



Organización
Internacional
del Trabajo



► **Regresar al trabajo
de forma segura**
Guía para los empleadores
sobre la prevención
de la COVID-19

Copyright © Organización Internacional del Trabajo 2020

Primera edición 2020



La presente obra es un documento de acceso abierto con arreglo a la licencia Creative Commons Atribución 4.0 Internacional (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.es>). Tal como se detalla en dicha licencia, los usuarios pueden reproducir, distribuir, adaptar y desarrollar el contenido de la obra original, a condición de que se mencione claramente que la OIT es la titular de la obra original. Los usuarios no están autorizados a reproducir el emblema de la OIT en sus obras.

Traducciones – En caso de que se traduzca la presente obra, deberá añadirse, además de la atribución de la titularidad, el siguiente descargo de responsabilidad: *La presente traducción no es obra de la Oficina Internacional del Trabajo (OIT) ni debe considerarse una traducción oficial de la OIT. La OIT no se hace responsable del contenido ni de la exactitud de la traducción.*

Adaptaciones – En caso de que se adapte la presente obra, deberá añadirse, además de la atribución de la titularidad, el siguiente descargo de responsabilidad: *La presente publicación es una adaptación de una obra original de la Oficina Internacional del Trabajo (OIT). Las opiniones y puntos de vista expresados en esta adaptación son responsabilidad exclusiva de su autor o autores, y en ningún caso de la OIT.*

Regresar al trabajo de forma segura. Guía para los empleadores sobre la prevención de la COVID-19

Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo, Mayo 2020

ISBN 978-92-2-032224-6 (web PDF)

Publicado también en inglés: 978-92-2-032220-8 (versión electrónica en pdf) y francés: 978-92-2-032222-2 (versión electrónica en pdf)

Las denominaciones empleadas en las publicaciones de la OIT, que están en concordancia con la práctica seguida en las Naciones Unidas, y la forma en que aparecen presentados los datos no implican juicio alguno por parte de la Oficina Internacional del Trabajo sobre la condición jurídica de ninguno de los países, zonas o territorios citados o de sus autoridades, ni respecto de la delimitación de sus fronteras.

La responsabilidad de las opiniones expresadas en los artículos, estudios y otras colaboraciones firmados incumbe exclusivamente a sus autores, y su publicación no significa que la OIT las suscriba.

Las referencias a firmas o a procesos o productos comerciales no implican aprobación alguna por la Oficina Internacional del Trabajo, y el hecho de que no se mencionen firmas o procesos o productos comerciales no implica desaprobación alguna.

Para más información sobre las publicaciones y los productos digitales de la OIT, visite nuestro sitio web: www.ilo.org/publns.

Contenido

1. Objetivo de la guía	2
2. Consideraciones generales, información y sensibilización	3
3. Medidas de higiene	5
La higiene personal	5
La limpieza de los espacios, los equipos y las instalaciones de trabajo	5
La ventilación	7
El equipo de protección personal	7
4. Medidas posibles: desde el hogar al lugar de trabajo	10
Antes de salir de casa	10
El transporte hacia y desde el trabajo	10
5. Medidas posibles al entrar en el lugar de trabajo	11
La detección de síntomas (por ejemplo, mediante el control de la temperatura)	11
El registro de las entradas y salidas	11
La prevención de aglomeraciones en las entradas y salidas	12
La promoción de los buenos hábitos de higiene	12
6. Medidas posibles dentro del lugar de trabajo	13
Los vestuarios	13
Los cuartos de baño y aseos	13
Los comedores y las áreas de descanso	13
La organización del trabajo, de los puestos de trabajo y/o las cadenas de producción	14
Los utensilios de trabajo	14
El registro de contactos	14
La circulación interna del personal	15
Las reuniones y los viajes	15
7. Medidas posibles al salir del lugar de trabajo	16
8. El trato con los proveedores y clientes	16
Los proveedores y las entregas	16
Los clientes	17
9. Los trabajadores vulnerables	18
10. La protección del bienestar mental de los trabajadores en tiempos de la pandemia por la COVID-19	18
El impacto de la pandemia en el bienestar de los trabajadores	18
Ajustar el apoyo a las necesidades de los trabajadores	19
11. ¿Cómo proceder cuando un trabajador desarrolla síntomas de COVID-19 en el lugar de trabajo?	21
Referencias y recursos	22

1. Objetivo de la guía

La presente guía contiene recomendaciones sobre prácticas y estrategias en materia de salud y seguridad para la prevención de la COVID-19, basadas en materiales desarrollados por muchas organizaciones de todo el mundo, entre ellas: «La Guía general para prevenir la propagación de COVID-19 en el lugar de trabajo», preparada por los interlocutores sociales belgas y expertos gubernamentales, así como las guías elaboradas por ManufacturingNZ, IBEC, Unión Industrial Argentina, la Cámara Chilena de la Construcción, la Cámara de Comercio de Guayaquil, la Cámara de Agricultura de Guatemala, junto con diversos materiales y orientaciones de la OMS.

La publicación tiene la finalidad de proporcionar directrices e información general a los empleadores sobre la forma de evitar la propagación de la COVID-19 en el lugar de trabajo, a fin de que los trabajadores puedan volver a la actividad laboral en condiciones de seguridad, manteniendo al mismo tiempo al mínimo posible el riesgo de contaminación al mínimo posible. También facilita algunas ideas sobre cómo proteger el bienestar mental de los trabajadores durante la pandemia.

Hasta que se logre una vacuna o un medicamento contra el virus de la COVID-19, es probable que este siga circulando en nuestras comunidades. Por lo tanto, habrá que mantener medidas que impliquen distanciamiento físico, mayor higiene y otras precauciones para contener las infecciones, también en el lugar de trabajo. Las medidas preventivas son necesarias para preparar a las empresas y a los trabajadores para volver al trabajo de un modo seguro y para reactivar poco a poco las actividades comerciales. La presente guía también puede ser de utilidad para las empresas que continuaron sus operaciones durante la crisis, pero que ahora, tal vez, deban considerar la posibilidad de adoptar medidas adicionales de protección y prevención en materia de SST.

Se alienta a todas las empresas, independientemente de su tamaño o sector, a que adopten estas recomendaciones para cuidar la salud de las personas y, en la medida de lo posible, no afectar negativamente a las actividades comerciales.

Dado que la situación epidemiológica, los reglamentos de salud y seguridad y las directrices en materia de salud pública difieren considerablemente de un país a otro, este instrumento genérico debería adaptarse más a las situaciones nacionales. Asimismo, los diferentes sectores deberían adaptarlo a su contexto sectorial específico.

2. Consideraciones generales, información y sensibilización

La aplicación de medidas de protección y prevención puede requerir la introducción de cambios importantes en los procesos y prácticas del lugar de trabajo. Para facilitar esta transición, cabe considerar la posibilidad de **reanudar gradualmente las actividades** (por ejemplo, reduciendo el número de grupos de productos o actividades) a fin de simplificar la logística y el flujo de procesos, al menos, al comienzo del período de reincorporación al trabajo.

Determine **cuáles son los trabajadores que pueden volver antes a trabajar**. En la mayoría de los casos, es poco probable que todos los trabajadores de una misma empresa puedan reincorporarse a la vez. Habrá que atender a las necesidades de la empresa al considerar cuáles son los trabajadores, departamentos, grupos o unidades que deberán retomar antes sus actividades. También debería considerarse el cumplimiento de las restricciones en curso relativas a las operaciones comerciales y el cumplimiento de las precauciones sanitarias, como el distanciamiento físico. **Los trabajadores que puedan continuar con el teletrabajo deberían hacerlo**. Puede pensarse en la posibilidad de un horario de trabajo flexible, como el escalonamiento de las horas o el trabajo por turnos, a fin de reducir el riesgo de aglomeraciones en el lugar de trabajo. Las empresas deberían argumentar documentalmente la legitimidad de la lógica comercial que anima este proceso, probando que los criterios de selección aplicados no son discriminatorios.

Actualice **las evaluaciones de los riesgos** para la salud y la seguridad (a la luz de la necesidad de prevenir la COVID-19) con objeto de calibrar sistemáticamente cualquier riesgo de infección en los lugares de trabajo y determinar cuáles son las medidas idóneas de control que deberían aplicarse. No hay que perder de vista la jerarquía en la aplicación de estas medidas.

Prepare el lugar de trabajo para el regreso de los trabajadores. En particular, examine la distribución del espacio de trabajo y haga los cambios que permitan el distanciamiento físico; establezca un plan de limpieza y desinfección sistemáticas de los espacios y útiles de trabajo, así como de abastecimiento de los suministros de limpieza y de todos los equipos de protección que sean necesarios (como mascarillas y guantes).

Mantenga un diálogo abierto con los trabajadores (y/o con los sindicatos cuando corresponda). En particular, propicie que los representantes o los comités de salud y seguridad en el lugar de trabajo participen en la planificación, introducción y supervisión de las medidas profilácticas y de protección. Los trabajadores pueden hacer importantes contribuciones al evaluar los riesgos y proponer soluciones. Además, puede ser necesario negociar algunos cambios con los sindicatos o con cada uno de los trabajadores, por ejemplo, en relación con los turnos o el teletrabajo.

Involucre a los expertos. Al elaborar las medidas de control y prevención y el plan de «reincorporación al trabajo», contemple la posibilidad de recurrir a los conocimientos especializados que estén disponibles a nivel interno y externo, como un asesor en materia de prevención o servicios externos de salud ocupacional.

Controle de manera frecuente los requisitos y recomendaciones emitidos por las autoridades sanitarias y laborales pertinentes. Como la situación epidemiológica está cambiando y los conocimientos sobre el virus van en aumento, las recomendaciones y los requisitos están sujetos a numerosos cambios, los cuales deberán reflejarse en las políticas y prácticas del lugar de trabajo. **Aténgase a la reglamentación vigente a nivel local** (por ejemplo, en lo que respecta al número máximo de miembros del personal o clientes permitidos en los locales, las restricciones a las reuniones, los tipos de actividades comerciales que pueden reanudarse).

Informe e instruya a los trabajadores sobre la COVID-19. Trate con ellos temas como cuáles son los síntomas, de qué modo puede protegerse el trabajador, las restricciones actuales (por ejemplo, las prohibiciones de viaje) y la razón de ser del distanciamiento físico. Asimismo, proporcione información sobre las políticas, procesos y prácticas de la empresa relacionadas con la gestión de la COVID-19. Lleve un registro de los trabajadores que han participado en las sesiones de información y/o capacitación, para asegurarse de que **todos los trabajadores han sido instruidos convenientemente**.

Asegúrese de que **los trabajadores conozcan bien los planes y procedimientos de la compañía con miras al «regreso al trabajo».**

Asegúrese de que **los trabajadores, así como los clientes y visitantes, sepan con quién pueden contactar en la empresa si se les plantean preguntas relacionadas con la COVID-19.**

Tome medidas con objeto de **ayudar al bienestar mental de los trabajadores**, teniendo en cuenta las diversas circunstancias de cada uno de ellos.

A medida que la gente se acostumbre a la vuelta al trabajo, es posible que aumente la tendencia a «restar importancia a los riesgos» que entraña la situación. Los directivos tendrán **que recordar constantemente los requisitos de las medidas en materia de prevención y protección**, y asegurarse de que estas se aplican de forma coherente.

3. Medidas de higiene

La higiene personal

El lavado de manos

La higiene de las manos es extremadamente importante en la prevención de la propagación del virus de la COVID-19. Asegúrese de que los trabajadores tienen a su disposición instalaciones para lavarse las manos con agua y jabón, adecuadamente y con frecuencia.

Proporcione toallitas de papel para secarse las manos (en lugar de toallas o secadores de manos automáticos).

Recuerde a los trabajadores que deben lavarse las manos asiduamente, con agua y jabón, durante al **menos 20 segundos**, especialmente al llegar al trabajo, después de ir al baño, después de sonarse la nariz, toser o estornudar y antes de almorzar.

Coloque carteles y señales que promuevan el correcto lavado de manos. Al parecer, el método más efectivo es una infografía clara y con colores brillantes, sin demasiado texto adjunto.

Allí donde no sea posible lavarse las manos con agua y jabón, facilite geles desinfectantes para manos a base de alcohol (con un 60-80% de alcohol¹).

Instruya a los trabajadores para que eviten el contacto con objetos o superficies que hayan sido utilizadas o tocadas por otras personas (por ejemplo, los tiradores de las puertas) y para que se laven las manos después del contacto con dichas superficies u objetos.

La higiene respiratoria

Recuerde a los trabajadores la necesidad de cubrirse la boca y la nariz con el codo flexionado o un pañuelo al toser o estornudar y de desechar inmediatamente los pañuelos usados.

Facilite pañuelos de papel y contenedores específicos para desecharlos. Los cubos cubiertos y de pedal son los más adecuados para ello.

Prevea un sistema para vaciar los contenedores y desinfectarlos.

Coloque carteles y letreros que recuerden a los trabajadores que deben evitar tocarse la nariz, los ojos o la boca.

La limpieza de los espacios, los equipos y las instalaciones de trabajo

Establezca protocolos de limpieza diarios para velar por que el lugar, los puestos, los equipos y las instalaciones de trabajo estén limpias y ordenadas.

Cree uno (o varios) equipos específicos para mantener la limpieza y desinfección de los espacios. El equipo debe contar con los suministros, la formación y el equipo de protección personal necesarios para llevar a cabo estas tareas.

Considere la posibilidad de llevar y exhibir un registro de las actividades de limpieza (como el que vemos en los aseos de los aeropuertos, por ejemplo).

A la hora de la limpieza, conviene prestar especial atención a las áreas de contacto o tránsito intenso, tales como las instalaciones de la cantina, los casilleros o vestuarios, los pasillos, las áreas de fumadores, los escritorios y teclados compartidos, las máquinas expendedoras, los tiradores de puertas y ventanas,

¹ De acuerdo con [la orientación de la OMS](#), un desinfectante hidroalcohólico eficaz para frotar las manos debe contener entre el 60 y el 80 por ciento de alcohol y tener una eficacia probada con arreglo a la Norma Europea 1500 o la normativa de la ASTM Internacional (conocida anteriormente por el nombre de American Society for Testing and Materials).

las barandillas, los interruptores de luz, los botones de puertas de ascensores, las puertas de los aseos, los grifos de los baños, los dispensadores de jabón, los paneles o mandos de control de aparatos y máquinas como impresoras, las herramientas de uso frecuente, etc.

Limite el número de áreas de contacto o tránsito intensivo, por ejemplo:

- ▶ Considerando la posibilidad de reducir algunas áreas de contacto intensivo dejando abiertas algunas puertas abiertas (teniendo en cuenta que algunas pueden ser puertas cortafuegos).
- ▶ Examinando las posibilidades de abrir las puertas y los armarios sin necesidad de contacto (por ejemplo, dejando las puertas de los baños permanentemente abiertas parcialmente).
- ▶ Disuadiendo al personal de compartir el material de oficina común (por ejemplo, bolígrafos, grapadoras) y otros enseres como tazas, platos y cubiertos.
- ▶ Retirando las revistas y periódicos de las zonas de acogida y de los comedores.

Proporcione puestos de limpieza adicionales en todo el establecimiento donde los trabajadores puedan abastecerse de materiales (por ejemplo, toallitas hidroalcohólicas) para limpiar sus propias áreas, puestos de trabajo, etc.

Asegúrese de que haya un buen suministro de productos de limpieza.

▶ **RECUADRO 1.**

Cómo limpiar y desinfectar su establecimiento. Centros para el control y la prevención de enfermedades

- ▶ Use guantes desechables para limpiar y desinfectar.
- ▶ Limpie las superficies con agua y jabón, y luego use desinfectante.
- ▶ Se recomienda utilizar un desinfectante aprobado para trabajar en la desinfección del SARS-CoV-2. Siga las instrucciones que figuran la etiqueta para garantizar un uso seguro y eficaz del producto. También se pueden utilizar soluciones de cloro diluido si resultan adecuadas para la superficie. Cabe también la posibilidad de utilizar soluciones que contengan al menos un 70 por ciento de alcohol.
- ▶ Las toallitas o aerosoles a base de alcohol (con al menos un 70 por ciento de alcohol) pueden ser particularmente útiles para desinfectar aparatos electrónicos y otras superficies de mucho contacto.

Fuente: Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades, [Cómo limpiar y desinfectar su establecimiento](#)

La ventilación

Ventile a fondo el lugar de trabajo mediante métodos de ventilación mecánica o natural (entre los turnos y de forma regular durante el día). Por ejemplo, en los edificios que tienen sistemas de ventilación mecánica, considere la posibilidad de cambiar la velocidad a la ventilación estándar al menos 2 horas antes del comienzo del consumo de electricidad del edificio y modificarla a otra de potencia inferior 2 horas después de finalizar el tiempo de consumo del edificio.

Mantenga funcionando la ventilación del baño las 24 horas del día, siete días a la semana. Instruya a los ocupantes del edificio para que tiren de la cadena de los inodoros con las tapas cerradas.

Asegure la ventilación con entrada de aire del exterior. Cambie las unidades con recirculación de aire a un modo de aireación completamente exterior. Asegure una ventilación periódica abriendo las ventanas incluso en los edificios que dispongan de ventilación mecánica.

Inspeccione el equipo de recuperación de calor para asegurarse de que las fugas están bajo control.

No utilice ventiladores individuales que puedan propagar el virus.

El equipo de protección personal

El equipo de protección personal puede contener mascarillas quirúrgicas y respiradores, guantes desechables, protección contra salpicaduras en los ojos o monos desechables. Las mascarillas para fines no médicos no se consideran equipo de protección personal, pero pueden ayudar a evitar que las personas que han contraído la COVID-19 propaguen la infección al hablar o toser.

Cíñase a las recomendaciones oficiales de las autoridades sanitarias nacionales y locales sobre la conveniencia u obligatoriedad de suministrar equipos de protección personal (o mascarillas sin fines médicos) y en qué situaciones. Por ejemplo, hay distintos tipos de mascarillas que son recomendables para diferentes propósitos. Ello dependerá de las ocupaciones o tareas laborales específicas, la ubicación, las evaluaciones actualizadas de los riesgos que estas entrañan para los trabajadores y la información sobre la eficacia de las mascarillas para prevenir la propagación de la COVID-19.

En general, de acuerdo con el orden de prelación en el control de riesgos, las medidas de protección colectiva (por ejemplo, la instalación de paneles de plástico a modo de separación entre los trabajadores, o la delimitación de espacios mediante cintas o cordones para asegurar el distanciamiento físico) tienen prioridad sobre las medidas de protección individual. Las mascarillas se recomiendan a menudo como medida profiláctica complementaria en situaciones en las que no es posible respetar plenamente las normas de distanciamiento físico.

Las mascarillas también se recomiendan a menudo para cualquier persona que empiece a presentar síntomas de la COVID-19, así como para los trabajadores que necesiten estar en contacto con esas personas.

Sea cual sea el tipo de mascarilla, el uso y la eliminación apropiados son esenciales para garantizar su eficacia y evitar cualquier aumento de la transmisión. Si un empleador exige a los trabajadores que utilicen mascarillas o cualquier otro equipo de protección, se debe proporcionar información y capacitación sobre su uso adecuado.

Incluso si se utilizan mascarillas, recuerde a los trabajadores que es esencial seguir cumpliendo estrictamente el resto de las medidas profilácticas (por ejemplo, la higiene de las manos o el distanciamiento físico).

► **RECUADRO 2.**

Tipos de mascarillas: mascarillas sin fines médicos, mascarillas quirúrgicas y autofiltrantes

Hay diferentes tipos de mascarillas faciales disponibles. Consulte las recomendaciones oficiales de sus autoridades sanitarias sobre el uso de las mascarillas.

Las mascarillas sin fines médicos (también llamadas mascarillas «higiénicas» o «domésticas») incluyen diversas formas de mascarillas y cubiertas faciales de fabricación propia o comercial, hechas de tela u otros tejidos, así como de otros materiales (por ejemplo, papel). No están normalizadas y no están destinadas a ser utilizadas para protegerse del virus. Sin embargo, su uso puede frenar la propagación del virus y ayudar a las personas que pudieran haber contraído el virus y no saben que lo transmiten a los demás.

Mascarillas quirúrgicas (también llamadas mascarillas «médicas» o de «procedimiento»). Una mascarilla quirúrgica es un dispositivo suelto y desechable que crea una barrera física entre la boca y la nariz del que la lleva y los posibles gérmenes del entorno inmediato. Las mascarillas quirúrgicas han sido reguladas por ley. Se fabrican en diferentes espesores y con una capacidad diferente para proteger a su portador del contacto con los líquidos. Su finalidad, cuando se usan correctamente, es evitar que las gotículas de gran tamaño, salpicaduras, aerosoles o rociadas que puedan contener gérmenes (virus y bacterias) lleguen a la boca y la nariz del usuario. Las mascarillas quirúrgicas también pueden ayudar a reducir la propagación de las gotas de mayor tamaño que emite al respirar la persona que las usa. Así como una mascarilla quirúrgica puede ser eficaz para frenar salpicaduras y gotas de gran tamaño, en cambio una mascarilla facial, por su diseño, no filtra ni bloquea partículas diminutas en el aire que pueden ser transmitidas por la tos, los estornudos o a raíz de ciertos procedimientos médicos. Cabe señalar también que las mascarillas quirúrgicas no ofrecen una protección completa contra los gérmenes y otros agentes patógenos debido a la holgura entre la superficie de la mascarilla y el rostro del usuario.

Mascarillas autofiltrantes (FFP2, N95, KN95, etc.). Son dispositivos de protección respiratoria diseñados para ceñirse de forma ajustada al contorno facial y con una filtración muy eficiente de las partículas y gérmenes transportados por el aire. Está sujeto a regulación y clasificado como equipo de protección personal. Si se ajustan correctamente, las capacidades de filtración de estas mascarillas son superiores a las que puedan tener las quirúrgicas. No obstante, aun ajustándolas correctamente, las mascarillas autofiltrantes no eliminan completamente el riesgo de enfermedad.

Fuente: la Administración de Alimentos y Medicamentos de los Estados Unidos, [Respiradores N95 y mascarillas quirúrgicas \(tapabocas\)](#)

► **RECUADRO 3.**

Orientación de la OMS sobre el uso de mascarillas en un contexto social

La utilización de mascarillas por parte de personas sanas en un contexto social podría reducir el riesgo de exposición a los virus de una persona infectada durante el período «presintomático» y la estigmatización de las personas que las utilizan como medio de control de las fuentes.

No obstante, en los procesos de toma de decisiones se deben considerar con detenimiento los posibles riesgos de estas mascarillas, por ejemplo:

- La autoinfección por tocar o reutilizar una mascarilla contaminada.
- Las dificultades para respirar, en el caso de usar determinadas mascarillas.
- La falsa sensación de seguridad que pueden conferir, lo que podría llevar al incumplimiento de otras medidas de prevención, como el distanciamiento físico y la higiene de las manos.
- El desvío de suministros de mascarillas y, como consecuencia de ello, su menor disponibilidad para los trabajadores de la salud.
- El desvío de recursos que se podrían dedicar a otras medidas eficaces de salud pública, como la higiene de las manos.

La OMS hace hincapié en que es crucial destinar las mascarillas médicas y las mascarillas autofiltrantes de manera prioritaria a los profesionales sanitarios, especialmente dada la actual escasez de respiradores y equipos de protección personal que se ha notificado en muchos países.

Fuente: OMS, 2020, *Recomendaciones sobre el uso de mascarillas en el contexto de COVID-19: orientaciones provisionales*, 6 de abril de 2020

Información adicional de las OE sobre las recomendaciones de sus países en relación con las mascarillas faciales

4. Medidas posibles: desde el hogar al lugar de trabajo

Antes de salir de casa

Recomiende a los trabajadores que presenten cualquier síntoma de la COVID-19 (fiebre, tos seca, dolor de garganta, dificultades para respirar, resfriado, por ejemplo, con secreción nasal o estornudos, pérdida del sentido del olfato) que permanezcan en sus hogares, se pongan en contacto con un centro médico o llamen a los servicios de salud designados por las autoridades del país y sigan sus indicaciones. Los trabajadores también deben informar a su supervisor sobre esta situación.

Consulte las recomendaciones de las autoridades sanitarias sobre qué hacer cuando algún miembro del hogar de un trabajador tiene que aislarse. En muchos casos, en tales situaciones también se debe pedir al trabajador que se quede en su casa y se ponga en cuarentena.

Información adicional de las OE sobre las recomendaciones de sus países en relación con el autoaislamiento y la cuarentena

El transporte hacia y desde el trabajo

Cuando se hayan de recorrer distancias cortas para acudir al trabajo, anime a los trabajadores a ir andando o en bicicleta.

Recomiende a los trabajadores que eviten el transporte público, especialmente en las horas punta. A los que tengan que hacer uso de él, aconséjelos que sigan las instrucciones de las empresas de transporte.

Considere la posibilidad de prever plazas de aparcamiento adicionales, ya que es posible que aumente el número de trabajadores que prefieran utilizar sus propios automóviles.

Recuerde a los trabajadores la importancia de mantener una buena higiene de manos y de las vías respiratorias antes, durante y después del desplazamiento.

Si un empleador proporciona transporte (por ejemplo, una furgoneta o un autobús):

- ▶ Recuerde que debe mantenerse una **distancia mínima recomendada de un metro²** entre cada persona (por ejemplo, bloqueando ciertos asientos). Por consiguiente, el número de usuarios dependerá del tipo de vehículo.
- ▶ Si no se puede asegurar dicha distancia, considere la posibilidad de proporcionar protección adicional mediante mascarillas, de acuerdo con las recomendaciones de las autoridades sanitarias nacionales.
- ▶ Considere la posibilidad de aumentar la frecuencia de los servicios de transporte para reducir las aglomeraciones.
- ▶ Tenga en cuenta una adecuada ventilación en los vehículos (por ejemplo, con la apertura de ventanillas durante los trayectos)
- ▶ Asegúrese de que el vehículo se limpia con asiduidad, prestando atención en particular a la limpieza frecuente de las zonas de alto contacto (por ejemplo, tiradores de las puertas, barandillas).
- ▶ Marque la separación entre el área frontal donde se sienta el conductor y el resto del vehículo (por ejemplo, por medio de cinta adhesiva o señales en el suelo).
- ▶ Pida a los pasajeros que entren y salgan del vehículo por las puertas de entrada traseras.
- ▶ Evite aglomeraciones en los puntos de acceso al transporte.

2 A lo largo de esta guía se recomienda observar un metro de distancia entre las personas, de acuerdo con [las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud](#). Sin embargo, las autoridades de cada país pueden hacer sus propias recomendaciones y éstas suelen variar de uno a dos metros. Las organizaciones de empleadores y las empresas deben cumplir con la legislación y las recomendaciones establecidas en sus propios países.

5. Medidas posibles al entrar en el lugar de trabajo

La detección de síntomas (por ejemplo, mediante el control de la temperatura)

Consulte las leyes, los reglamentos y las recomendaciones de las autoridades sanitarias competentes en relación con las políticas de detección de síntomas.

En algunos países, los trabajadores pueden ser sometidos a un control de la temperatura corporal antes de acceder al lugar de trabajo. En caso de fiebre (temperatura superior a 37,5°), se deniega el acceso.

Si se va a realizar una toma de temperatura, ésta debería hacerse a todos los trabajadores sin distinción (independientemente de su función, el tipo de contrato, etc.) y con un termómetro fiable (por ejemplo, de infrarrojos) por parte de personas que hayan recibido las instrucciones adecuadas, ya sea el personal médico, el personal de recursos humanos o el personal capacitado designado a estos efectos. Sin embargo, debe quedar claro que este control no tiene por objeto ni sustituye al diagnóstico clínico.

Algunos países no recomiendan la toma de temperatura, ya que la COVID-19 no siempre implica la presencia de fiebre. Además, la detección puede tener consecuencias no deseadas: las personas con fiebre pueden ser más propensas a ocultar su estado tomando medicamentos antipiréticos (por ejemplo, paracetamol) para reducir la temperatura elevada, lo que puede dar una falsa sensación de seguridad.

En algunos países, los empleadores piden a los trabajadores una declaración firmada de que están libre de los síntomas (fiebre, tos seca, dolor de garganta, dificultades para respirar, resfriado, por ejemplo, con secreción nasal o estornudos, pérdida del sentido del olfato, con o sin fiebre) para autorizarles la entrada al lugar de trabajo.

Si se realiza algún control de síntomas, comunique claramente a los trabajadores que el único motivo de esta prueba es protegerlos de un posible contagio. Además, informe a los trabajadores sobre cómo se gestionarán los datos. Deben respetarse las normas de protección de datos de carácter privado.

Información adicional de las OE sobre la legislación y las recomendaciones de sus países en relación con la detección de síntomas y la toma de temperatura

El registro de las entradas y salidas

Reduzca al mínimo el número de entradas a los locales de la empresa; en general, no debe autorizarse el paso a personas que no están directamente involucradas en las actividades de la empresa. Informe a todos los visitantes (por ejemplo, clientes y proveedores) sobre las políticas de higiene y seguridad de la empresa antes de que entren en los locales de la empresa. Considere la posibilidad de solicitar a los visitantes que suscriban su acuerdo con dichas políticas.

En algunos países, los empleadores registran todas las entradas y salidas y los datos de contacto (dirección, número de teléfono, etc.) de los trabajadores, contratistas y visitantes que acceden al establecimiento. Documentar las entradas y salidas puede facilitar la localización de los contactos en caso de que se detecte una infección por COVID-19 o una presunta infección. Los sistemas existentes de registro de trabajadores y visitantes pueden utilizarse a menudo con este fin. Se debería dar preferencia a los sistemas electrónicos. Si se dispone normalmente de un sistema de acceso controlado por huellas dactilares, considere la posibilidad de cambiar temporalmente a un sistema que utilice tarjetas de acceso individuales. Un sistema basado en papel también crea un peligro potencial: el de numerosas personas que tocan las mismas superficies al fichar y registrar su entrada. Si no es posible cambiar a un sistema electrónico, asegúrese de que los trabajadores y los visitantes se hayan lavado las manos o se hayan aplicado gel hidroalcohólico antes de firmar el libro de entrada de la empresa o de utilizar el reloj de control.

La prevención de aglomeraciones en las entradas y salidas

Promueva el distanciamiento físico y utilice medidas de separación en las entradas al establecimiento y en las salidas. Sírvase también de marcas en el suelo, cintas o balizas que contribuyan a esa finalidad.

Si puede ser, considere la posibilidad de escalonar los turnos o las horas de entrada y salida (algunos trabajadores pueden empezar más temprano y otros más tarde en el día) para reducir la afluencia.

En la medida de lo posible y siempre que sea preciso, planifique rutas de acceso y de salida separadas para los distintos equipos.

Preste atención a la disposición de los aparcamientos (número, distribución de vehículos y bicicletas) para facilitar el distanciamiento.

La promoción de los buenos hábitos de higiene

Coloque carteles para recordar a los trabajadores que se laven las manos al llegar al lugar de trabajo.

Ponga letreros que recuerden a los trabajadores que deben evitar los apretones de manos y otros saludos que impliquen contacto personal.

6. Medidas posibles dentro del lugar de trabajo

Los vestuarios

Limite el número de trabajadores presentes al mismo tiempo en los vestuarios para asegurar una distancia suficiente entre ellos.

Si es necesario, ponga provisionalmente a su disposición otros vestuarios.

Cerciórese de que los vestuarios se limpian periódicamente y, en cualquier caso, entre los turnos y al final o al principio de cada jornada.

Los cuartos de baño y aseos

Recuerde a los trabajadores que se laven las manos antes y después de usar el baño.

Haga que se observe, en la medida de lo posible, el distanciamiento físico: por ejemplo, instalando provisionalmente otros aseos, limitando el número de personas presentes en la zona de aseo al mismo tiempo y dejando suficiente espacio entre los urinarios y los lavabos que se puedan utilizar.

Si es posible, proporcione jabón líquido para lavarse las manos (en lugar de un jabón en barra) y toallas de papel para secarse las manos (en lugar de toallas o secadores eléctricos).

Vele por una limpieza periódica de las instalaciones y áreas de aseo y, en cualquier caso, entre los turnos y al final de jornada.

Los comedores y las áreas de descanso

A menos que los comedores o instalaciones para las comidas no puedan gestionarse de acuerdo con las medidas que se indican a continuación, manténgalos abiertos para evitar que los empleados abandonen el lugar de trabajo en las pausas del almuerzo.

Recuerde a los trabajadores que se laven las manos antes de entrar en el comedor, y considere la posibilidad de proporcionar dispensadores de gel hidroalcohólico para las manos en la zona de comidas.

Determine el número máximo de personas que pueden permanecer en el comedor de forma segura al mismo tiempo, siempre que se respeten las medidas de distanciamiento físico.

Asigne turnos de descanso y almuerzos escalonados para evitar las aglomeraciones. Si divide a los trabajadores en equipos o turnos, evite mezclar diferentes equipos de trabajadores en el mismo espacio al mismo tiempo.

Disponga la zona de restauración de forma que permita mantener las distancias (es decir, separe más las mesas y sillas, reduzca el número de sillas disponibles).

Reduzca o elimine la posibilidad de servirse a voluntad raciones de las fuentes compartidas de alimentos (por ejemplo, sopa o copos de avena), y reduzca el uso compartido de aparatos (por ejemplo, del microondas).

Considere la posibilidad de cambiar el servicio de comedor por otro de «raciones rápidas para llevar».

Introduzca o aliente los pagos electrónicos para evitar el manejo de dinero en efectivo.

Mantenga los comedores limpios e higiénicos, especialmente en lo que se refiere a los utensilios proporcionados por la empresa, como cubiertos, vajilla y vasos.

Recuerde a los trabajadores que es preferible no compartir utensilios (tazas, platos, cubiertos) ni comida.

Preste especial atención a la limpieza periódica de los teclados de selección de las máquinas expendedoras de bebidas o aperitivos. Considere la posibilidad de colocar gel hidroalcohólico para las manos o toallitas limpiadoras en las zonas pertinentes.

La organización del trabajo, de los puestos de trabajo y/o las cadenas de producción

Promueva el teletrabajo para potenciarlo al máximo en aquellas funciones que lo permitan.

Organice la actividad laboral de manera que permita a los trabajadores presentes en el establecimiento respetar las reglas de distanciamiento físico.

En el contexto de una oficina, esto se traduce en un distanciamiento suficiente de los puestos de trabajo, espaciándolos más. Si esto no es viable, reorganice los puestos de trabajo de manera que se mantenga una distancia suficiente: por ejemplo, dejando de utilizar algunas mesas de escritorio en espacios abiertos; desplazando algunos puestos de trabajo a salas de descanso; o situando los puestos de trabajo de manera que las personas trabajen espalda con espalda o costado con costado en lugar de cara a cara.

Si no es posible asegurar una distancia suficiente entre los trabajadores: en primer lugar, utilice equipos de protección colectiva como pantallas y paneles de plástico para compartimentar los espacios de trabajo y/o medidas organizativas como el escalonamiento de las horas de trabajo y los descansos y/o la aplicación de una secuencia adaptada de tareas para maximizar el distanciamiento. Por ejemplo, en las operaciones de montaje, puede ser posible conseguir que un solo trabajador realice más (de una) tarea de montaje que normalmente realizarían dos personas si no fuera posible ejecutarla mediante la separación física de los puestos de montaje.

Si se trabaja en equipo, considere la posibilidad de limitar el tamaño de los equipos, mantener fijos sus componentes y reducir al mínimo el contacto entre los trabajadores de unos equipos y otros (por ejemplo, escalonando el tiempo de trabajo o dividiendo el espacio de trabajo en zonas e instruyendo a los equipos específicos para que se limiten a determinadas zonas únicamente).

Si uno de los miembros del equipo contrae la enfermedad, considere la posibilidad de poner en cuarentena al equipo en su totalidad (si se consideran como contactos cercanos) y recurra a un equipo de reemplazo. La composición de este podría ser funcional, de modo que se cubran todas las funciones críticas de un proceso concreto, o por ubicación, de modo que todos los integrantes del equipo trabajen en la misma zona de la oficina/fábrica.

Señalice con marcas en el suelo la distancia interpersonal de seguridad entre los puestos de trabajo.

Si las medidas colectivas y organizativas no bastan para garantizar un distanciamiento físico adecuado mientras se ejecutan las tareas que conducen a esas situaciones, se debe proporcionar protección adicional (mascarillas faciales y/u otro equipo de protección personal) de conformidad con los requisitos y recomendaciones de cada país.

Los utensilios de trabajo

Instruya a cada trabajador para que use exclusivamente sus propias herramientas de trabajo o las proporcionadas por la empresa. Se debe desalentar o prohibir el uso compartido de estos utensilios entre los compañeros.

Asegurarse de que se limpien regularmente (especialmente al final de cada turno, y antes de pasar a otro trabajador).

El registro de contactos

Considere la posibilidad de establecer un registro de contactos. En su forma más simple es una lista (donde figuran la fecha, el nombre del compañero y el departamento) de todos los compañeros con los que un trabajador entra en contacto durante su turno o a lo largo de una jornada de trabajo sin poder observar las reglas de distancia mínima durante más de 15 minutos.

Cada trabajador debe hacerse responsable de mantener un registro de contactos y devolverlo al jefe del equipo al final de su turno o jornada laboral. El registro puede utilizarse entonces para establecer una lista de tareas que no cabe realizar mediante el distanciamiento físico: estas tareas pueden ser revisadas y están sujetas a medidas de control alternativas.

La circulación interna del personal

En la medida de lo posible, limite la circulación interna de los trabajadores e instrúyalos para que se abstengan de frecuentar salas o espacios donde no tengan que estar presentes o no estén obligados a realizar una tarea determinada.

Recuerde a los trabajadores que respeten las reglas de distanciamiento físico cuando se muevan por el espacio de trabajo en la medida de lo posible.

Recuerde a los trabajadores que se abstengan de usar los ascensores. Si esto no fuera posible, limite el número de personas que utilizan el ascensor a la vez (por ejemplo, autorizando únicamente una persona en un ascensor pequeño). Recomiende a los trabajadores que mantengan las distancias y se sitúen de espaldas a los demás.

Habilite, en la medida de lo posible, circuitos separados para deambular en los espacios de trabajo. Para ello, sírvase de marcas en el suelo o cintas para indicar, del modo más claro posible, las pasarelas seguras.

Considere la posibilidad de introducir la circulación unidireccional o reglas de preferencia en escaleras estrechas donde las personas coinciden sin poder guardar una distancia suficiente (por ejemplo, otorgando prioridad al sentido de bajada).

Piense en la posibilidad de establecer la circulación unidireccional en los pasillos donde las personas coinciden a menudo o las distancias no permiten una separación suficiente.

Utilice estas reglas tanto dentro como fuera del edificio, por ejemplo, en los aparcamientos, para llegar a las unidades de producción y los puestos de trabajo, así como en las instalaciones con fines sociales, los espacios para café o las salas de fumadores.

Cuando no sea posible disponer estos circuitos de forma que se asegure el distanciamiento físico, piense en recomendar una protección adicional (mascarillas faciales), de acuerdo con los requisitos y recomendaciones de las autoridades nacionales.

Las reuniones y los viajes

Cancele las reuniones, formaciones y viajes que no sean esenciales.

Suspenda toda reunión que requiera la presencia de un número de personas superior al máximo determinado por los requerimientos o recomendaciones nacionales.

Proponga alternativas para las reuniones cara a cara, como las herramientas y plataformas digitales.

Las reuniones preparativas o informativas pueden realizarse a través de un sistema de altavoces en el que todo el mundo trabaje desde su puesto y se mantengan las distancias.

Si es necesario celebrar una reunión cara a cara, que sea lo más breve posible, reduzca el número de asistentes al mínimo, proporcione una sala de un tamaño adecuado para asegurar el distanciamiento físico (o celebre la reunión en el exterior) y mantenga la sala limpia y bien ventilada. Contemple la posibilidad de mantener la lista y los datos personales de los participantes en la reunión por lo menos durante 14 días para facilitar el seguimiento de los contactos por si fuera necesario.

Tal vez sea conveniente indicar el número máximo de personas que pueden permanecer en cada sala de reuniones al mismo tiempo sin riesgo para su seguridad.

Información adicional de las OE sobre las recomendaciones de sus países en relación con las reuniones y los viajes

7. Medidas posibles al salir del lugar de trabajo

Inste a los trabajadores a que se laven las manos antes de salir del lugar de trabajo.

Cuando sea posible, reparta los turnos de salida para evitar las aglomeraciones.

Si es su empresa la que organiza el transporte, asegúrese de que el vehículo se limpie adecuadamente antes del traslado (véanse también las recomendaciones del punto 4).

Recuerde a los trabajadores que se laven las manos al llegar a casa.

8. El trato con los proveedores y clientes

Los proveedores y las entregas

Es conveniente establecer un procedimiento específico para la recepción de las mercancías, así como revisar los protocolos de seguridad (carga y descarga) para tener en cuenta los posibles riesgos asociados a la COVID-19 y reducir las oportunidades de contacto entre proveedores y trabajadores.

Limite el número de trabajadores encargados de las entregas. A estos trabajadores se les debe impartir formación sobre los procedimientos pertinentes.

Considere la posibilidad de que la carga y descarga pueda ser realizada enteramente por el proveedor, o enteramente por el destinatario. En cualquier caso, deben mantenerse distancias seguras y puede solicitarse el lavado de manos.

De ser posible, planifique las entregas de manera escalonada para evitar la presencia de demasiadas personas ajenas a la empresa al mismo tiempo.

El virus de la COVID-19 puede sobrevivir hasta 72 horas en superficies de plástico y acero inoxidable, menos de 4 horas en el cobre y menos de 24 horas en cartón³. Si es posible, considere la desinfección de los paquetes en los puntos de entrega antes de su entrada en el almacén o en los procesos de producción (no olvide, sin embargo, que la COVID-19 se propaga principalmente de persona a persona).

Cuando sea posible, considere la posibilidad de instalar baños móviles destinados exclusivamente a los proveedores, a fin de limitar la entrada de estos últimos en los locales de la empresa.

Disponga de un lugar donde se puedan depositar sin contacto el correo o los paquetes.

Si es posible, haga sus pagos por medios electrónicos y evite el uso de dinero en efectivo. Además, asegúrese de que la terminal de pago se limpia regularmente.

3 <https://www.who.int/news-room/q-a-detail/q-a-coronaviruses>

Los clientes

La reanudación de la actividad comercial puede presentar situaciones complejas para las empresas que prestan servicios de cara al público (por ejemplo, las empresas de los sectores del comercio y los servicios públicos), ya que además de las medidas de protección de los trabajadores, también deben tener en cuenta la seguridad de sus clientes. Entre las medidas adicionales que deben considerarse en esas situaciones figuran las siguientes:

- ▶ Compruebe y aplique con frecuencia los requisitos, recomendaciones y limitaciones pertinentes relativos a su actividad.
- ▶ Ponga carteles solicitando a los clientes que presenten cualquier síntoma que no entren en el local.
- ▶ Coloque rótulos para recordar tanto al personal como a los clientes las precauciones de seguridad, en particular, la de mantener la distancia de seguridad con los demás y, siempre que sea posible, seguir buenos hábitos de higiene.
- ▶ Para proteger al personal y a los clientes y evitar las aglomeraciones, determine el número máximo de personas que pueden permanecer simultáneamente dentro de sus instalaciones en un momento dado. Siga las directrices oficiales y consulte con las autoridades sanitarias locales sobre cómo proceder en estos casos.
- ▶ Gestione las entradas a los locales de su empresa, autorizando únicamente la presencia de un número reducido de personas al mismo tiempo. Designe a un miembro del personal para llevar a cabo este control. Una vez alcanzado el máximo aforo, sólo deberá permitirse la entrada al local de nuevos clientes de forma gradual a medida que los que están dentro vayan saliendo.
- ▶ Mientras esperan fuera su turno de entrada, asegúrese de que los clientes respetan las normas de distanciamiento físico. Considere la posibilidad de señalar la distancia apropiada mediante marcas u otras señales indicativas.
- ▶ Dirija la circulación de personas dentro de sus instalaciones. Debe hacerse todo lo posible para evitar los flujos cruzados, facilitando la circulación de personas en un solo sentido. Pueden utilizarse marcas en el suelo para indicar esos pasillos.
- ▶ Ponga a disposición de los clientes una cantidad suficiente de gel hidroalcohólico, aconsejándoles que lo usen al entrar y salir del local.
- ▶ Pida a los clientes que sólo toquen los objetos que pretenden comprar.
- ▶ Si es factible, instale paneles de plexiglás en todos los puntos de interacción habitual (por ejemplo, vestíbulos, cajeros) para reducir aún más el riesgo de infección de todas las partes implicadas. Limpie estos paneles con regularidad.
- ▶ Considere la posibilidad de solicitar a los clientes y trabajadores que lleven mascarillas faciales, teniendo en cuenta las recomendaciones de las autoridades nacionales.
- ▶ Contemple la posibilidad de aceptar pedidos en línea o por teléfono con antelación y de empaquetar provisionalmente los pedidos para limitar el tiempo de espera en persona.
- ▶ Piense en facilitar servicios de reparto, si fuera viable.
- ▶ Cuando sea factible, considere la posibilidad de permitir a los clientes entrar en los locales sólo con cita previa.

9. Los trabajadores vulnerables

La COVID-19 es una nueva enfermedad y escasea la información sobre los factores de riesgo cuando los pacientes tienen otras patologías graves. Según la información disponible hoy, las personas de edad avanzada y de cualquier edad que padezcan otras patologías de carácter grave podrían correr un mayor riesgo de evolucionar a un cuadro clínico agudo a causa de la COVID-19⁴.

Aconseje a los trabajadores que, si se encuentran en los grupos de personas más vulnerables a la COVID-19, consulten a sus médicos. El médico puede evaluar cada caso y formular recomendaciones para que adopten medidas preventivas concretas, incluso solicitar la «incapacidad laboral» a título preventivo.

Entre otras medidas profilácticas, puede adoptarse también, por ejemplo, el teletrabajo o la reasignación de los trabajadores a tareas que impliquen un menor riesgo de contraer la COVID-19.

El médico también puede aconsejar sobre la adopción de otras medidas profilácticas en el hogar.

Ha de mantenerse la confidencialidad sobre todos los detalles relativos al estado de salud de los trabajadores.

10. La protección del bienestar mental de los trabajadores en tiempos de la pandemia por la COVID-19

El impacto de la pandemia en el bienestar de los trabajadores

La pandemia de coronavirus puede inducir un grado considerable de temor, preocupación e inquietud. Hay varios factores que pueden contribuir al aumento del estrés y la ansiedad, entre ellos:

- ▶ La ansiedad causada por los riesgos para la salud del coronavirus, especialmente en el caso de las personas consideradas como parte de un «grupo vulnerable» o que conviven con alguien con esas características.
- ▶ El aislamiento, especialmente si se trata de personas que trabajan desde casa.
- ▶ El flujo constante y abrumador de información.
- ▶ La incertidumbre sobre la duración de la crisis y el miedo a perder el trabajo o quedarse sin ingresos, etc.
- ▶ La pérdida del trabajo, aunque sea de forma temporal.
- ▶ El aumento de la presión sobre los padres trabajadores y cuidadores a raíz de la suspensión de la actividad escolar.
- ▶ Una mayor exigencia en la carga de trabajo debido al elevado número de ausencias y/o el aumento de la demanda, especialmente en los sectores esenciales.
- ▶ La gestión emocional de la pena y el duelo.

⁴ Incluidas las personas mayores de 65 años, los pacientes con enfermedades respiratorias crónicas, enfermedades cardiovasculares, diabetes, los que reciben un tratamiento contra el cáncer, las personas inmunodeprimidas (por ejemplo, que viven con el VIH).

Para ayudar a los trabajadores a reducir el estrés y la ansiedad derivados de las pandemias, considere la posibilidad de:

- ▶ Establecer regularmente una comunicación clara y precisa con los trabajadores, proporcionándoles toda la información necesaria para responder a sus principales preguntas, pero sin incitar a las especulaciones.
- ▶ Tranquilizar a los trabajadores sobre las medidas adoptadas por la empresa para responder a la pandemia.
- ▶ Cerciorarse de que los trabajadores sepan con quién contactar en caso de que necesiten apoyo o se sientan abrumados.
- ▶ Alentar a los trabajadores a racionalizar el uso de la información, ya que la exposición continua a las noticias, los medios de comunicación y las redes sociales puede desencadenar o elevar la ansiedad, el estrés o el pánico. Es mejor mantenerse informado a través de unas pocas fuentes fidedignas, como un organismo nacional de salud o la OMS.
- ▶ Crear una cultura de liderazgo compasivo: dotar a los responsables técnicos de los conocimientos y los recursos necesarios para dialogar con sus equipos, comprobar cómo se encuentran y reconocer las señales de angustia.
- ▶ Recordar a los trabajadores el contenido del programa de asistencia a los empleados si la organización dispone de uno, ya que puede ser un recurso clave en materia de salud mental o de finanzas.
- ▶ Indicar a los trabajadores –si no existiera ese tipo de programa– las fuentes de información y asesoramiento en materia de salud mental y bienestar, por ejemplo: de la OMS, las organizaciones de salud mental o los organismos nacionales de salud.

Ajustar el apoyo a las necesidades de los trabajadores

Ante una situación de estrés, cada persona reacciona de manera diferente. Es probable que las preocupaciones de los trabajadores durante la pandemia no sean las mismas en todos los casos. Por lo tanto, el primer paso para prestar apoyo a la salud mental de los trabajadores es comprender cómo se sienten y cuáles son realmente los factores que influyen en su bienestar. Considere la posibilidad de llevar a cabo una encuesta entre los empleados o debatir estas cuestiones con varios grupos de empleados. Contar con esta información le ayudará a que el apoyo sea más específico.

Al organizar los métodos de asistencia al bienestar mental de sus empleados tenga en cuenta, según proceda, tres amplios grupos de trabajadores: los trabajadores que teletrabajan, los que han sido despedidos temporalmente y los que continúan en sus puestos o regresan al lugar de trabajo.

El apoyo a los teletrabajadores

Muchas personas están teletrabajando por primera vez a tiempo completo, aisladas de sus compañeros y amigos. La interrupción de las rutinas de la vida diaria puede causarles más ansiedad y estrés. Por lo tanto, es importante apoyarlas para que se adapten a esta situación.

Insta a los trabajadores a que se asesoren sobre cómo pueden proteger su propia salud mental durante este período de teletrabajo. Por ejemplo, aconséjeles que se atengan a unos horarios de trabajo regulares; que delimiten un espacio dedicado al trabajo y hagan pausas periódicamente; que fijen límites horarios para no incurrir en turnos desmesurados y participen en actividades que sean fuente de satisfacción y les distraigan de los problemas; y que mantengan el contacto con amigos y familiares a través de plataformas de comunicación en línea para evitar sentirse aislados y solos.

Además, considere la posibilidad de respaldar de varias formas a quienes teletrabajan:

- ▶ Favorezca la empatía y la disponibilidad: los gerentes deben entender que los trabajadores se sientan probablemente abrumados y nerviosos. Deben estar dispuestos a escucharlos, responder a sus preguntas y tranquilizarlos sobre el empleo y otros temas que se les planteen.
- ▶ Fomente el contacto entre ellos a través de las plataformas digitales de comunicación: las reuniones virtuales pueden ser utilizadas para hacer comprobaciones periódicas y fomentar la conectividad entre los equipos.
- ▶ Inste a los trabajadores a «desconectarse»: el trabajo a domicilio puede contribuir a una cultura de «conexión permanente», por lo que los directivos deberían tratar de dar ejemplo, absteniéndose de enviar mensajes en los períodos de inactividad de las personas y alentando a los trabajadores a desconectarse también.

Preste especial atención a las necesidades de los teletrabajadores con responsabilidades de cuidados, ya que durante los períodos de cierre de las escuelas y guarderías puede resultar difícil conciliar estas responsabilidades con el trabajo. Discuta y considere con ellos varias opciones, como el ajuste de los objetivos de rendimiento, las modalidades de tiempo de trabajo flexible, la reducción del tiempo de trabajo o las licencias.

El apoyo a los trabajadores que son despedidos temporalmente

Las personas afectadas por estas modalidades pueden responder de diferentes maneras. Algunos pueden considerar grato tomarse un descanso; sin embargo, para muchos será un momento difícil, donde emociones como la incertidumbre sobre su futuro, la pérdida de un sentido de propósito o la sensación de sentirse subestimados, estarán a flor de piel.

Piense en la posibilidad de preguntar a los trabajadores que se hayan acogido a modelos de despido temporal qué quieren y necesitan. Los trabajadores pueden tener preferencias diferentes en cuanto a la forma en que desean que se les mantenga actualizados, con qué frecuencia y por quién.

Para muchas personas, el trabajo constituye una parte considerable de su identidad. Celebrar reuniones por vía telemática puede ayudar a los trabajadores que están temporalmente fuera a mantener el contacto con la organización y con sus colegas.

Considere la posibilidad de sugerir a los trabajadores que realicen otras actividades, como el voluntariado o la formación en línea, para que puedan seguir perfeccionándose durante este período.

Los trabajadores que continúan trabajando en los locales de la empresa o regresan a sus puestos

Es crucial asegurarse de que los trabajadores que continúan trabajando en la empresa o que regresan a sus locales se sientan seguros y apoyados. Por lo tanto, el papel de la comunicación sobre las medidas de seguridad e higiene es fundamental.

Además, tenga presente cualquier circunstancia especial en la que se encuentren los trabajadores (como el hecho de ser cuidador de su familia), y discuta cualquier posible ajuste que les pueda resultar útil, como horarios flexibles, reducciones de su jornada laboral, etc.

11. ¿Cómo proceder cuando un trabajador desarrolla síntomas de COVID-19 en el lugar de trabajo?

Consultar y seguir las recomendaciones o los procedimientos establecidos por las autoridades sanitarias nacionales y locales.

Establecer un plan sobre las medidas que van a adoptarse si un trabajador desarrolla síntomas (fiebre, tos, dificultades respiratorias) en el lugar de trabajo. Informar a los trabajadores sobre los pasos y procedimientos pertinentes. Tenga en cuenta la adopción de medidas como las siguientes:

- ▶ Aísle a los trabajadores afectados, preferiblemente en una habitación separada y a puerta cerrada. Si es posible, abra una ventana para ventilar. Proporcione una mascarilla quirúrgica al trabajador afectado.
- ▶ Si se trata de una emergencia (un caso con síntomas graves como dificultades respiratorias), llame de inmediato a los servicios hospitalarios de urgencias. En otros casos, llame a los servicios de urgencias de atención primaria que corresponda. Ponga en práctica las instrucciones dadas.
- ▶ Restrinja al mínimo necesario el contacto con los trabajadores afectados. Toda persona que preste asistencia al trabajador afectado debe llevar una mascarilla, gafas y guantes.
- ▶ Limpie las zonas utilizadas por el trabajador afectado atendiendo a las recomendaciones de las autoridades de salud pública en esa materia.
- ▶ Identifique las personas de su entorno laboral con las que el trabajador afectado ha estado en contacto (hasta 2 días antes de la aparición de los síntomas) para determinar cuáles son los demás trabajadores que podrían haberse expuesto a contagio. Siga las instrucciones de las autoridades sanitaria y colabore con ellas en cualquier investigación epidemiológica.

Las OE tal vez deseen añadir orientaciones y procedimientos nacionales

▶ Referencias y recursos

Behavioural Insights Team, 2020, [Bright infographics & minimal text make handwashing posters most effective – result from an online experiment](#) (en inglés).

BetterWork Indonesia, 2020, [Compilation of Guidelines on Covid-19 Transmission, Prevention and Management and the Best Practices in the Workplace](#) (en inglés).

Cámara Chilena de la Construcción, 2020, [Protocolo de acciones preventivas para obras de construcción, Versión 2.0 actualizada en 20.04.2020](#). (en español)

Cámara de Agricultura de Guatemala, 2020, [Aplicación de Protocolos del Sector Agro para la Prevención de contagio COVID19 en el lugar de trabajo](#) (en español).

Cámara de Comercio de Guayaquil, 2020, [Protocolo de Prevención COVID-19 en empresas comerciales o de servicios](#) (en español).

Center for Workplace Mental Health, 2020, [Working Remotely During COVID-19](#) (en inglés).

Centers for Disease Control and Prevention, 2020, [Coronavirus disease 2019 - People Who Are at Higher Risk for Severe Illness](#) (en inglés).

Confederation of British Industry, 2020, [Factsheet: mental health and wellbeing in a crisis](#) (en inglés)

Conseil supérieur pour la prévention et la protection au travail en Belgique, 2020, [Guide générique pour lutter contre la propagation du COVID-19 au travail](#) (en francés y neerlandés).

Federation of European Heating, Ventilation, and Air Conditioning Associations, 2020, [REHVA COVID-19 guidance document, April 3, 2020](#) (en inglés).

FEDIL - The Voice of Luxembourg's Industry, 2020, [Guide de bonnes pratiques destiné à accompagner les entreprises du secteur manufacturier poursuivant ou redémarrant leurs activités](#) (en francés).

Ibec, 2020, [COVID-19 hub](#)

ManufacturingNZ, 2020, [Covid-19 Safe Work Protocols for the manufacturing industries](#), 19 de abril.

McKinsey & Company, 2020. [Europe needs to prepare now to get back to work—safely](#).

OIT, 2020, [Prevención y mitigación del COVID-19 en el trabajo](#) Lista de Comprobación

OMS, 2020, [Recomendaciones sobre el uso de mascarillas en el contexto de la COVID-19: orientaciones provisionales, 6 de abril de 2020](#).

----, 2020, [Interim recommendations on obligatory hand hygiene against transmission of COVID-19](#).

----, 2020. [Consideraciones psicosociales y de salud mental durante el brote de COVID-19](#).

Reino Unido, Gobierno del, 2020, [Social distancing in the workplace during coronavirus \(COVID-19\): sector guidance](#) (en inglés).

Union Industrial Argentina, 2020, [Protocolo de actuación. Prevención y control de coronavirus \(COVID-19\)](#).

Oficina Internacional del Trabajo
Oficina de Actividades para los Empleadores

Route des Morillons, 4
Ginebra 22, Suiza, CH-1211

actemp@ilo.org

ilo.org/actemp

ISBN 978-92-2-032224-6



9 789220 322246