



Universidad de los Andes

CTF-NT-ES-20-337
MARZO 2020

MARÍA PAZ RIUMALLÓ H.
MARÍA JOSÉ BOSCH K.

Buenas Prácticas para Empresas: COVID19

Las empresas y las personas deben tomarse el tema del COVID19 muy en serio. La enfermedad del coronavirus y su masivo contagio y expansión plantea un escenario completamente nuevo: no contamos con antecedentes de estas magnitudes y con un campo de afectación tan amplio. Sin embargo, una serie de estudios realizados en la pandemia de influenza en 1918 mostraron que aquellas ciudades que actuaron agresivamente redujeron considerablemente sus *peaks* de mortalidad.

No es posible evitar que se produzca el contagio, pero sobre lo que sí se puede trabajar es en evitar convertirse en un foco de esparcimiento, y evitar que los contagios se produzcan todos al mismo tiempo. Hay tres lecciones importantes que surgen de la experiencia en China e Italia respecto al COVID19: la comunicación con el público, el retraso de la transmisión de la enfermedad y preparar los sistemas de salud para un aumento en la demanda.

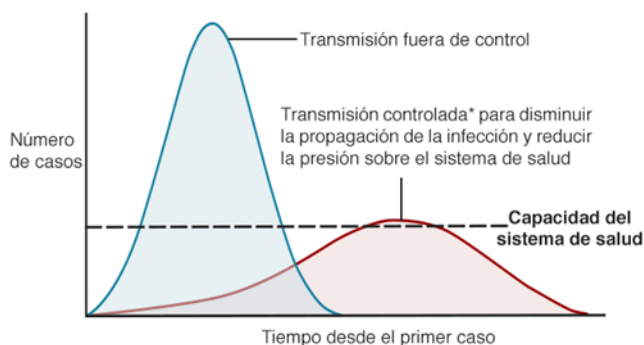
Los gobiernos pueden realizar esfuerzos para retrasar la propagación de la enfermedad o “aplanar la curva”. Esto es una forma crucial de detener el desbordamiento de los servicios de salud y limitar el número de muertes en general. Lo que se busca es ralentizar (o frenar) la propagación del coronavirus, de modo que el número de los casos se distribuya en el tiempo en lugar de experimentar un crecimiento exponencial en sus inicios.

Nota técnica preparada por María Paz Riumalló y la profesora María José Bosch del ESE Business School de la Universidad de los Andes (Chile), para servir como base de información, y no como ilustración de la gestión adecuada o inadecuada en una situación determinada.

Copyright © 2020 ESE Business School de la Universidad de los Andes. Prohibida la reproducción total o parcial, sin autorización escrita del ESE.

El siguiente gráfico muestra dos curvas epidemiológicas, una “plana” y otra de crecimiento exponencial:

¿Cómo se aplanan la curva epidémica?



*con medidas como fomentar el lavado de manos adecuado, el trabajo a distancia, limitar reuniones grandes o restricciones de viaje

Fuente: Esther Kim, Carl T. Bergstrom, Universidad de Washington

BBC

En el gráfico anterior reflejan las diferencias entre una curva larga y baja, y una curva alta y más delgada causada por un rápido aumento de las infecciones. Y así, una curva pronunciada puede conducir a tasas de mortalidad más altas porque las personas infectadas pueden tener dificultades para obtener el tratamiento adecuado.

¿Qué es el COVID-19?

Los Coronavirus (CoV) son un tipo de virus comunes en todo el mundo. Son zoonóticos, lo que significa que se transmiten entre animales y personas. Actualmente existen siete coronavirus identificados por científicos que pueden afectar a los humanos. Algunos fueron identificados hace muchos años, en tanto que otros son más recientes.

La COVID-19 es la enfermedad infecciosa causada por el coronavirus que se ha descubierto más recientemente. Tanto el nuevo virus como la enfermedad eran desconocidos antes de que estallara el brote en Wuhan (China) en diciembre de 2019.

¿Cuáles son los síntomas?

Los síntomas más comunes de la COVID-19 son fiebre, cansancio y tos seca. Algunos pacientes también pueden presentar dolores, congestión nasal, dolor de garganta o diarrea. Estos síntomas suelen ser leves y aparecen de forma gradual. Algunas personas se infectan, pero no desarrollan ningún síntoma y no se encuentran mal. La OMS ha estimado que el periodo de incubación (entre la

infección y la aparición de síntomas) está entre dos y catorce días, aunque la gran mayoría los desarrolla entre 5 y 7 días.

Aún existen muchas incógnitas respecto al coronavirus, en especial sobre la tasa de contagio y de enfermedades graves que conlleva este virus. Según una investigación de la CCDC, se presume que la mayoría de las personas (alrededor del 81%) se recupera de la enfermedad sin necesidad de realizar ningún tratamiento especial. Un 14%, desarrolla síntomas graves y tiene dificultades para respirar, y solo el 5% termina en una situación crítica que incluye una insuficiencia respiratoria y multiorgánica. Las personas mayores y las que padecen de otras afecciones médicas tienen probabilidades de desarrollar una enfermedad grave. La OMS estima que alrededor del 2% de las personas que han contraído la enfermedad han muerto, aunque todavía es muy pronto para definirlo con certeza.

¿Cómo se propaga?

Hasta el momento, se conoce que el COVID-19 se transmite por el contacto con una persona que esté infectada por el virus. La enfermedad puede propagarse de persona a persona a través de las gotículas procedentes de la nariz o la boca, cuando una persona infectada tose o respira. Estas gotículas también caen sobre los objetos y superficies que rodean a la persona, otras personas pueden contraer la COVID-19 si tocan estos objetos o superficies y luego se tocan los ojos, la nariz o la boca. Por eso es importante mantenerse a más de 1 metro de distancia de una persona que se encuentre enferma, y mantener los lugares limpios de bacterias.

Medidas de prevención para las personas

Hay varias precauciones que se pueden adoptar para reducir la probabilidad de contraer o de contagiar la COVID-19. Una de las expresiones más utilizadas es el “**distanciamiento social**”, frase que define las medidas para reducir el contacto entre las personas, y que toma una gran relevancia en el contexto de este virus. Si este se hace de manera oportuna, los casos se pueden reducir y generar el efecto esperado de “aplanar la curva”. Pero además de esto hay una serie de medidas que todos deben adoptar:

- Lavarse las manos con agua y jabón, a fondo y con frecuencia. Esto mata los virus que pueden estar en las manos
- Mantener una distancia mínima de 1 metro entre personas, en especial cuando alguien estornuda o tose
- Evitar tocarse los ojos, nariz y la boca
- Asegurarse de mantener una buena higiene al toser o estornudar, cubriéndose la boca y la nariz con el codo doblado o con un pañuelo de papel que debe tirarse a la basura de inmediato
- Permanecer en su casa si tiene fiebre, tos y dificultad para respirar, y buscar atención médica de acuerdo con las instrucciones sanitarias locales

Prácticas de prevención y cuidado en las empresas

Este esfuerzo, por mantener el virus COVID19 contenido, solo es válido en la medida que se haga un esfuerzo colectivo, lo que implica que además del gobierno las empresas también deben actuar. Las empresas no sólo están preocupadas de la salud de sus colaboradores y familias, sino que también están interesadas en mantener la continuidad de su negocio. Dado esto es que, anticipándose a las posibles cuarentenas y dificultades, muchas empresas han implementado prácticas e iniciativas innovadoras, que pueden servir como guía para otras empresas.

A continuación, presentamos algunas iniciativas llevadas a cabo por empresas que pueden servir como guía y ejemplo para muchas más:

1. Teletrabajo o *home office*

- Diseñar sistemas de trabajo remoto alternado, que reduzca la cantidad de gente que comparte la oficina al mismo tiempo, especialmente dentro de cada equipo que comparte zonas físicas cercanas
- Planes piloto de home office: en estos días realizar pruebas de planes piloto, para progresivamente migrar a un full home office, para realizar los ajustes necesarios y estar listo en caso de que se produzcan situaciones de contagio o una cuarentena obligatoria
- Reuniones de coordinación con Zoom, Microsoft Teams, o Skype

2. Distanciamiento social

- Promover entre los colaboradores los "saludos saludables", que evitan el contacto físico entre personas. El hacerlo explícito ayuda a que la gente no se sienta ridícula, exagerada, o juzgada. Y así también las personas que visitan la oficina no se sienten ofendidos
- Eliminar los almuerzos de todos juntos en el comedor de la empresa, pidiéndole a cada uno que lo haga en su escritorio
- Cerrar comedores y salas de reuniones, pero en caso de que esto no sea posible solicitar a los trabajadores que no se sienten juntos, que realicen turnos y mantener los espacios bien ventilados
- Evitar reuniones masivas en salas cerradas, promoviendo el distanciamiento prudente (1 metro o el largo de brazos). Si se hacen las reuniones, mantener la oficina ventilada
- Reuniones limitadas a no más de 5 personas, o si es posible hacerlas de manera no presenciales
- No realizar sesiones formativas o capacitaciones en un espacio o zonas comunes. De ser necesario utilizar herramientas tecnológicas

3. Higiene y limpieza

- Implementación de una rutina de limpieza profunda diaria con Alcohol al 70% de todas superficies críticas de contagio (manillas de puertas, mesones comunes, el tarro de café, etc.). Además, se entrega a cada uno de los trabajadores los elementos necesarios para que realice una limpieza diaria obligatoria de lo suyo (escritorio, teclado, celular, etc.)
- Alcohol gel en todas las oficinas, y pasillos. Informar y fomentar a un continuo lavado de manos
- Auditar al proveedor de almuerzos para determinar sus estándares de calidad y especialmente actitud frente a estos desafíos, y tomar las medidas correctivas que se necesiten. Por ejemplo, evitar cucharas que se usan múltiples veces (por ej. para servir una salsa, ensaladas, etc.). Solicitar platos listos para tomar y llevar. Evitar al máximo la manipulación de cubiertos, vasos, platos, etc.
- Política de “puertas abiertas” en las oficinas para evitar el agarre de las manillas.
- No compartir vasos, ni beber de botellas compartidas

4. Otros

- Adelantar las salidas de prenatal ofreciendo full disponibilidad para trabajo remoto a las mujeres embarazadas, y así evitar que sean susceptibles a contagiarse
- Abrir un canal de comunicación directo entre colaboradores y la empresa, para colaborar con cualquier persona que considere que necesita cuarentena, para facilitar los temas legales y licencias
- Suspensión de todos los viajes tanto nacionales como internacionales
- Suspensión de ferias y eventos masivos
- Envío de protocolos a todos los colaboradores sobre cómo actuar, dependiendo de la gravedad de la situación
- Protocolo de recepción de invitados: firma con declaración de que no viajaron fuera de Chile
- Cuarentena para cualquier trabajador que venga de fuera de Chile o cercano a algún caso de coronavirus
- Campañas informativas sobre el coronavirus, sus síntomas, formas de cuidado, pasos a seguir, etc.

Bibliografía

- Cambridge Crystallographic Data Centre (CCDC) (2020).
- Kim, E. & Bergstrom, C. (2020): University of Washington Department of Biology.
- Organización Mundial de Salud (2020). Qué es el COVID-19
- Ministerio de la Salud de Chile (2020). <https://www.minsal.cl/nuevo-coronavirus-2019-ncov/>