



Jaime Barrera
Director Institucional
de Bienestar
Organizacional
del CCS

Country manager para
Colombia de Affor Health



El PAE dentro de una estrategia de seguridad y salud laboral

El bienestar psicosocial ha cobrado una importancia creciente en la gestión de la seguridad y salud laboral. Diversos estudios, entre ellos uno divulgado por la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (2014)¹, han demostrado que los riesgos psicosociales afectan la productividad, incrementan el absentismo y reducen la satisfacción laboral.

En Colombia, según datos reflejados en la recién publicada Política Nacional de Salud Mental (2024), los trastornos mentales en el país han ido en aumento, lo que se refleja en el incremento de la tasa de suicidio², siendo la depresión y la ansiedad los más prevalentes, seguidos por el consumo de sustancias psicoactivas. Ante este panorama, el Programa de Ayuda al Empleado

(PAE), también conocido como Programa de Acompañamiento Emocional, se presenta como una herramienta clave para mejorar la salud mental y el desempeño de los trabajadores.

El PAE es un servicio diseñado para proporcionar apoyo psicológico, asesoramiento y herramientas de afrontamiento a los empleados que pasan por dificultades emocionales, personales o laborales. De acuerdo con las investigadoras españolas María Dolores Solé y Maite Balduque del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST, s.f.)³, el PAE no solo actúa como un mecanismo reactivo ante situaciones de crisis, sino que también tiene una función proactiva, guiando al trabajador hacia el uso adecuado de los recursos,

fomentando, a su vez, el desarrollo personal y profesional.

Los objetivos fundamentales del PAE incluyen:

- Reducir el impacto de los riesgos psicosociales.
- Disminuir el absentismo y la rotación de personal.
- Mejorar el clima laboral y la productividad.
- Proporcionar herramientas para la gestión del estrés y conflictos interpersonales.

Este estudio del INSST español destaca que los PAE son una estrategia complementaria a otras medidas preventivas en el ámbito laboral destinadas a la creación de entornos saludables. Su enfoque integral permite no solo atender las dificultades individuales de los trabajadores, sino también generar datos útiles para el profesional de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST). Cifras que ayudan a mejorar las condiciones de trabajo, identificar factores de riesgo emergentes o diseñar políticas organizacionales más efectivas en la prevención de riesgos psicosociales.

Impacto en la productividad según la ciencia

Los programas de promoción de la salud mental, incluyendo el PAE, generan un retorno de inversión (ROI) significativo con beneficios económicos derivados de la reducción del absentismo y la mejora en el desempeño laboral. Según un estudio de Savia Salud Digital (2025)⁴ cada euro invertido en servicios de psicología *online* puede generar hasta 11 euros de retorno, lo que subraya la importancia de contar con un PAE estructurado en las organizaciones.

Otra investigación publicada en el *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health* (2018)⁵ evidenció que la intervención en gestión del estrés a través del PAE puede generar un beneficio neto de 181 euros por trabajador en los primeros seis meses de implementación.

Contexto histórico del PAE

Los programas de ayuda al empleado tienen su origen en los Estados Unidos. Concretamente, arrancaron en la década de los años 40 para abordar problemas de alcoholismo entre los trabajadores industriales. Con el tiempo, su alcance se

amplió para incluir una variedad de problemas psicosociales. A partir de los años 80, estos programas comenzaron a consolidarse en Europa en países como Francia, Inglaterra y Alemania.

Reducción de conflictos laborales y mejora del clima organizacional

Los programas de acompañamiento en empresas han mostrado, particularmente en la experiencia de Affor Health, efectos positivos en la reducción del estrés laboral y la mejora en las relaciones interpersonales. Se ha observado que los trabajadores que cuentan con acceso a terapia y asesoramiento a través del PAE presentan menores niveles de conflicto y una mejor capacidad de adaptación a los cambios organizacionales.

Como se mencionó anteriormente, está comprobado que estos programas generan entornos laborales más colaborativos y eficientes, contribuyendo a la mejora del clima organizacional. Es decir, permiten la detección temprana de problemas psicosociales y la implementación de medidas de apoyo que pueden minimizar los conflictos internos y fomentan una mayor cohesión en los equipos de trabajo.

Implementación del PAE en las empresas

Poner en marcha un programa de este tipo exige una serie de criterios para que sea efectivo y logre los propósitos ya descritos. Entre ellos se destacan:

- **Accesibilidad y confidencialidad:** es clave garantizar que todos los empleados puedan acceder al programa de manera sencilla y con total confidencialidad para fomentar su uso. Además de cumplir con la normativa vigente en materia de confidencialidad, es imprescindible que se genere confianza para el trabajador a la hora de recurrir al mismo.
- **Adaptabilidad:** un PAE debe ajustarse a las necesidades específicas de cada empresa y su cultura organizacional. Esto es necesario dada la diversidad sectorial de cualquier país y la diversidad territorial y cultural



que se presenta en Colombia, tal y como lo describe la reciente Política Nacional de Salud Mental (2024).

- **Comunicación:** desarrollar estos programas va al compás de las labores de comunicación y promoción en el uso de estos. En primer lugar, para difundir su existencia, y en segundo, para explicar que se puede recurrir a ellos sin temor a represalias o estigmatización.
- **Medición de resultados:** es fundamental evaluar el impacto del PAE mediante indicadores como reducción del absentismo, mejora en la satisfacción laboral y productividad, entre otros.
- **Integración con otras estrategias de seguridad y salud laboral:** un PAE no debe verse como un reemplazo de las políticas de prevención de riesgos, sino como un complemento que refuerza la estrategia global de bienestar organizacional. El estudio 'Contextualising the effectiveness of an employee assistance program intervention on psychological health: the role of corporate climate' (2022)⁶ examina cómo los PAE amplifican su eficacia en entornos organizacionales donde se fomenta un clima corporativo que priorice la salud y seguridad psicológica de sus trabajadores.

Al margen de estos requisitos hay otra variable que merece una atención diferenciada: las labores de psicoeducación. Desde diferentes instancias, como el INSST español, se recomienda que la implementación de una política como esta incluya la capacitación de los mandos intermedios en la identificación de señales de estrés o problemas emocionales en los trabajadores.

Desafíos de la salud mental en Colombia

A pesar de los avances en la promoción de la salud mental en el trabajo, en Colombia persisten obstáculos significativos. El estigma de esta temática, a partir de la experiencia de Affor Health, continúa ocupando un lugar relevante en la cultura colombiana, lo que dificulta la búsqueda de apoyo por parte de los trabajadores. Muchas personas temen que acudir a programas de ayuda pueda ser visto como una señal de debilidad o falta de profesionalismo, lo que refuerza barreras para la intervención temprana.


En este sentido, la implementación de un PAE efectivo debe considerar estrategias de sensibilización y educación para reducir el estigma asociado a la salud mental en el entorno laboral. Es fundamental que las empresas promuevan una cultura de bienestar donde el acceso a estos servicios se perciba como un recurso valioso y no como un factor de discriminación.

Conclusión

El Programa de Ayuda al Empleado es una herramienta estratégica para la gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. Su implementación efectiva no solo reduce los efectos negativos de los riesgos psicosociales, sino que también mejora la calidad de vida de los trabajadores y la productividad empresarial.

En Colombia, donde una gran parte de la población ha enfrentado problemas de salud mental según lo evidencia la Política Nacional anteriormente mencionada, los PAE representan una oportunidad clave para combatir el estigma y mejorar la percepción del bienestar psicológico en el entorno laboral.

Una estrategia integral de bienestar laboral debe incluir medidas en los tres planos de la prevención: primaria (reducción de factores de riesgo), secundaria (detección y abordaje de los síntomas) y terciaria (basada en la intervención). Es decir, tratamiento, rehabilitación y estrategias para la reintegración efectiva.

Así, los trabajadores contarán con los recursos adecuados para enfrentar desafíos emocionales, sea cual sea la posición jerárquica en la que se encuentren. En este contexto, los PAE deben ser vistos como una inversión esencial para construir organizaciones más saludables y resilientes. 

Referencias

- ¹ **Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. (2014).** La estimación del coste del estrés y los riesgos psicosociales relacionados con el trabajo - Revisión bibliográfica. Luxemburgo: Oficina de Publicaciones de la Unión Europea. Recuperado de <https://osha.europa.eu/sites/default/files/597%20calculating-the-cost-of-work-related-stress-and-psychosocial-risks%20-%20ES.pdf>
- ⁶ **Bouzikos, S., Afsharian, A., Dollard, M., & Brecht, O. (2022).** Contextualising the effectiveness of an employee assistance program intervention on psychological health: The role of corporate climate. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(9), 5067. Recuperado de <https://doi.org/10.3390/ijerph19095067>
- ⁵ **Ebert DD, Kählke F, Buntrock C, Berking M, Smit F, Heber E, Baumeister H, Funk B, Riper H, Lehr D. (2018).** A health economic outcome evaluation of an internet-based mobile-supported stress management intervention for employees. *Scand J Work Environ Health*. Recuperado de https://www.sjweh.fi/show_abstract.php?abstract_id=3691
- ² **Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia. (2025).** Política Nacional de Salud Mental 2024-2033. Recuperado de https://www.minsalud.gov.co/Anexos_Normatividad_Nuevo/Document-2025-01-17T111829_306.pdf
- ⁴ **Savia Salud Digital MAPFRE. (2025).** El ROI de servicios de bienestar para empresas. Recuperado de https://img.saludsavia.com/wp-content/uploads/2025/01/ROI_Servicios_Bienestar_Savia.pdf
- ³ **Solé, M. D., & Balduque Alonso, M. (s.f.).** El programa de ayuda al empleado (EAP): intervención individual en la prevención de riesgos psicosociales. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Recuperado de <https://documentacion.fundacionmapfre.org/documentacion/en/media/group/1035657.do>