

El rol de las empresas en materia de cuidado en tiempos de COVID-19

Las dinámicas de trabajo y familiares se han visto afectadas por el aislamiento social, preventivo y obligatorio (ASPO) dispuesto por el Gobierno nacional. Las familias, y en especial las mujeres, se están enfrentando con mayores demandas y nuevos desafíos de cuidado en un contexto de pérdida o disminución de ingresos familiares, agravamiento de la crisis socioeconómica y gran incertidumbre.¹

Es fundamental la adaptación de las empresas al contexto de crisis sanitaria, social y económica. El acompañamiento a las empleadas y los empleados ayuda a mitigar el impacto negativo que esta pandemia tiene en las familias y especialmente en los niños, niñas y adolescentes.

Este documento brinda recomendaciones para actuar desde las empresas en dos ámbitos centrales: la promoción de políticas para favorecer la conciliación de la vida familiar y laboral, y el establecimiento de medidas de prevención, salud e higiene para colaboradores/as y clientes. También ofrece ejemplos de acciones que han tomado algunas empresas en el contexto de ASPO para referencia de otras que busquen implementar medidas similares.

¿Por qué son importantes los cuidados?

La crisis por la pandemia del COVID-19 ha evidenciado la importancia vital que tienen los trabajos de cuidados para el sostenimiento de la vida cotidiana. Sin cuidados no hay reproducción social y no puede existir el sistema productivo ni la sociedad.

¿Qué son los cuidados?

Son el conjunto de **actividades cotidianas que proporcionan bienestar a las personas** y permiten su reproducción social. Implica cubrir necesidades básicas de salud y seguridad física, y también el desarrollo de habilidades cognitivas, físicas y emocionales².

El cuidado es un trabajo rutinario e invisible que, en general, se resuelve en la privacidad de las familias aun cuando para ello recurran a la contratación de bienes o servicios (como la contratación de trabajadoras del hogar) a servicios educativos y de cuidado públicos o privados (como las escuelas o el transporte privado) o a espacios comunitarios (como los centros de cuidado infantil).

¹ Respecto al agravamiento de la crisis, según la “Encuesta COVID: percepción y aptitudes de la población. Impacto de la pandemia y las medidas adoptadas sobre la vida cotidiana”, realizada por UNICEF Argentina, se determinó que: a) desde el inicio del aislamiento, el 59% de los hogares afirma que los ingresos laborales se han visto reducidos (3,6 millones de hogares en los que habitan 15 millones de personas); b) la pérdida de empleos promedio es del 7,2%, llegando al 10% en el NEA, y c) el sistema de protección social muestra un alcance considerable llegando al 65% de los hogares más vulnerables.
<https://www.unicef.org/argentina/media/7866/file>

² Faur, & Pereyra (2018); Rodríguez Enríquez & Pautassi (2014); England, Budig & Folbre (2002).

La evidencia muestra que en la Argentina los cuidados no se distribuyen equitativamente en la sociedad: son realizados fundamentalmente dentro de las familias y, al interior de ellas, son las mujeres las que cargan con la mayor responsabilidad. A partir del ASPO las tareas domésticas y de cuidados han aumentado y se han intensificado³. Las familias absorben esta sobrecarga debido a un conjunto de factores:

- **Cierre de escuelas y centros de educación y cuidado infantil.**
- **Coincidencia de horarios de las jornadas de trabajo con las clases virtuales** de niñas, niños y adolescentes.
- Personas en **grupos de riesgo** que necesitan asistencia para la compra de alimentos, medicamentos y/o trámites.
- Mayor demanda de **cuidados de salud** al no poder asistir de manera regular a los centros sanitarios.
- Incremento de la demanda de trabajo doméstico en términos de **higiene personal y del hogar** para la prevención del contagio de COVID-19.
- Fuertes **limitaciones para externalizar tareas domésticas y de cuidados** a través del pago de servicios a trabajadoras/es de casas particulares.
- Incremento de la demanda de **trabajo emocional** para contener y acompañar a integrantes de la familia por la incertidumbre, ansiedad y tensiones que vivimos.

Las empresas también ocupan un papel en la organización del cuidado: tienen la **oportunidad** de generar políticas para aliviar las tensiones que se producen en sus colaboradores en la conciliación del trabajo con las tareas de cuidado, como también de promover políticas para **evitar que estas tareas recaigan de manera desproporcionada en las mujeres**, para reducir las desigualdades de género.

Por otra parte, como empleadoras de millones de personas, las empresas tienen la responsabilidad de transmitir información oficial y confiable en materia de cuidado de la salud y prevención de riesgo de contagio del COVID-19, así como también implementar normas y protocolos de higiene en los espacios de trabajo para empleadas/os y clientes.

Desde ELA y UNICEF acercamos las siguientes recomendaciones para:

- ⇒ Establecer **políticas de conciliación familia – trabajo**, contribuyendo a reducir tensiones y facilitar la convivencia familiar en el contexto de emergencia sanitaria.
- ⇒ Para la **prevención del contagio** del COVID-19, incorporando medidas de seguridad e higiene que protegen a colaboradores, clientes y contribuyen a la salud pública.

³ De acuerdo con la Encuesta COVID de UNICEF Argentina (2020), el 51% de las mujeres encuestadas en ASPO declararon sentir una mayor sobrecarga de tareas, sobre todo debido al cuidado de los niños y niñas y la limpieza de la casa.

Recomendaciones para empresas

Políticas de conciliación familia-trabajo

Recomendaciones generales

Monitorear las **disposiciones laborales** y seguir las recomendaciones de las autoridades nacionales y locales.

Identificar la cantidad de **empleadas y empleados con personas a cargo**: niñas, niños, adolescentes, personas mayores, personas enfermas y con discapacidad que requieran apoyos o mayor intensidad de cuidados.

Replantear **objetivos y expectativas en el trabajo**: reconocer que la productividad no va a ser la misma y que debe adecuarse el nivel de exigencia. Compartir una clara comunicación a los equipos y sus líderes.

Evitar reforzar el rol de cuidadoras de las mujeres: las medidas deben tomarse considerando que los varones también tienen responsabilidades familiares de cuidado.

Establecer **canales de comunicación continua** que permitan al personal expresar sus necesidades e inquietudes acerca de la conciliación familia-trabajo.

Entender que las necesidades se pueden ir modificando con el correr de los días: estar **abiertos al cambio** y a hacer nuevos acuerdos de trabajo si es necesario.

Evaluar si las políticas actuales del lugar de trabajo ofrecen apoyo suficiente a sus trabajadoras, trabajadores y sus familias.

Medidas de flexibilidad

Evaluar medidas para **flexibilizar tiempos de trabajo** sin que implique la pérdida de derechos laborales. Considerar: jornadas reducidas, horarios/puntas flexibles, reducción de tareas, redistribución de tareas al interior de los equipos, cambios de turno.

Los acuerdos de trabajo flexible deben fundamentarse en lo posible en el **diálogo social** y la consulta con trabajadores y sus representantes.

Medidas para quienes asisten a sus espacios de trabajo habituales

Otorgar licencias con goce de sueldo para empleadas y empleados que pertenezcan a **grupos de riesgo**.

Otorgar **licencias con goce de sueldo** para empleados y empleadas que tienen a cargo niños y niñas en edad en edad escolar, y/o hacer los arreglos necesarios mientras dure la suspensión de clases.

Medidas para teletrabajo

Asegurarse que sus empleadas y empleados cuenten con los **elementos y condiciones** necesarias para esta modalidad de trabajo, por ejemplo: buena conexión a internet, computadora para uso personal, entre otros

Políticas de prevención, salud e higiene

Recomendaciones generales

Consultar y difundir **información oficial y confiable** como la del Ministerio de Salud (<https://www.argentina.gob.ar/coronavirus/cuidarnos>). Estar al tanto de las nuevas disposiciones y actualizaciones de protocolos, ya que como se trata de una situación dinámica, puede haber cambios periódicamente.

Difundir información actualizada sobre qué **síntomas** deben ser tenidos en cuenta para no presentarse a trabajar y/o buscar atención médica apropiada⁴

Comunicar que todas las personas deben usar **barbijos o tapabocas** al salir a realizar actividades de atención al público, presenten o no síntomas. Hacer especial énfasis en que esto no reemplaza las otras medidas de prevención como lavarse las manos, mantener el distanciamiento indicado, entre otras.

Elaborar un plan sobre qué hacer si se identifica un **caso confirmado o sospechoso** del COVID-19 en el lugar de trabajo, incluyendo reporte, notificación, reorganización del trabajo, monitoreo del estado de salud de colegas de trabajo y desinfección del lugar, siempre manteniendo la privacidad y no estigmatización de la persona.

Recomendaciones para espacios de trabajo

Garantizar la **infraestructura** para el **lavado de manos** con agua y jabón. Poner a disposición alcohol en gel y promover su uso en los lugares donde no haya condiciones para el lavado de manos.

Difundir **infografías** con las indicaciones del lavado de manos y materiales con recomendaciones de prevención y protección.

Incrementar la **desinfección** de ambientes comunes y objetos como, por ejemplo: manijas de puertas, botones de los ascensores, etc.

Comunicar de manera continua la importancia de mantener una **distancia física** de al menos 1 metro entre las personas. Tomar las medidas para asegurar esta distancia en los espacios de trabajo habituales.

Recomendaciones para atención a clientes

Tomar medidas para asegurar la **distancia física** en el interior del lugar y el espacio de espera como, por ejemplo: programar turnos, generar espacios de espera diferenciados y con las condiciones para la separación individual.

⁴ En caso de presentar síntomas que responden a la categoría de caso sospechoso, comunicarse al número telefónico de los hospitales locales, autoridades de salud, líneas de emergencia. Por ejemplo: 107 en CABA, 148 en Provincia de Buenos Aires, 0800-222-1002 a nivel nacional.

Algunas prácticas empresariales en materia de cuidados en aislamiento social, preventivo y obligatorio por el COVID-19

En estas semanas, desde distintos espacios de trabajo se han adoptado medidas para acomodar las tensiones que se generan entre las **necesidades de atender las demandas del empleo y las de cuidado**. Compartimos algunas experiencias de Farmacity, Osde y Sancor Salud. Estas empresas, en cuanto a prevención en salud y promoción de la higiene, siguen lineamientos, recomendaciones y medidas de prevención del Ministerio de Salud de la Nación, la Organización Mundial de la Salud y/o la Organización Panamericana de Salud. Asimismo, comparten diariamente información sobre medidas de prevención, salud e higiene con sus colaboradoras/es, especialmente para quienes tienen trabajadores/as en sucursales, y clientes a través de correos, canales de comunicación interna, WhatsApp, videos informativos, tv, radio y redes sociales. En relación con las medidas de conciliación en materia de cuidado, las empresas se caracterizan por otorgar licencias con goce de sueldo para trabajadoras/es que pertenecen a población de riesgo y/o tienen niños o niñas a cargo, en línea con el DNU N°260 del Poder Ejecutivo. A su vez, otorgan medidas de flexibilidad en cuanto a modalidades y horarios de trabajo, y mantienen canales de comunicación fluida con sus colaboradores y colaboradoras.

En lo particular, estas empresas también implementan lo siguiente:

farmacity

Prevencción, salud e higiene

Refuerzo de las medidas de higiene, desinfección y limpieza de las sucursales, casa central y centros de logística. Distribución de alcohol en gel y elementos de protección para uso de los empleados y empleadas., en mostradores y líneas de caja para los clientes.

Señalización de las sucursales para mantener una distancia de 1 metro entre clientes, limitación de ingreso en los locales para evitar aglomeraciones, colocación de acrílicos en los mostradores de farmacia y caja.

Limitación del personal en sucursales, sólo para la atención en mostrador, farmacia y línea de caja. Reasignación del resto a otras tareas necesarias.

Desarrollo de un protocolo de actuación en caso de presentarse un caso confirmado o sospechoso de COVID-19 dentro de la empresa.

Asignación de prioridad para la atención presencial de personas de población de riesgo. Canal exclusivo de atención telefónica para la reserva de medicamentos y/o envío a domicilio.

La no firma de los comprobantes de tarjetas de crédito para evitar el uso de lapiceras, y disponibilidad de lapiceras de uso exclusivo para pacientes que deban firmar las recetas.

Habilitación de una línea 0800 para otorgar turnos telefónicos para la vacunación de afiliadas/os de PAMI y evitar la concentración de pacientes mayores.

Conciliación familia-trabajo

Licencias con goce de sueldo a únicas/os progenitores con hijas/os a su cargo en edad escolar.

Continuación de los horarios flexibles para el inicio de la jornada laboral

Mantenimiento de canales abiertos de comunicación con colaboradoras/es, y canales especializados de escucha y contención por la emergencia

Encuesta interna para evaluar la experiencia de teletrabajo

Prevención, salud e higiene

Colaboradores de las áreas de Urgencias y de Mantenimiento, continúan asistiendo a su lugar de trabajo de forma alternada. Provisión de barbijos y guantes de látex para quienes realizan la limpieza de las oficinas, más allá de ropa de seguridad habitual.

Charlas en vivo por sus canales de YouTube con especialistas de medicina y personas expertas en actividad física, alimentación, bromatología hogareña, alerta ante noticias falsas, entre otros temas.

Difusión de información útil sobre el armado y uso de barbijos caseros con sus colaboradoras/es.

Implementación de medidas para facilitar el acceso al servicio durante el aislamiento como por ejemplo la utilización de las recetas digitales para la compra de medicamentos en farmacias, videoconsultas con profesionales de cartilla por motivos de control o diagnóstico, o la continuidad de tratamientos de salud mental por canales remotos.

Contacto con personas mayores para relevar necesidades e informarles sobre los canales digitales disponibles.

Prevención, salud e higiene

Campaña de concientización sobre la importancia de permanecer en los hogares y sobre cómo proceder ante síntomas o cuadros sospechosos de COVID-19.

Habilitación de canales electrónicos para que asociadas y asociados puedan realizar consultas, continuar con la atención médica o realizar gestiones de sus hogares, con el objetivo de descomprimir la demanda en hospitales y clínicas.

Desarrollo de un protocolo de actuación en caso de presentarse un caso confirmado o sospechoso de COVID-19 dentro de la empresa.

Conciliación familia-trabajo

Licencias con goce de sueldo para trabajadoras/es que pertenecen a población de riesgo.

Monitoreo de la efectividad de las medidas de teletrabajo adoptadas y las condiciones y demandas que surgen a través del Departamento de Capital Humano.

Generación de iniciativas para promover un contacto cercano entre la empresa y sus colaboradores/as, de modo de mantener una comunicación fluida.