

Beneficios de los programas de ayuda al empleado (EAP) en el contexto organizacional.

Benefits of employee assistance programs (EAP) in the organizational context.

Alexander Flórez-Garay

Universidad Simón Bolívar, Cúcuta - Colombia

alexxflores@gmail.com

Astrid Rozo-Sánchez

Universidad Simón Bolívar, Cúcuta - Colombia

astridcrozo@gmail.com

Carlos Gutiérrez-Suárez

Corporación Universitaria Minuto de Dios, Cúcuta - Colombia

psi.carlosgutierrez@gmail.com

Recibido: 22 de marzo de 2019.

Aprobado: 20 de junio de 2019.

Resumen—El presente artículo realiza una revisión de literatura sobre investigaciones realizadas en organizaciones que implementan programas de ayuda al empleado (Employee Assistance Programme - EAP). Para el cumplimiento de dicho objetivo se abordó una metodología cualitativa, con diseño bibliográfico de tipo documental. Se concluye que los EAP contemplan beneficios para el empleado y para la organización, relacionados con el bienestar laboral y el aumento de productividad.

Palabras clave: Programa de ayuda al empleado, counselling, bienestar.

Abstract—This article reviews the literature on research conducted in organizations that implement employee assistance programs (Employee Assistance Program - EAP). For the fulfillment of this objective, a qualitative methodology was approached, with bibliographic design of documentary type. It is concluded that the EAP contemplate benefits for the employee and for the organization, related to the labor welfare and the increase of productivity.

Keywords: Employee assistance program, counseling, welfare.

*Autor para correspondencia.

Correo electrónico: alexxflores@gmail.com (Alexander Flórez Garay).

La revisión por pares es responsabilidad de la Universidad de Santander.

Este es un artículo bajo la licencia CC BY (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Forma de citar: A. Flórez-Garay, A. Rozo-Sánchez y C. Gutiérrez-Suárez, "Beneficios de los programas de ayuda al empleado (EAP) en el contexto organizacional", Aibi revista de investigación, administración e ingeniería, vol. 7, no. 2, pp. 73-76, 2019, doi: [10.15649/2346030X.578](https://doi.org/10.15649/2346030X.578)

I. INTRODUCCIÓN

El contexto organizacional se encuentra en constante cambio [1] [2], la labor empieza a abarcar altas exigencias de tipo cognitivo, psicológico y emocional [3], la dificultad para adaptarse, la falta de apoyo social, la inseguridad laboral y demás factores puede generar la presencia de riesgos psicosociales y efectos en la salud física y mental de los trabajadores [4].

Por ende, los riesgos psicosociales se encuentran inmersos en el contexto laboral y afectan el bienestar físico, psíquico y mental del individuo, así como sus dimensiones personal, familiar, laboral y social [5].

Así, las organizaciones se enfocan en alcanzar sus objetivos o metas, los cuales son diferentes en todas las organizaciones, para ello debe velar por sus recursos financieros, de infraestructura, físicos, haciendo énfasis en los recursos humanos [5] y en la satisfacción laboral, la cual es clave para el desarrollo de un clima laboral saludable [6].

Por lo anterior, se han creado diferentes estrategias para reducir los riesgos en los que se pueden ver expuestos los empleados, entre estas se destacan los programas de ayuda al empleado (Employee Assistance Programme - EAP) cuyo objetivo principal se enfoca en mejorar la salud mental de los trabajadores, favoreciendo el rendimiento individual y grupal, aumentando la productividad y disminuyendo el absentismo [7]. Los EAP son herramientas de protección y promoción de la salud de los trabajadores, enfocadas en el establecimiento de entornos seguros y saludables, donde se brinda un asesoramiento psicológico a los trabajadores para prevenir diferentes afectaciones causadas por situaciones laborales, familiares o personales [8] y [9].

II. EL COUNSELLING COMO TÉCNICA DE LOS EAP

A partir de la marginación laboral en la antigüedad, empieza a nacer la preocupación por la calidad de vida en el trabajo, y es así en la década de los 70 en Estados Unidos gracias al movimiento CVL (Calidad de Vida Laboral), donde se alcanza un reconocimiento social y gubernamental por el bienestar de los empleados. A partir de esto, surge la necesidad de humanizar el entorno laboral y enfocarse hacia la calidad de vida en el trabajo [10] y [11].

Es por esto que nacen los EAP, los cuales se originan en Estados Unidos en la década de los 80, y posteriormente extendiéndose a países Europeos, nacieron como un modelo cuyo objetivo principal se enfocaba en mejorar la calidad de vida laboral, desde una perspectiva psicosocial [8].

De acuerdo a lo anterior, las implementaciones de los EAP empezaron a tener resultados positivos, ya que según la utilización de estas estrategias en grandes empresas Europeas generaban beneficios relacionados con la mejora de la salud mental en los empleados y el uso como herramienta de gestión para abordar situaciones conflictivas en el contexto organizacional.

El EAP utiliza técnicas del modelo Counselling (ver figura 1), el cual se centra en la atención de las dimensiones afectivas de la persona y en la necesidad de atender los conflictos personales, este modelo ha ido evolucionando de acuerdo a los aportes de varios autores, entre los que se destacan las premisas humanistas de Rogers, la cual lleva el proceso terapéutico a una orientación centrada en el cliente, el modelo evoluciona a un carácter más educativo, orientándolo como elemento de ayuda que pone énfasis en la calidad humana, las relaciones interpersonales y los beneficios a largo plazo [12], entendiendo al individuo como un ser social, formado por las

relaciones con grupos, con rasgos personales y rasgos integrados de los demás.

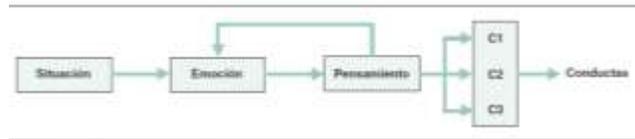


Figura 1. Modelo de referencia del Counselling. Fuente: Solé y Balduque (2006).

Esta técnica presenta una orientación clínica y terapéutica breve, su objetivo principal se centra en la resolución y atención de problemas personales, se ha utilizado en problemas relacionados con la depresión, ansiedad, insomnio, problemas de la alimentación, fobias, entre otros.

De acuerdo a su traducción “consejo” “asesoramiento” puede llevar a confundirse con la psicoterapia u orientación, por lo anterior se presenta la tabla 1, para una mayor comprensión.

Tabla 1: Comparación counselling vs psicoterapia.

| Counselling | Psicoterapia |
|---|--|
| Se centra en problemas de la persona relativos a valores, actitudes, decisiones, entre otros. | Trata trastornos conductuales de mayor grado (Depresión, anorexia, dificultades de aprendizaje, entre otros) |

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a lo anterior, la traducción de Counselling remite a una definición de orientación psicológica; pero todavía no se define conceptualmente, por lo que Artiles [13], trata de dar una definición clara a través de los aportes de diferentes autores (ver tabla 2).

Tabla 2: Definición de counselling.

| Autor | Aporte |
|----------------------|--|
| Carl Rogers, 1942 | Relación estructurada que permite al cliente “comprenderse” mejor así mismo. |
| Elvira Repetto, 1977 | Proceso de ayuda a un individuo, donde este debe conocerse a sí mismo y a la realidad en la que vive, con el fin de tomar elecciones prudentes para lograr su maduración como persona. |
| Charles Curran, 1952 | Relación empática entre consultor y cliente, donde un individuo analiza sus conflictos personales y al mismo tiempo reorganiza sus emociones para lograr sus metas personales. |

Fuente: Elaboración propia.

Por lo anterior, se identifican los elementos básicos de la técnica de Counselling: en la ayuda en la toma de decisiones personales y segundo la implicación de un proceso de aprendizaje [14], este proceso es importante en diferentes aspectos de la vida.

Así, la técnica Counselling, presenta como enfoque que el individuo realice un proceso de aprendizaje, donde el sujeto haga consciente sus propios recursos y los potencialice o fortalezca, para que sea el mismo quien pueda mejorar la situación en la cual se ve inmerso y que afecta su bienestar.

III. MATERIALES Y MÉTODOS

En la presente investigación se abordó un diseño bibliográfico de tipo documental, el cual se basa en el análisis de textos que integra diferente material documental permitiendo evaluar e interpretar el fenómeno de investigación de manera holista.

La búsqueda de información se enfocó en palabras clave relacionadas a programas de ayuda al empleado. Los insumos se obtuvieron de investigaciones ya realizadas, publicadas en revistas científicas de alto impacto, la muestra fue de 15 investigaciones de tipo conceptual de datos secundarios como fuente de información, rastreada en publicaciones desde el año 2014 hasta la actualidad. [19]

Se realizó un análisis de los resultados obtenidos en las investigaciones para poder obtener los beneficios de los EAP implementados.

IV. RESULTADOS

De acuerdo con la revisión bibliográfica se evidencia que son pocas las investigaciones realizadas alrededor del tema en mención, se encontró la implementación de los EAP en empresas de diferentes sectores de la economía con resultados positivos relacionados al bienestar laboral.

Un modelo de EAP es el programa de reincorporación laboral, así evidencian los beneficios de la implementación del mismo en empleados que tuvieron baja laboral por motivos de salud mental, el programa tenía como objetivo principal la reincorporación laboral con la participación del equipo interdisciplinar (ver figura 2), en este programa se realizaban acciones enfocadas a la adaptación laboral del empleado, evaluando las condiciones del puesto de trabajo y de la organización previniendo el riesgo de estrés en el entorno laboral[16]

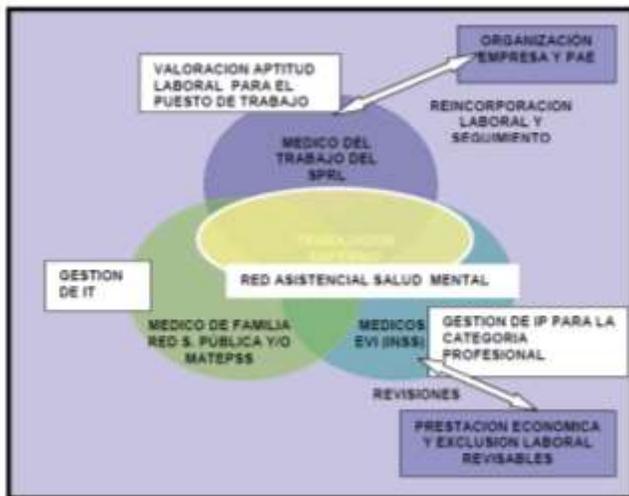


Figura 2. Participación del equipo interdisciplinar en el EAP (PAE).
Fuente: Otero y Gálvez (2014).

El programa propone un retorno al trabajo donde se realiza un seguimiento constante a la persona afectada con un acompañamiento del jefe directo y del equipo interdisciplinar, el proceso termina con la reincorporación laboral efectiva y saludable tanto para el empleado como para la empresa (ver figura 3). De acuerdo a la implementación del EAP la investigación considera resultados positivos debido a que contribuye a mejorar la salud mental de los trabajadores y es utilizado como una herramienta de gestión para identificar y abordar situaciones conflictivas. [15].



Figura 3. Objetivos del EAP.
Fuente: Otero y Gálvez (2014).

Los EAP implementados en la Universidad de Puerto Rico, son una estrategia necesaria y exitosa para los empleados, ya que pretende prevenir y atender de forma adecuada las situaciones personales de índole organizacional de los trabajadores que pueden interferir en el ambiente laboral, agrega que el servicio no es solo para los trabajadores, sino también para sus familiares inmediatos, ya que entre otras cosas fomenta los estilos de vida saludable, motiva y estimula la productividad y promueve el bienestar[16].

La afectación de los problemas cotidianos en el contexto organizacional, el absentismo y las relaciones organizacionales, por lo tanto la implementación de un EAP 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 (ver tabla 3).

Tabla 3: Funcionamiento del EAP.

| EAP | Características |
|---|---|
| Servicio anónimo, confidencial, disponible las 24 horas, diseñado por la organización y consultoras especializadas, para la ayuda de los empleados. | Asistencia telefónica en diferentes áreas: legal, financiera, personal y social. |
| | Acceso a apoyo psicológico directo (cara a cara) y legal, por personal especializado. |
| | Acceso a servicios que faciliten la conciliación vida familiar y laboral. |

Fuente: Elaboración propia.

V. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

De acuerdo a la información obtenida según la revisión de literatura, la implementación de EAP en el contexto organizacional contempla beneficios tanto para la empresa como para los empleados [8].

Un EAP puede considerarse a aquellos programas que tienen las empresas cuyo objetivo principal es mejorar el bienestar laboral, entre estos podemos mencionar los programas de reincorporación laboral [15], los programas de retención de empleados, los programas de apoyo al trabajador-cuidador familiar [16], programas para la prevención de estrés laboral, entre otros.

La técnica de Counselling implementada de manera adecuada en el contexto organizacional, supone un papel importante para la planeación de los EAP [10].

Los servicios prestados por los EAP deben ser en mayor medida confidenciales, donde se logre generar un ambiente de confianza entre el psicólogo y el empleado [17].

El fin último de los EAP se enfoca en mejorar la salud mental de los trabajadores, contribuyendo al bienestar laboral y, por consiguiente, a la consecución de objetivos organizacionales.

Los resultados arrojaron que un EAP debe ser planeado de manera integral, contemplando al individuo de manera holista, y el programa debe ser visto como un beneficio social, novedoso y rentable para las organizaciones.

Finalmente, es importante mencionar que los EAP, generan en mayor medida resultados positivos y deben ser vistos como estrategias necesarias de intervención en el contexto organizacional.

VI. REFERENCIAS

- [1] D. Rivera-Porras, S. Carrillo-Sierra, J. Forgiony-Santos, I. Nuván-Hurtado y A. Rozo-Sánchez, «Cultura organizacional, retos y desafíos para las organizaciones saludables,» *Revista Espacios*, vol. 39, n° 22, 2018.
- [2] G. Vieco y R. Abello, «Factores psicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad en el mundo,» *Psicología desde el Caribe*, vol. 31, n° 2, 2014.
- [3] A. Gutiérrez y J. Vilorio, «Riesgos psicosociales y estrés en el ambiente laboral,» *Salud Uninorte*, vol. 30, n° 1, 2014.
- [4] D. Rivera-Porras, S. Carrillo-Sierra, J. Forgiony-Santos, N. Bonilla-Cruz, Y. Hernández-Peña y G. Silva-Monsalve, «Fortalecimiento del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo en el ámbito psicosocial desde la perspectiva del marco lógico,» *Revista Espacios*, vol. 31, n° 44, 2018.
- [5] A. Hernández-Abreo, B. Abreo-Pinzón y L. Bohórquez-Chacón, «Programa responsabilidad social empresarial: empresa Global Service& Business S.A.S,» *AiBi revista de investigación, administración e ingeniería*, vol. 6, n° 2, 2018.
- [6] D. Rivera-Porras, J. Hernández-Lalinde, J. Forgiony-Santos, N. Bonilla-Cruz y A. Rozo-Sánchez, «Impacto de la motivación laboral en el clima organizacional y las relaciones interpersonales en los funcionarios del sector salud,» *Revista Espacios*, vol. 39, n° 16, 2018.
- [7] M. Solé y M. Balduque, «El programa de ayuda al empleado (EAP): Intervención individual en la prevención de riesgos psicosociales,» Madrid, 2006.
- [8] A. Segurado-Torres y E. Agulló-Tomás, «Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social,» *Psicothema*, vol. 14, n° 4, 2002.
- [9] S. Duarte, P. Vasconcelos, E. Asencio y A. Martínez, *Orientación educativa: fundamentos teóricos, modelos institucionales y nuevas perspectivas*, España: Secretaría General Técnica, 2012.
- [10] M. Artiles, «¿Qué es Counseling?,» de *Consultorias y psicoterapias centradas en la persona y experienciales*, Buenos Aires, Gran Aldea Editores, 2014, pp. 37-45.
- [11] M. Cárdenas García, B. M. Velasco Burgos, y J. de J. Cañizares Arévalo, «Coopetencia, modelo de Gestión Empresarial para Mipymes de Ocaña», *Respuestas*, vol. 23, n.º S1, pp. 59-65, jul. 2018.
- [12] A. Matas, *Modelos de Orientación Educativa*, San Francisco: Aidesoc, 2007.
- [13] M. D. L. Casas Martínez, «Introducción a la metodología de la investigación sugerencias para el desarrollo de un protocolo de investigación cualitativa interdisciplinaria,» *Scielo*, vol. 14, n° 1, 2008.
- [14] L. Maldonado-Novoa, 2018. [En línea]. Available: http://www.uprp.edu/index.php?option=com_content&view=article&id=520&Itemid=59&LinkId=1007 [Último acceso: 13 01 2019].
- [15] C. Otero y H. Macarena, «Plan de retorno al trabajo tras baja laboral por motivos de salud mental,» *Medicina y seguridad del trabajo*, vol. 60, n° 235, 2014.
- [16] L. Herrera-López y e. al, «Programa de apoyo al trabajador-cuidador familiar: fenómeno social emergente,» *Aquichan*, vol. 14, n° 3, 2014.
- [17] E. Bausela, «Modelos de orientación e intervención psicopedagógica: modelo de intervención por servicios,» *Revista Iberoamericana de Educación*, vol. 34, n° 1, 2004.