en futuros estudios y hallazgos, posibles diferencias entre los usuarios de la PAE donde informan del estrés laboral y los que no lo hacen. De igual forma, se deben contemplar variables que permitan determinar aspectos como: entornos de trabajo y características del lugar de trabajo, donde se logre evidenciar la ampliación de la información y a su vez,</p>

Referencia	Tipo y diseño de estudio	Contexto, población y muestra	PAE	Resultados
		laboral, angustia y presentimos.		determinar y delimitar los elementos que contribuyen al estrés laboral.

Fuente: elaboración propia

Discusión y Conclusiones

A lo largo de la revisión sistemática que se realizó frente a los Programas de Apoyo al Empleado (PAE) y su relación directa frente a la afectación de distintos fenómenos psicológicos en el ambiente laboral, se logró evidenciar en cada una de las investigaciones escogidas la importancia que tiene la participación e implementación de esta estrategia en el ambiente laboral, denotando el acercamiento y cumplimiento de los objetivos que se plantearon en esta investigación, destacando el objetivo general (Realizar una revisión sistemática, que permita identificar cuál es la efectividad de los Programas de Apoyo al Empleado (PAE), en relación con variables de salud mental y bienestar laboral). El cual a partir de las 5 investigaciones escogidas logró completarse, generalizando esta relación entre salud mental y bienestar laboral como una reestructuración en diferentes factores que rodean a los empleados, por ejemplo, en el aumento de productividad y el mantenimiento del bienestar laboral dentro de la empresa, siendo consecuente en la correlación que mantienen estos apartados con el clima organizacional, la satisfacción laboral, el estrés laboral, el síndrome de burnout y la motivación (Martínez y Rivera, 2019), teniendo presente que el bienestar laboral no es un término que se plantea desde lo individual sino hacia una perspectiva grupal y cultural. Allí, se evidencia a los colaboradores como factores clave para generar adaptación y fomentar efectos positivos en torno a su compromiso, generando una disminución de conflictos intergrupales y una mejor preparación frente a la resolución de incidentes críticos, potenciando grupos de trabajo idóneos, no solo con sus actividades, sino también con la organización y encaminados a adquirir herramientas que generen un mejoramiento continuo en el ambiente laboral (Factor Humano, 2020). Cada una de estas afirmaciones concuerda con las investigaciones y objetivos que se plantearon a lo largo de este estudio, mostrando de esta manera que los trabajos publicados en revistas científicas durante

los años (2016-2021) denotan y concluyen en la importancia de tener en cuenta la relación entre los aspectos psicológico en el espectro organizacional y laboral.

Cabe resaltar que la finalidad que ejerce la PAE sobre la compañía en la que se implementa es brindar apoyo concreto en relación a factores psicológicos como lo es la desmotivación, el cansancio físico y mental, los procesos de conciliación, el estrés laboral, entre otros, los cuales influyen de manera directa en 3 amplios síntomas como lo plantea Guerrero (1995), siendo estos: Mentales (irritación, ansiedad, tensión, depresión severa, obsesión, autovaloración negativa, insatisfacción y cansancio, pérdida de memoria, entre otros), Somáticos (dolores de cabeza, dolores musculares, condiciones de la piel y algunos desórdenes cardiovasculares) o Comportamentales (variaciones en el rendimiento del trabajador, ausentismo, consumo excesivo de tabaco y alcohol, etc.), los cuales afectarán no solo al individuo, sino al conjunto de elementos que conforman a la organización. siendo consecuente al objetivo: *(Identificar los elementos que se incluyen en los PAE y que potencialmente explican su efectividad)* que se plantea desde esta investigación, explayando la relevancia de una correcta y optima implementación del PAE en un espacio laboral.

Así lo plantea Solé y Balduque (2006). En concreto, el PAE consiste en “dar un adecuado asesoramiento psicológico, apoyo emocional, valoración, y acompañamiento a los trabajadores para afrontar y prevenir malestares psicosomáticos cuya causa radica en situaciones laborales y/o personales o familiares”. Los PAE permiten de una u otra forma, una prevención general de malestar laboral, aspectos que pueden determinar el desmejoramiento de la salud y bienestar de los colaboradores y asimismo en algunas de las actividades que ejercen los empleados.

Para el caso colombiano, teniendo presente el Marco Normativo en Salud Ocupacional; (Ministerio de salud y Protección Social, 2010) en los artículos 80, 81 y 84, de la Ley 9°/79:

artículo 2 de la Resolución 2400/79, donde se evidencia que los empleadores deben ofrecer procesos laborales óptimos para sus empleados en materia de salud mental, se deben crear mecanismos de acompañamiento que permitan determinar los instrumentos que usan algunas empresas para brindar la estabilidad emocional a sus empleados, esto con el objetivo de ofrecer las garantías necesarias a la población trabajadora y a su vez, hacer cumplir la Ley, con la finalidad de adquirir resultados eficientes en los comportamientos del trabajador y el desempeño laboral dentro de sus organizaciones.

Aunque este tipo de revisiones busca abarcar un nivel extenso de información y una revisión de la mayor cantidad de estudios relevantes posibles, es importante tener un equilibrio entre la exhaustividad de la información y el mantenimiento de la relevancia entre cada estudio (Higgins et al. 2021); por ello la necesidad de plantear estas limitaciones y tamizajes dentro de la búsqueda de estudios y así aumentar la precisión de la revisión, entendiéndose esta como la proporción de artículos recuperados que corresponden al tema, siendo este el objetivo principal (la búsqueda de artículos relevantes), pero para llegar a este punto se deben de filtrar varios documentos que no aportaran al estudio principal, esto se realiza mediante una correcta sensibilidad y especificidad del proceso, describiendo al primer término (sensibilidad) como la proporción o cantidad de artículos que se encuentran del tema, esto sin haber tamizado mediante los filtros que se adecuan al proceso de revisión, por otra parte el segundo término, (especificidad) es la cantidad de documentos que no corresponden al tema, en el caso de esta investigación en términos numéricos se logró identificar 1135 documentos que se encontraron en las diferentes base de datos, de los cuales solo 5 fueron elegibles teniendo en cuenta todas las especificaciones y tamizajes que se plantearon para la precisión de la revisión sistemática.

De este proceso tan metódico surge la exhaustividad del producto, ya que de la revisión dependerá el resultado de la investigación, es importante mantener una estrategia de búsqueda que permita tanto optimizar tiempo, como encontrar los estudios más relevantes, de allí la necesidad de crear procesos sistematizados que puedan facilitarnos este importante paso, siendo que “después de una determinada etapa, cada unidad de tiempo adicional invertida en la búsqueda devuelve menos referencias que sean relevantes para la revisión” (Higgins et al. 2021).

De lo concretado anteriormente, es requerido mencionar que, aunque la literatura sobre metodología de verificaciones sistemáticas recomienda que los artículos se revisen en lo posible por personas diferentes (Guevara et al, 2008). Sin embargo, en esta revisión, el proceso estuvo a cargo exclusivamente de la autora, lo cual lleva a resaltar que ciertos criterios y métodos podrían permearse por algunos sesgos personales y conceptuales que pueden pulirse y mejorarse para obtener mejores resultados y posibles conclusiones para próximas revisiones e investigaciones. De igual forma, dentro de estas recomendaciones, es precisado destacar la importancia de cada uno de los pasos para obtener no solo las mejores investigaciones sino también los mejores resultados, iniciando desde la metodología que se utilizará, estructuración del proceso de revisión bibliográfica, evaluación de calidad y pertinencia de cada artículo utilizado a partir de los objetivos planteados dentro del estudio (Pardal Refoyo y Pardal Pelaez. 2020); esto, debido a que el proceso per se de revisar cada investigación no solo debe de ser exhaustivo, sino también debe ser organizado debido a que comprende distintos desarrollos que sin este orden puede alterar el planteamiento objetivo que se buscó al iniciar el proyecto.

Así mismo, y finalmente se denota la necesidad de seguir investigando acerca de los programas de apoyo al empleado, que como se logró resaltar, es de sumo aprovechamiento para las empresas y empleados este tipo de estrategias, mostrando en sus resultados no solo beneficios

individuales sino colectivos, afectando positivamente aspectos relacionados directamente a las funciones del trabajador, la optimización funcional y el bienestar laboral, por lo que en Colombia, sería un gran aporte el fomento de este tipo de herramientas dentro de las organizaciones, para así mismo reducir costos adicionales debido al absentismo laboral e incapacidades médicas, aumentando la productividad, convirtiendo a las organizaciones en ventajas competitivas dentro de su mercado y mejorando su estatus frente a los clientes, ya que una organización que refleje bajos índices de accidentalidad y de enfermedad laboral goza de prestigio y credibilidad, lo que le permitirá acreditarse a nivel nacional e internacional todo gracias a la implementación de estrategias y herramientas. De la misma manera, los PAE se pueden implementar en conjunto con los Sistemas de Gestión y Salud y Seguridad en el Trabajo, ya que estos integran los comités como el COOPAST, ya que desde su gestión pueden impulsar actividades de promoción y prevención para apoyar la intervención en la reducción de los riesgos (Bolívar, 2021) y el COCOLA (Comité de Convivencia Laboral también identificado como CCL o COCOLA lo podemos definir como un grupo de apoyo conformado por los trabajadores en el que se busca reconocer y controlar el riesgo psicosocial o situaciones de acoso laboral en una organización) (Rojas, 2021). Con ayuda de estos comités se puede llegar a implementar estrategias que fortalezcan y formalicen los PAE en las organizaciones.

Referencias

Acosta , C. (2015). Empresas con increíbles programas de bienestar. Disponible en:

<https://www.expoknews.com/7-empresas-con-increibles-programas-de-bienestar/>

- AESST. (2021). Agencia Europea para la salud y seguridad en el trabajo. Obtenido de Agencia Europea para la salud y seguridad en el trabajo:
<https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-stress>
- Aguirre, C., Vauro, M. y Labarthe, J. (2015). Estresores laborales y bienestar en el trabajo en personal aeronáutico de cabina. *Ciencias Psicológicas*, 9(2), 292-308.
- Albendea, G. L. (2020). Las empresas se ocupan de la salud psicológica de empleados y ciudadanos durante la COVID-19. *Revista Compromiso empresarial*. Recuperado de <https://www.compromisoempresarial.com/coronavirus/2020/04/empresas-salud-mental-empleados-ciudadanos-coronavirus/>
- Álvarez, R. F. (2013). La psicología organizacional positiva y la mejora organizacional. *Éxito Empresarial*(227), 1-3. Recuperado en http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_227_040313_es.pdf
- Asamblea Mundial de la Salud, 27. (1974). Los factores psicosociales y la salud. Organización Mundial de la Salud. Disponible en: <https://apps.who.int/iris/handle/10665/105043>
- Asociación Nacional de Empresarios de Colombia (2020) La ANDI y el Ministerio del Trabajo presentan resultados de la Encuesta de Conciliación de Vida Laboral y Personal. Recuperado de <http://www.andi.com.co/Home/Noticia/15812-la-andi-y-el-ministerio-del-trabajo-pre>
- Blanch, J. M. (2001). Empleo y Desempleo ¿viejos conceptos en nuevos contextos? In E. Agulló y A. Ovejero (eds.). *Trabajo, individuo y sociedad. Perspectivas psicosociológicas sobre el futuro del trabajo* (27- 48). Madrid: Pirámide. ISBN 843681360X

- Blanch, J., Sahagún, M., Cantera, L, y Cervantes, G. (2010). Cuestionario de Bienestar Laboral General: Estructura y Propiedades Psicométricas. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 26(2), 157-170.
- Blanch, JM (2007). *Psicología Social del Trabajo*. In M. Aguilar y A. Reid (Coords.). *Tratado de Psicología Social. Perspectivas Socioculturales*. (210-238.). México -Barcelona: Anthropos – UAM. ISBN 978-84-7658-806-2.
- Blanco, M. (2003). El estrés en el trabajo. *Revista Ciencia y Cultura*, (12), 71-78.
- Bonifacio, S. (1 de Enero de 2003). *International Journal of Clinical and Health*. Obtenido de *International Journal of Clinical and Health*:
- Calderón, G. et al (2003) *Cultura organizacional y bienestar laboral*. Cuadernos de *Administración*, 16 (25), pp. 109-137. Bogotá, Colombia
- Castañeda et al (2017). *Bienestar laboral y salud mental en las organizaciones*. *Revista electrónica Psyconex*. 9 (14)
- Congreso de la República de Colombia (2013) *Ley 1616. Ley de Salud Mental*. Disponible en <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/ley-1616-del-21-de-enero-2013.pdf>
- De Arruda, A., Marqués H. y Álvaro J. (2020) *Relaciones entre valores humanos y síndrome de burnout: una revisión sistemática*. *Revista Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo* 29 (4): 357-373 [Internet].
- Eva, B. (2018). *Estrés laboral en usuarios de un programa de asistencia* . *Revista de salud conductual en el lugar de trabajo*, 167. Obtenido de *Revista de salud conductual en el lugar de trabajo*.

- Factor Humano (Noviembre 2020). Los Programas de Ayuda al Empleado, en el punto de mira tras la pandemia. Revista Factor Humano No 3. p.p.34–39. Disponible en https://factorhumano.es/wp-content/uploads/2020/11/revista-Factor-Humano-n_3.pdf
- Flórez, A., Rozo, A., y Gutiérrez, C. (2020). Beneficios de los programas de ayuda al empleado (EAP) en el contexto organizacional. Aibi Revista de investigación, administración E ingeniería, 7(2), 73-76. DOI: <https://doi.org/10.15649/2346030X.578>
- Fundación Ideas para la Paz (2020) ¿Cómo el covid-19 ha afectado a la salud mental de los trabajadores en Colombia?. Reflexiones desde la Conducta Empresarial Responsable. Recuperado en <http://ideaspaz.org/especiales/empresas-covid/derechos-humanos-andi.html>
- Fundación Ideas para la Paz (FIP). (2 de diciembre de 2020a). Así ha afectado el covid-19 la salud mental de los trabajadores en Colombia. Recuperado de <http://empresapazddhh.ideaspaz.org/nota/asi-ha-afectado-el-covid-19-la-salud-mental-de-los-trabajadores-en-colombia>
- Gil-Monte (2010) Situación actual y perspectiva de futuro en el estudio del estrés laboral: la Psicología de la Salud Ocupacional. Dossier. 100, 68-83. Recuperado de Dialnet
- Gómez L. (2011) Un espacio para la investigación documental. Revista Vanguardia Psicológica. Volumen 1 (2).
- Gómez, J. (22 de abril de 2016) Programas de asistencia para empleados [Publicación de blog]. Recuperado de <https://www.cerem.pe/blog/programas-de-asistencia-para-empleados>.
- González, C. (2013). La salud pública: de objeto a método. Universidad de Antioquia. Disponible en <http://www.udea.edu.co/wps/wcm/connect/udea/17467294-ac6e-439f-8967-368caaddaf8c/De+objeto+a+m%C3%A9todo.pdf?MOD=AJPERES>

- Grajales, A., Muñoz, A., Tangerife, C., Bernal, M., & Torres, M. y. (1998). Ausentismo laboral por causa médica y no médica en la Gerencia Complejo Barrancabermeja de Ecopetrol, 1995-1997. *Facultad Nacional de Salud Pública*, 5(2), 85-111. Obtenido de <http://bibliotecadigital.udea.edu.co/handle/10495/4779>
- Grupatra (s.f.) Counseling. Trabajando por el bienestar emocional y social. Disponible en: <https://www.grupatra.org/es/ambitos-de-actuacion/counseling/>
- Guerrero, J. (1995). Salud mental y trabajo en tiempos de cambio organizacional. *Revista Colombiana de Psicología*. Vol. 3 p.p. 100 – 108 Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.
- Gutiérrez, A y Viloría, J. (2014) Riesgos Psicosociales y Estrés en el ambiente laboral. *Revista Salud Uninorte*, vol. 30 (1), pp. v-vii Universidad del Norte Barranquilla, Colombia.
- Henares, J. (10 de Septiembre de 2019). Beneficios de los programas de asistencia para empleados. Observatorio de RRHH. Recuperado en <https://www.observatoriorh.com/orh-posts/beneficios-de-los-programas-de-asistencia-para-empleados-o-employee-assistance-program.html>
- Hernández, J. (2006). El desencuentro entre la salud mental y la salud de los trabajadores. *Revista Cubana de Salud Pública*, 32(4)
- Instituto Great Place to Work (2019). Los mejores lugares para trabajar en Colombia. Recuperado en <https://www.semana.com/empresas/articulo/cuales-son-los-mejores-lugares-para-trabajar-en-colombia/279994/>
- Jímenez, F. (30 de 09 de 2014). Condiciones que fomentan el ausentismo laboral en el personal de enfermería y su impacto financiero en una institución de salud de alta complejidad.

- Bogotá, 2011 y 2012. [Tesis de maestría] . Universidad Javeriana. Recuperado en <https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/12062>
- Ladrón de Guevara Cervera, Michele, Hincapié, Jhoana, Jackman, Joseph, Herrera, Omar, & Caballero Uribe, Carlo Vinicio. (2008). Revisión por pares: ¿Qué es y para qué sirve?. *Revista Salud Uninorte*, 24(2), 258-272.
- Lee, J. y Jeung, Ch. (2018). Employee Status and the Consequences of Perceived Organizational Support. *Journal of Personnel Psychology* 17(2):75-82. DOI: 10.1027/1866-5888/a000198
- Lopera, J. (2014). El concepto de salud mental en algunos instrumentos de políticas públicas de la Organización Mundial de la Salud. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 32 (1), pp. S11-S20 Universidad de Antioquia Medellín, Colombia.
- López, V. (Dic 06, 2018). 5 empresas con increíbles planes de bienestar. Disponible en: <https://latinamericanpost.com/es/25035-5-empresas-con-increibles-planes-de-bienestar>
- Marco, M. (25 de mayo de 2017) Riesgos psicosociales en el trabajo y estrés laboral. [Mensaje en un blog] . Universitat Miguel Hernández. Recuperado de <http://mprl.edu.umh.es/2017/05/25/riesgos-psicosociales-trabajo-estres-laboral/>
- Martínez, J. y Rivera, D. (2019) Factores que influyen en el bienestar de las personas dentro de su contexto laboral, *Aibi revista de investigación, administración e ingeniería*, 7(2), 77-81.
- Mestra, R y Bentacur J. (2015). Impacto del Bienestar Laboral En la Innovación. Recuperado en <http://cursodeghudea.blogspot.com/2015/03/impacto-delbienestar-laboral-en-la.html>
- Mingote Adán , J. C., del Pino Cuadrado, P., Sánchez, R., & Macarena Gálvez , H. (2011). SciELO.

Ministerio de Protección Social (2003). Estudio Nacional de Salud Mental Colombia 2003.

Recuperado en

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/ED/GCFI/Informe%20final%20ENSM%202003.pdf>

Ministerio de Protección Social (2010). Marco Normativo en Salud Ocupacional Recuperado en:

<https://accounter.co/normatividad/conceptos/marco-normativo-de-salud-ocupacional.html>

Ministerio de Protección Social (21 de enero de 2013). Ley de Salud Mental [Ley 1616 de 2013].

Recuperado en

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/ley-1616-del-21-de-enero-2013.pdf>

Ministerio de Salud y Protección Social (10 de octubre 2017). Salud mental, clave para el

desarrollo de empresas y trabajadores. Boletín de Prensa No 145 de 2017. Disponible en

<https://www.minsalud.gov.co/Paginas/salud-mental-clave-para-el-desarrollo-de-empresas-y-trabajadores.aspx>

Ministerio de Salud y Protección Social (10 de octubre de 2020). Minsalud ratifica su

compromiso con la salud mental de los colombianos. Boletín de Prensa No 815 de 2020.

Recuperado en: <https://www.minsalud.gov.co/Paginas/Minsalud-ratifica-su-compromiso-con-la-salud-mental-de-los-colombianos.aspx>

Ministerio de Salud y Protección Social (2019a). Empresas deben evaluar la salud mental de sus

trabajadores: MinTrabajo. Recuperado en

<https://www.mintrabajo.gov.co/prensa/mintrabajo-es-noticia/2019/->

[/asset_publisher/5xJ9xhWdt7lp/content/empresas-deben-evaluar-la-salud-mental-de-sus-trabajadores-mintrabajo](https://www.mintrabajo.gov.co/prensa/mintrabajo-es-noticia/2019/-/asset_publisher/5xJ9xhWdt7lp/content/empresas-deben-evaluar-la-salud-mental-de-sus-trabajadores-mintrabajo)

- Ministerio de Salud y Protección Social (2019b) Bienestar y salud mental: un compromiso de MinTrabajo y el Sector Público. Recuperado en <https://www.mintrabajo.gov.co/prensa/comunicados/2019/julio/bienestar-y-salud-mental-un-compromiso-de-mintrabajo-y-el-sector-publico>
- Ministerio del Trabajo (2013) Informe ejecutivo II encuesta nacional de condiciones de seguridad y salud en el trabajo en el sistema general de riesgos. Disponible en <https://fasecolda.com/cms/wp-content/uploads/2019/08/ii-encuesta-nacional-seguridad-salud-trabajo-2013.pdf>
- Moreno, B. et al (2018) Revisiones Sistemáticas: definición y nociones básicas. Revista Clínica 11(3), 184-186.
- Morquera, N. (2017). Factores que influyen en el ausentismo laboral y su impacto en el clima organizacional. [tesis]. Universidad Militar Nueva Granada. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/17172/MosqueraTaveraNancy2017%20%20.pdf?sequence=1>
- Observatorio de Recursos Humanos – ORH- (30 abril, 2020b). Stimulus Flash Eval: la herramienta que mide la salud psicológica y el contexto psicosocial de las empresas. Recuperado en <https://www.observatoriorh.com/al-dia/stimulus-flash-eval-la-herramienta-que-mide-la-salud-psicologica-y-el-contexto-psicosocial-de-las-empresas.html>
- Observatorio de Recursos Humanos. (17 diciembre 2020). Los programas de ayuda psicológica al empleado crecen casi un 70%, con el Covid como protagonista. Recuperado de <https://www.observatoriorh.com/orh-posts/los-programas-de-ayuda-psicologica-al-empleado-crecen-casi-un-70-con-el-covid-como-protagonista.html>

Organización Mundial de la Salud (2020) Cuidar nuestra salud mental. Recuperado de

<https://www.who.int/es/campaigns/connecting-the-world-to-combat-coronavirus/healthyathome/healthyathome---mental-health#:~:text=Lev%C3%A1ntese%20y%20acu%C3%A9stese%20todos%20los,Haga%20ejercicio%20de%20forma%20habitual.>

Organización Mundial de la Salud. (2004). Invertir en Salud Mental. Disponible en

https://www.who.int/mental_health/advocacy/en/spanish_final.pdf

Organización Mundial de la Salud. (2013). Plan de acción sobre Salud Mental 2013 – 2020.

Recuperado en

http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/97488/9789243506029_spa.pdf?sequence=1

Organización Mundial de la Salud. (2019a). Salud mental en el lugar de trabajo. Recuperado en

https://www.who.int/mental_health/in_the_workplace/es/

Organización Mundial de la Salud. (2019b). Trastornos Mentales. Recuperado en

<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-disorders>

Organización Mundial de la Salud. (9 de octubre 2012). La depresión es una enfermedad

frecuente y las personas que la padecen necesitan apoyo y tratamiento. Disponible en:

https://www.who.int/mediacentre/news/notes/2012/mental_health_day_20121009/es/

Organización Mundial de la Salud. (s.f.). Antecedentes y desarrollo histórico del Programa de

Salud Mental de la Organización Panamericana de la Salud (OPS/OMS). Disponible en

https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11660:historia-salud-mental-ops&Itemid=0&lang=es

- Ott-Holland, CJ, Shepherd, WJ y Ryan, AM (2019). Examinar los programas de bienestar a lo largo del tiempo: predecir la participación y los resultados laborales. *Revista de psicología de la salud ocupacional*, 24 (1), 163-179. <https://doi.org/10.1037/ocp0000096>
- Palma, A, Ansoleaga, E, y Ahumada, M. (2018). Violencia laboral en trabajadores del sector salud: revisión sistemática. *Revista médica de Chile*, 146(2), 213-222.
<https://dx.doi.org/10.4067/s0034-98872018000200213>
- Pardal-Refoyo, José Luis, & Pardal-Peláez, Beatriz. (2020). Anotaciones para estructurar una revisión sistemática. *Revista ORL*, 11(2), 155-160. Epub 13 de octubre de 2020.
<https://dx.doi.org/10.14201/orl.22882>
- Peiro, J. y Rodríguez, I. (2008). Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional. *Papeles del Psicólogo*, 29 (1), 68-82.
- Pereda, S. y Berrocal, F. (2000). Psicología del Trabajo y Gestión del Conocimiento. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 16 (1), 63-73.
- Pineda, M y Cortés, G. (2018). Cambio y adaptación organizacional. Una revisión de la literatura. *Revista Espacios* 39 (37) 1-16. Disponible en:
<http://www.revistaespacios.com/a18v39n37/a18v39n37p05.pdf>
- Porras, N. R. (2013). Inserción laboral y salud mental: una reflexión desde la psicología del trabajo. *Revista Tesis Psicológica*, 8 (2), 98-117.
- Portero, G. (2012) ¿Qué es la salud mental? La salud mental de las y los trabajadores. *Observatorio Vasco de Acoso Moral*. pp. 101 – 128. Bilbao: Wolters Kluwer España, S.A.
Recuperado en
https://www.osalan.euskadi.eus/contenidos/libro/medicina_201320/es_saludmen/adjuntos/salud_mental_trabajadores.pdf

- Posada, José A. (2013). La salud mental en Colombia. *Biomédica*, 33 (4), 497-498.
- Quiceno, M. Y Vinaccia S. (2007). Burnout: "síndrome de quemarse en el trabajo (SQT)". *Acta Colombiana de Psicología*, 10 (2), 117-125.
- Restrepo, D. y Jaramillo J. (2012). Concepciones de salud mental en el campo de la salud pública. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 30 (2), 202-211.
- Rodríguez, M. (2013) Acerca de la investigación bibliográfica y documental. Recuperado en <https://guiadetesis.wordpress.com/tag/investigacion-documental/>
- Rodríguez, N. (2020). El salario emocional y su relación con los niveles de efectividad. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(1), 141-149.
- Rodríguez, R. y Rivas, S. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57(Supl. 1), 72-88. <https://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500006>.
- Sacchi, M., Hausberger, M y Pereyra, A (2007). Percepción del salud-enfermedad-atención y aspectos que influyen en la baja utilización del Sistema de Salud, en familias pobres de la ciudad de Salta. *Salud Colectiva*, 3 (3), 271-283.
- Salud, M. d. (21 de Enero de 2013). "POR MEDIO DE LA CUAL SE EXPIDE LA LEY DE SALUD MENTAL". Obtenido de "POR MEDIO DE LA CUAL SE EXPIDE LA LEY DE SALUD MENTAL": <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/ley-1616-del-21-de-enero-2013.pdf>
- Salud, O. M. (2021). Organización Mundial de la Salud . Obtenido de Organización Mundial de la Salud : <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/depression>

- Sarsosa -Prowesk, K., & Charria-Ortiz, V. (2018). Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. *Universidad Y Salud*, 20(1), 44 - 52. <https://doi.org/10.22267/rus.182001.108>.
- Secretaría de Salud. (2020). Lineamientos de respuesta y de acción en salud mental y adicciones para el apoyo psicosocial durante la pandemia por covid-19 en México. Recuperado de https://coronavirus.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Lineamientos_Salud_Mental_COVID-19.pdf
- Segurado, A, y Agulló, E. Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social. *Psicothema*. 14(4), 828-836.
- Serrano, B. y Portalanza, Ch. (2014). Influencia del Liderazgo Sobre el Clima Organizacional. *Suma de Negocios*, 5 (11), 117-125. Recuperado en <https://www.elsevier.es/es-revista-suma-negocios-208-pdf-S2215910X14700266>
- Sianoja, M., Crain, T, Hammer, L, Bodner, T., Brockwood, K, LoPresti, y Shea, S (2020). La relación entre el apoyo del liderazgo y el sueño de los empleados. *Revista de psicología de la salud ocupacional*, 25 (3), 187-202. <https://doi.org/10.1037/ocp0000173>
- Siddaway, A., Wood, A., & Hedges, L. (2019). How to do a systematic review: A best practice guide for conducting and reporting narrative reviews, meta-analyses, and meta-syntheses. *Annual Review of Psychology* (70), 747-770. doi:10.1146/annurev-psych-010418-102803
- Solé, M y Balduque, M. (2006). El programa de ayuda al empleado (EAP): intervención individual en la prevención de riesgos psicosociales. Recuperado de https://intervencion-psico.insst.es/Images/Resources/ntp_780.pdf

Stavroula (2004). La organización del trabajo y el estrés. Disponible en

https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1

Strauss, G.

Tatamuez, R, Domínguez, A y Matabanchoy-Tulcán, S. (2019) Revisión sistemática: Factores asociados al ausentismo laboral en países de América Latina. *Universidad y Salud*. 21(1) pp. 100-112, DOI: <https://doi.org/10.22267/rus.192101.143>

Vázquez L. (2018). El bienestar laboral como ventaja competitiva en las organizaciones en Colombia. Una revisión documental. [Tesis] Universidad de Antioquia. Colombia.

Disponible en:

https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/9950/1/VasquezLuis_2018_BienestarLaboralVentaja.pdf

Velázquez, M. (2012). La salud mental de las y los trabajadores. Observatorio Vasco de Acoso Moral. Bilbao: Wolters Kluwer España, S.A. Recuperado en

https://www.osalan.euskadi.eus/contenidos/libro/medicina_201320/es_saludmen/adjuntos/salud_mental_trabajadores.pdf

Vélez, A. (2007). Nuevas dimensiones del concepto de salud: el derecho a la salud en el estado social de derecho. *Hacia la Promoción de la Salud*, 12, 63 – 78.