



**Defensoría  
del Pueblo**

# **Sobrecarga de labores en las mujeres durante la cuarentena por la emergencia sanitaria**

**ADJUNTÍA PARA LOS DERECHOS DE LA MUJER**

**Documento de trabajo N°002-2020-DP/ADM**



**Sobrecarga de labores en las mujeres durante la cuarentena por la  
emergencia sanitaria**

**ADJUNTÍA PARA LOS DERECHOS DE LA MUJER**

**Documento de trabajo N°002-2020-DP/ADM**



Defensoría del Pueblo  
Jirón Ucayali N°394-398 Lima-Perú  
Teléfono: (511) 311-0300  
Correo electrónico: [consulta@defensoria.gob.pe](mailto:consulta@defensoria.gob.pe)  
Página web: [www.defensoria.gob.pe](http://www.defensoria.gob.pe)  
Facebook: Defensoría del Pueblo - Oficial  
Twitter: [@Defensoria\\_Peru](https://twitter.com/Defensoria_Peru)  
Línea gratuita: 0800-15-170

Sobrecarga de labores en las mujeres durante la cuarentena por la emergencia sanitaria

Primera Edición: Lima, Perú, julio de 2020

El presente documento fue realizado por las comisionadas Naddia Gonzaga Meoño, Patricia Veronica Sarmiento Rissi y Valeria Sandra Cárdenas Berdejo, bajo la dirección de la Adjunta para los Derechos de la Mujer, Eliana Revollar Añaños.

Cuidado de la edición: Jorge Alania  
Diseño y diagramación: Samir Valberde

# ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>4</b>	<b>VIII. Recomendaciones</b>	<b>26</b>
<b>I. Uso del tiempo y trabajo doméstico no remunerado de las mujeres en un contexto regular</b>	<b>5</b>	<b>IX. Anexo</b>	<b>28</b>
<b>II. Uso del tiempo y trabajo doméstico no remunerado de las mujeres durante el estado de emergencia y cuarentena obligatoria a causa de la pandemia del COVID-19</b>	<b>6</b>		
<b>III. Trabajo remoto</b>	<b>7</b>		
<b>IV. Educación escolar virtual</b>	<b>10</b>		
<b>V. Atención y cuidado de las personas adultas mayores o especialmente vulnerables al COVID 19</b>	<b>18</b>		
<b>5.1. Personas adultas mayores</b>	<b>18</b>		
<b>5.2. Personas con discapacidad</b>	<b>20</b>		
<b>VI. Consecuencias en la salud mental de la cuarentena y el aislamiento social obligatorio</b>	<b>22</b>		
<b>VII. Conclusiones</b>	<b>24</b>		

# INTRODUCCIÓN

La emergencia sanitaria producida por la COVID 19 generó como una de las principales medidas adoptadas por el gobierno la implementación de una cuarentena, que disponía el confinamiento de la población en sus hogares, restringiendo la libertad de tránsito al mínimo, como para aspectos básicos de salud, abastecimiento de alimentos y medicina.

Esta situación particular motivó diversos cambios, no solo en la dinámica social, sino también al interior de los hogares; pues los padres y madres que antes trabajaban durante el día pasaron a realizar trabajo remoto en algunos casos, y en otros, a encontrarse sin empleo. Por otro lado, los niños que acudían a la escuela, pasaron a recibir educación virtual, siendo todas estas actividades realizadas al interior del hogar. Asimismo, el apoyo que se tenía para la realización de labores domésticas o de cuidado de niños, personas adultas mayores, o con discapacidad dependientes, desapareció, debiendo ser asumido por los propios integrantes de la familia.

La Defensoría del Pueblo, a través del presente documento, busca generar evidencia respecto a cómo este nuevo escenario ha incidido particularmente en las mujeres, lo que genera una sobrecarga de labores que afecta la salud mental de las mismas; propone, asimismo, la adopción de medidas por parte del Estado, que consideren el rol fundamental que las mujeres vienen ejerciendo en este contexto de cuarentena, salvaguardando su desarrollo en distintos ámbitos.



# I. Uso del tiempo y trabajo doméstico no remunerado de las mujeres en un contexto regular

El trabajo doméstico no remunerado y de cuidados de las mujeres es un tema que ya ha sido abordado desde la Defensoría del Pueblo<sup>1</sup>, y se describe como una de las principales brechas de género persistentes en nuestra sociedad relacionada al uso del tiempo, el cual se basa en la división sexual del trabajo.

Históricamente, la distribución de labores entre hombres y mujeres, las puso a cargo del trabajo doméstico y de las labores de cuidado de los integrantes de la familia - mientras que los varones ejercían el rol de proveedores – limitando su desarrollo personal al espacio privado donde su trabajo no era reconocido económicamente.

Paulatinamente, la mujer fue ejerciendo labores en el ámbito público, asumiendo a la vez el rol complementario de proveedora del grupo familiar. Sin embargo, dicha incorporación no significó una disminución de la carga en su rol de cuidadora y tampoco implicó que los hombres asumieran alguna labor dentro del hogar. Es decir, no se replanteó la distribución de la carga de trabajo.

De acuerdo a la Encuesta Nacional de Uso del Tiempo<sup>2</sup>, el concepto de carga global de trabajo abarca el trabajo remunerado y el no remunerado. La primera consulta se basó en 16 actividades relacionadas a las necesidades personales, como dormir, comer, aseo personal, etc. En este caso, el 100% de

1 DEFENSORIA DEL PUEBLO. “El impacto económico del trabajo doméstico no remunerado y de cuidados en el desarrollo de las mujeres”. Documento de Trabajo N° 004- 2019- DP/ADM. En: <https://www.defensoria.gob.pe/deunavezportodas/wp-content/uploads/2019/11/Trabajo-domestico-no-remunerado-2019-DP.pdf>. Consulta: 28 de abril de 2020.

2 MIMP. “Brechas de género en el uso del tiempo”. Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. Lima. 2011. En: <https://www.mimp.gob.pe/files/direcciones/dgind/publicaciones/Brechas-de-genero-en-el-Uso-del-Tiempo.pdf> Consulta: 28 de abril de 2020.

hombre y mujeres destinan parte de su tiempo diariamente a la realización de estas actividades. Sin embargo, cuando nos enfocamos en el tiempo dedicado a otras actividades, los resultados varían.

El 94.5% de las mujeres dedica su tiempo a la preparación de los alimentos, el 97.5% lo utiliza en labores de limpieza y orden del hogar, el 96.7% en la limpieza y orden de la ropa, y el 84.9% en compras para el hogar.

Por su parte, entre el 89.6% y el 84.2% de los hombres participan de las labores de limpieza y cuidado del hogar, mientras que el 99% lo dedica a las actividades de tiempo libre y el 20.7% a labores de reconstrucción y mantenimiento de la vivienda.<sup>3</sup>

En este punto, cabe recordar que esta distribución del tiempo y de las labores dentro del hogar responde a un contexto previo al de la cuarentena y aislamiento social al que nos ha llevado la pandemia de la COVID – 19.

3 Encuesta Nacional de Uso de Tiempo, p.32. En:<http://repositorio.minedu.gob.pe/bitstream/handle/123456789/874/508.%20Encuesta%20nacional%20de%20uso%20del%20tiempo%202010.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Consulta: 30 de abril de 2020.

## II. Uso del tiempo y trabajo doméstico no remunerado de las mujeres durante el estado de emergencia y cuarentena obligatoria a causa de la pandemia de la COVID-19

Actualmente, la gran mayoría de las actividades en el espacio público han sido restringidas a fin de disminuir los contagios de esta enfermedad. Las dinámicas familiares, sociales y laborales se han restringido a los espacios privados de las personas, lo cual ha generado una sobrecarga en las labores, especialmente en el caso de las mujeres.

Hasta antes de la cuarentena, las mujeres disponían de mayor tiempo para desarrollar labores productivas en el espacio público. Las labores de limpieza, cuidado y cocina podían ser derivados a terceras personas, ya sea mediante la contratación de trabajadoras del hogar o mediante el consumo de alimentos en restaurantes o de los servicios de una persona que cumpla con las funciones de preparación de los alimentos. Para las labores de cuidado, se contaba con los servicios educativos donde los hijos y las hijas se encontraban la mayor parte del día, bajo el cuidado y responsabilidad de las y los docentes, o se contaba con servicios de guardería o de una persona que se dedicara al cuidado de los mismos en su hogar. Todas estas opciones permitían que las mujeres pudieran disponer de una mayor cantidad de tiempo a labores personales de cuidado, esparcimiento o de capacitación.

El estado de emergencia sanitaria, el período de cuarentena y el aislamiento social que ha trastocado las dinámicas sociales para protección de la COVID – 19, ha eliminado muchos de los recursos que utilizaban principalmente las mujeres para reducir la carga de labores que tradicionalmente se les ha sido asignada.

De acuerdo con el documento publicado por UNFPA<sup>4</sup>, durante experiencias

4 En: <https://www.unfpa.org/es/resources/covid-19-un-enfoque-de-g%C3%A9nero> Consulta: 30 de abril de 2020

similares como el brote del ébola entre los años 2014 y 2016, se colocó a las mujeres en una situación de mayor riesgo de contagio al asumir la carga de cuidado de las personas en su entorno familiar y el cuidado de los pacientes del sistema de salud. En el caso particular de la COVID-19, la adopción de la cuarentena como mecanismo para disminuir el nivel de contagio de esta pandemia, ha significado para las mujeres una sobrecarga en sus labores, donde las responsabilidades de atención y cuidado del hogar aumentan y se vuelven más complicadas por la necesidad de desinfección continua, y a la vez se agrega la carga del trabajo profesional o técnico a tiempo completo en la modalidad de trabajo remoto, donde los límites de los horarios de trabajo pasan a ser inexistentes y se suman otras tareas, las cuales detallaremos en los siguientes capítulos.



## III. Trabajo remoto

Frente a la cuarentena y aislamiento social obligatorio, muchas empresas del sector público y privado debieron adoptar la modalidad del trabajo remoto a fin de poder continuar con algunas de sus labores.

De acuerdo al manual de buenas prácticas de la OIT<sup>5</sup>, el teletrabajo es una forma de organizar y ejecutar el trabajo a distancia mediante la utilización de las tecnologías de la información y comunicación en el domicilio del trabajador/ora o en algún otro local o establecimiento que no es el centro de labores.

Por su parte, de acuerdo a la Autoridad Nacional de Servicio Civil (SERVIR)<sup>6</sup>, el teletrabajo es la prestación de servicios sujeto a subordinación, con la presencia física de los servidores/as públicos en su domicilio, utilizando cualquier medio o mecanismo que permita realizar las labores fuera del centro de trabajo, cuando la naturaleza de las labores lo permita.

La aplicación del trabajo remoto, se adoptó en un inicio como una forma de mejorar las condiciones de trabajo mediante la conciliación de la vida laboral y personal, la reducción de gastos de transportes para los/las trabajadores/as, la reducción de costos en el centro de labores relacionados al uso y sostenimiento de la estructura (uso de energía, agua, tráfico de datos, llamadas telefónicas, uso de impresoras y/o fotocopadoras, desgaste de los

bienes físicos). Asimismo, el teletrabajo se presentó como una oportunidad de crear nuevos empleos, atraer y mantener el recurso humano calificado e incluso impulsar el crecimiento económico en lugares de difícil acceso. Los países que no adoptaban esta modalidad de trabajo, frecuentemente lo hacían porque contaban con una cultura de trabajo tradicional que se resistía a la dinámica del teletrabajo. Asimismo, diversos estudios han demostrado que la mayoría de directivos/as no concuerdan con esta modalidad debido a que se desvía del estilo de gestión donde prima el orden y el control sobre los trabajadores.

Sin embargo, a raíz de la crisis sanitaria global por la pandemia de la COVID-19, el teletrabajo se ha convertido en una herramienta fundamental para continuar con las labores públicas y privadas, adoptada por la gran mayoría de instituciones y empresas donde la naturaleza de sus labores lo permita. Ante esta realidad, desde la OIT se han realizado una serie de recomendaciones para que el trabajo remoto se pueda ejercer de manera eficaz durante la pandemia (ver cuadro 1).

5 OIT. "Manual de buenas prácticas en el tele trabajo". Organización Mundial del Trabajo. 1ra. ed. Buenos Aires, Argentina, 2011. En: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---ilo-buenos\\_aires/documents/publication/wcms\\_bai\\_pub\\_143.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---ilo-buenos_aires/documents/publication/wcms_bai_pub_143.pdf) Consulta: 08 de mayo de 2020.

6 SERVIR. "Guía de Trabajo Remoto para Líderes". Autoridad Nacional del Servicio Civil. Lima. 2020. En: [https://storage.servir.gob.pe/archivo/2020/Guia\\_de\\_TR\\_para\\_Lideres.pdf](https://storage.servir.gob.pe/archivo/2020/Guia_de_TR_para_Lideres.pdf) Consulta: 08 de mayo de 2020.



Cuadro 1

## Recomendaciones de la OIT para un trabajo remoto eficaz

**Respaldo de los directivos.** Desde los altos directivos hasta los supervisores principales. Las investigaciones han demostrado que la resistencia de los directivos al teletrabajo es un importante obstáculo para que esta práctica sea eficaz. **Dirigir eficazmente a quienes trabajan a distancia exige un enfoque de gestión basado en los resultados. Ello supone definir metas, objetivos y tareas, y luego supervisar y hablar de los progresos, sin imponer excesivas presentaciones de informes.** Puesto que en este momento muchas escuelas y guarderías están cerradas, cabe realizar algunos ajustes a las metas de rendimiento de quienes trabajan a distancia y tienen responsabilidades de cuidados.

**Herramientas y formación apropiadas.** Esto incluye tener acceso al equipo adecuado, como un ordenador portátil y aplicaciones para teletrabajar, asistencia técnica suficiente, y formación, tanto para los directivos como para quien trabaja a distancia. Dado el riesgo real de aislamiento social vinculado al teletrabajo a tiempo completo, debe hacerse todo lo posible para que el/la trabajador(a) permanezca en contacto con los supervisores, los colegas y la institución en su conjunto.

**Expectativas claras.** Es necesario que todas las partes sepan qué se espera de los que trabajan desde sus casas, sus condiciones de empleo, su disponibilidad horaria, y cómo supervisar la evolución e informar de los resultados. **Por ejemplo, es esencial establecer reglas básicas claras sobre cuándo el personal tiene o no tiene que estar disponible para trabajar; y respetarlas.**

**Poder controlar su tiempo.** El teletrabajo puede ofrecer flexibilidad a los trabajadores para hacer sus tareas en el horario y el lugar que más les convenga, **siempre y cuando permanezcan a disposición en el horario normal de trabajo de la institución.** Esta flexibilidad es esencial para que el teletrabajo sea eficaz, pues permite a quien trabaja a distancia programar su trabajo remunerado en función de sus responsabilidades personales, como cuidar de los hijos, de padres de edad avanzada, o de familiares enfermos.

**Una estrategia personal para trabajar mejor.** Aunque las expectativas estén claras, es fundamental que quien trabaje a distancia pueda crear su estrategia personal para gestionar eficazmente la frontera entre el trabajo remunerado y la vida personal. **Esto incluye delimitar un espacio de trabajo tranquilo y poder desconectar en horarios específicos reservados al descanso y a la vida personal.**

**La confianza:** El “pegamento” que sujeta la estructura. Los directivos, quienes trabajan a distancia y sus colegas deben confiar los unos en los otros. Sin eso, el teletrabajo no puede ser eficaz.

A raíz de la pandemia por la COVID– 19, se promulgó la Resolución Ministerial N° 072-2020-TR con la Guía de aplicación para el trabajo remoto para los trabajadores del sector privado, la cual también es aplicable para el sector público. No obstante, en este último caso, existe la disposición específica establecida en el Decreto de Urgencia N° 026-2020 y en las disposiciones que SERVIR emita sobre la materia. (Ver anexo 1).

Sin embargo, durante la pandemia y obligatoria cuarentena, el trabajo remoto está jugando en la mayoría de los casos en contra de las mujeres, especialmente en aquellas que también cuentan con carga familiar. Incluso, la flexibilidad en el horario se transforma en un factor perjudicial para su salud, tal como lo demuestra el estudio que viene realizando Cristina Benlloch<sup>7</sup>, donde se evidencia que es común que las madres realicen su trabajo remoto durante la madrugada, restándole horas de sueño y descanso a su organismo. Esto a su vez puede debilitar su sistema inmunológico haciéndolas más vulnerables al contagio y complicaciones de la COVID – 19. Y si bien, son cada vez más frecuentes los casos donde mujeres y varones comparten las responsabilidades del hogar, se suele priorizar el tiempo que el varón le dedica a su labor remunerada al ser el que usualmente percibe el mayor ingreso.

Asimismo, es importante mencionar que debido al desarrollo de las herramientas tecnológicas, muchas veces el empleador dispone del tiempo del/la trabajador/a y se contacta en cualquier momento del día o la semana para solicitar nuevas tareas, planificar reuniones, o simplemente para realizar coordinaciones laborales, sin respetar los fines de semana, feriados, o algún horario en particular. Este hecho ha puesto en agenda el debate jurídico respecto a la necesidad de regular el llamado “derecho a la desconexión laboral”<sup>8</sup>; es decir, el derecho de los/las trabajadores/as de no encontrarse disponibles para el empleador/a en su tiempo de descanso, no estando obligados/as a contestar llamadas, mensajes, Whatsapp, o cualquier otro requerimiento de contenido laboral durante este tiempo.

7 TUOTRODIARIO. “Mujeres y teletrabajo con hijos: ellas soportan la mayor parte del estrés del confinamiento”. En: <https://www.tuotrodiario.com/noticias/20200504202125/mujeres-teletrabajo-soportan-mayor-carga>. Consulta: 11/05/2020

8 Sobre el particular, véase: TÁVARA ROMERO, Melissa. “El derecho a la desconexión laboral: ¿debería regularse en el ordenamiento jurídico peruano?”. En: Ip Pasión por el Derecho. Publicado el 25 de mayo de 2020. Disponible en: <https://lpderecho.pe/derecho-desconexion-laboral-regulacion-peru/>. Revisado el 26 de mayo de 2020.

Cabe señalar que si bien, el trabajo remoto en principio, no establece un horario fijo, lo cual permite una mayor flexibilidad en la prestación del servicio, hecho absolutamente comprensible y positivo en el contexto de la cuarentena, en el que adicionalmente se debe responder a labores domésticas, tampoco debería ser visto como la disponibilidad absoluta del tiempo del trabajador/a frente al empleador/a.

Así, el encontrarse en permanente estado de alerta a la recepción de mensajes o llamadas, se produce una afectación al derecho al descanso del que goza todo/a trabajador/a; generando efectos adversos en su salud mental, como por ejemplo episodios de estrés o ansiedad; los cuales podrían trascender al ámbito familiar, produciéndose situaciones de tensión o conflicto al interior del hogar.

Finalmente, conviene destacar que, a las labores de trabajo remoto, se suman las labores de cuidado de las otras personas con las que se encuentra viviendo durante la cuarentena, especialmente los hijos y/o hijas y los padres y/o madres adultos/as mayores, y las personas con alguna enfermedad, las labores del hogar, y los niños y/o niñas en edad escolar que se están continuando con la educación virtual.



## IV. Educación escolar virtual

Luego de que se declarara la emergencia nacional sanitaria a raíz de la COVID – 19, el Ministerio de Educación promulgó la Resolución Ministerial N° 079-2020-MINEDU, mediante la cual se aprueba la actualización de la norma técnica de las “Orientaciones para el desarrollo del Año Escolar 2020 en las Instituciones Educativas y Programas Educativos de la Educación Básica”.

Con la prórroga del estado de emergencia, se vio la necesidad de promulgar una nueva Resolución Ministerial N° 160-2020-MINEDU, mediante la cual se dispone el inicio del año escolar a través de la implementación de la estrategia “Aprendo en casa”, que se iniciaría el 6 de abril de 2020. Para ese momento, 01 de abril de 2020, desde el gobierno central se calculaba que a partir del 4 de mayo se podrían dar las condiciones necesarias para que los colegios privados pudieran retomar las clases presenciales siempre y cuando se cumpliera con determinadas medidas sanitarias que garantizaran la salud tanto del personal administrativo y docente, como de los alumnos, alumnas y sus familiares.

Para el 03 de abril, se promulgó la Resolución Viceministerial N° 090-2020-MINEDU, la cual aprobó la norma técnica que contiene las disposiciones para las prestaciones del servicio de educación básica a cargo de las instituciones educativas de gestión privada, en el marco de la emergencia sanitaria para la prevención y control de la COVID-19.

En dicho documento, se señala que, para elaborar el plan de recuperación, las instituciones educativas deben tener en cuenta los siguientes criterios:

- El tiempo destinado al desarrollo de las actividades propuestas, deberán respetar y considerar que existen otras actividades propias de la dinámica familiar.
- Incentivar la participación de las familias para el acompañamiento al desarrollo de cada actividad programada, especialmente en inicial y primaria, al mismo tiempo, cuidando que ello no sobredemande a los padres, ni limite el tiempo destinado a sus actividades personales
- Las actividades planteadas no deben generar tensiones al interior de las familias ya sea por la sobrecarga, por la naturaleza de las tareas, actividades, ejercicios o problemas que se plantea.
- Las tareas dejadas a distancia que no hayan sido entregadas no serán pasibles de calificación.
- El lenguaje usado deberá ser de fácil comprensión para los estudiantes, evitando el uso de lenguaje técnico o especializado usado en el ambiente docente.
- Los tiempos y las actividades previstas en los planes de recuperación a distancia no son equivalentes a una jornada presencial, son medios diferentes que tienen tiempo y características particulares.
- Diferenciar y priorizar aprendizajes y tipo de actividades que puedan ser más fácilmente desarrolladas a distancia, de aquellas que demanden de una interacción presencial.

Con la Resolución Vice Ministerial N° 093-2020-MINEDU, se aprueban las orientaciones pedagógicas para el servicio educativo de educación básica durante el año 2020 en el marco de la emergencia sanitaria por la COVID – 19, estableciendo como el nuevo periodo de reprogramación del periodo lectivo hasta el 22 de diciembre de 2020, dejando abierta la posibilidad que el mismo se extienda por razones debidamente justificadas.

Con relación al trabajo con las familias, el documento establece las siguientes pautas:

1. Generar formas de comunicación con las familias, estas pueden ser comunicados escritos o reuniones fuera del horario de clases, para orientarlos sobre el aprovechamiento de las rutinas diarias de sus hijas e hijos, de manera que favorezcan el logro de aprendizajes.
2. Socializar con las familias, el reajuste de la planificación de actividades, informando cómo es que las nuevas modalidades permitirán el logro de los aprendizajes correspondientes al grado; estableciendo responsabilidades y compromisos para aportar a ese propósito.
3. Explicar el uso y manejo de las actividades de la estrategia “Aprendo en casa” para el desarrollo de las actividades desde el hogar y el cumplimiento de los horarios establecidos.
4. Establecer mecanismos de comunicación con las familias (correo electrónico, celular, etc.) que permitan recibir los comentarios sobre la puesta en marcha de estas actividades. Es importante recoger la percepción de la familia sobre cómo se van organizando en casa para llevar a cabo estas actividades.
5. Informar a las familias sobre los avances y logros de sus hijos e hijas con el objetivo de que sean parte de su proceso de aprendizaje.
6. Mantener una actitud de apertura y escucha con las familias, considerando que la crisis sanitaria y el proceso de reorganización del año, afecta a cada uno de manera distinta.
7. Brindar mensajes claros a las familias sobre su responsabilidad al acompañar a sus hijos e hijas, procurando que se haga con paciencia, respeto, cuidado, y cariño.

Asimismo, se establecen una serie de responsabilidades para los propios padres de familia quienes deberán apoyar el desarrollo de la educación a

distancia desde sus hogares de acuerdo a las siguientes indicaciones:

1. Asegurar un espacio en la casa donde puedan hacer sus actividades con la mayor comodidad posible.
2. Ayudar a que cuenten con tranquilidad para poder concentrarse. Evitar bulla y distracciones.
3. Ayudar a establecer un horario para el trabajo escolar en el momento más convenientes y recordarles los horarios de los programas de radio y televisión.
4. No interrumpirlos cuando están ocupados en las tareas.
5. El horario diario debe considerarse que para niños de educación inicial y primaria 2 horas diarias es un tiempo adecuado y en secundaria pueden ser 2 bloques diarios de 2 horas cada uno.
6. Tomar contacto con los docentes o directivo de la institución educativa y comunicarse cuando sea necesario.
7. Participar de las actividades que tienen que hacerse con la familia.
8. Animarlos, felicitarlos, abrazarlos y decirles que están orgullosos de ver cómo hacen sus trabajos.
9. Generar un buen clima para el aprendizaje, ayudarlos a resolver dudas y preguntas que podamos resolver. Evitar actitudes de maltrato como regaños, gritos, amenazas, palabras despectivas, entre otros.

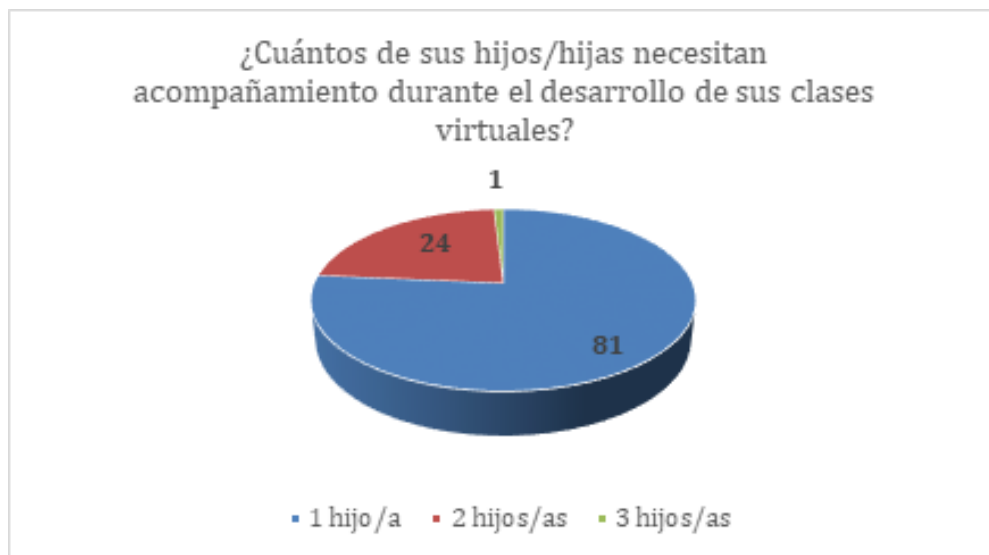
Es evidente que la modalidad de educación a distancia requiere de una participación activa de los padres y madres de los y las estudiantes. En los casos donde haya más de un hijo o hija en edad escolar, la responsabilidad y la carga de trabajo será mayor y más complicada, especialmente al intentar conseguir un espacio particular para que cada uno de los y las estudiantes pueda atender sus clases sin distracciones.

La suspensión de las clases presenciales se confirmó mediante la Resolución Ministerial N° 184-2020-MINEDU, cuyo único artículo señala que *“el inicio de la prestación presencial del servicio educativo a nivel nacional en las instituciones educativas públicas y de gestión privada de Educación Básica, se encuentra suspendido mientras esté vigente el estado de emergencia nacional y la emergencia sanitaria para la prevención y control del COVID-19, y hasta que se disponga dicho inicio con base a las disposiciones y recomendaciones de las instancias correspondientes según el estado de avance de la emergencia sanitaria.” (sic)*

Como parte de la presente investigación, se llevó a cabo una encuesta en la que participaron 106 personas con hijos y/o hijas que se encuentran cursando la educación básica regular primaria.

Tomando en cuenta el contexto actual, una de las primeras consultas se enfocó en saber con cuánta autonomía se manejaban los niños y niñas durante sus clases virtuales.

**Gráfico N° 1**

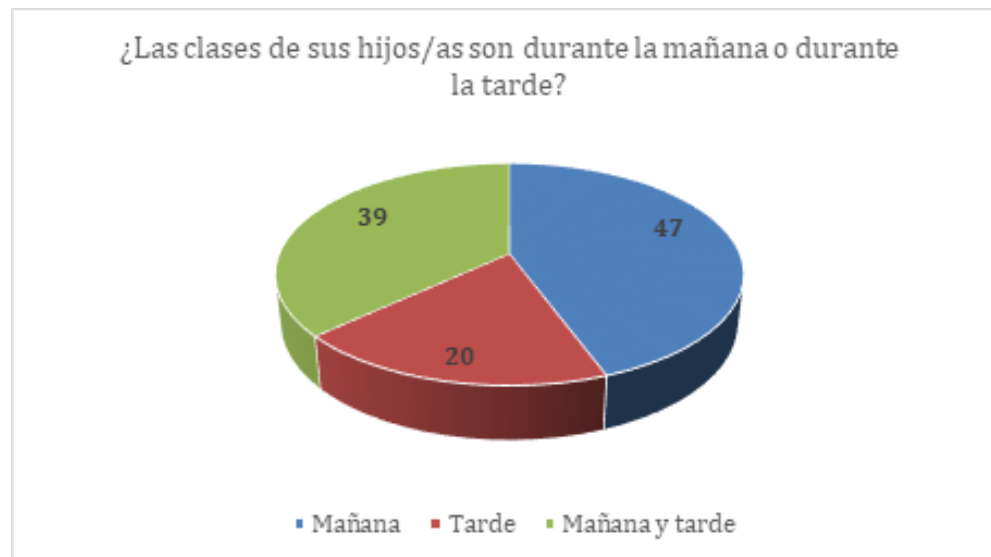


Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Defensoría del Pueblo

De acuerdo a los resultados obtenidos, en la mayoría de los casos por lo menos uno de los hijos requiere asistencia del padre y/o la madre durante el desarrollo de sus clases virtuales. Esto significa que la mayoría de padres debe dedicar algunas horas del día para poder ayudar a su hijo y/o hija. No obstante, también existe un 22.6% que tiene que acompañar a dos hijos/as, lo cual implica el trabajo de dos personas o una mayor dedicación del padre o la madre que asume esta labor. Si nos guiamos por las "costumbres", es muy probable que, en la mayoría de los casos, esta función la asuman las madres.

**Gráfico N° 2**



Fuente: Encuesta aplicada

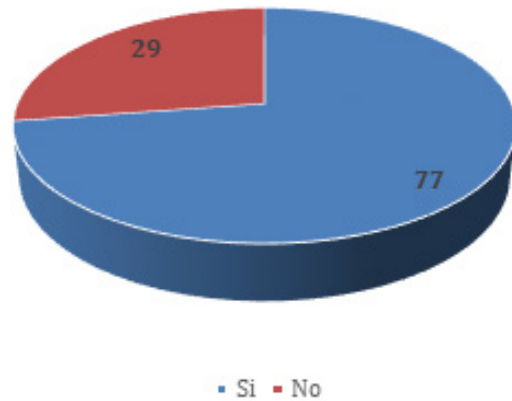
Elaboración: Defensoría del Pueblo

Con relación a los horarios de las clases virtuales, no se ha establecido uniformidad sobre las mismas. En algunos colegios, las clases de los grados de primaria se dictan durante la mañana, en otros durante la tarde e incluso otros colegios han optado por dividir el horario por turnos en la mañana y en la tarde. Esto permite que la red de internet no se sature dificultando el acceso a las clases virtuales. No obstante, esto también influye en la dinámica del horario familiar, en qué momento se podrán realizar las labores domésticas, en qué momento se podrá realizar el trabajo remoto de los padres, en qué momento se podrá realizar las compras para el abastecimiento.

Otro de los puntos que consideramos necesario abordar fue el tema del trabajo remoto de los padres.

Gráfico N° 3

¿Usted se encuentra realizando trabajo remoto?



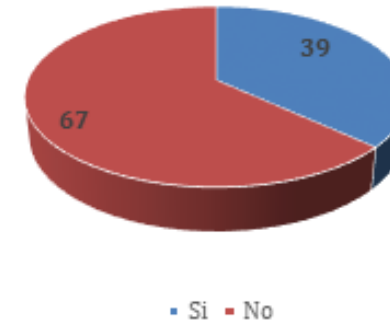
Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Defensoría del Pueblo

De acuerdo a la encuesta, el 72.6% de las personas encuestadas se encuentran desarrollando sus labores de manera remota desde sus domicilios. Sin embargo, cuando sumamos el trabajo remoto, con las labores de cuidado y la educación virtual, nos encontramos frente a un contexto donde los espacios públicos y privados han desaparecido para transformarse en un único espacio donde los límites de la privacidad y del tiempo destinado al trabajo y a la vida privada comienzan a desdibujarse y donde el trabajo invade la vida privada y viceversa. Esta dinámica, a la larga, genera un desgaste que afecta la salud física y mental de las personas.

Gráfico N° 4

¿Puede realizar trabajo remoto mientras su hijo/hija se encuentra en clases virtuales?



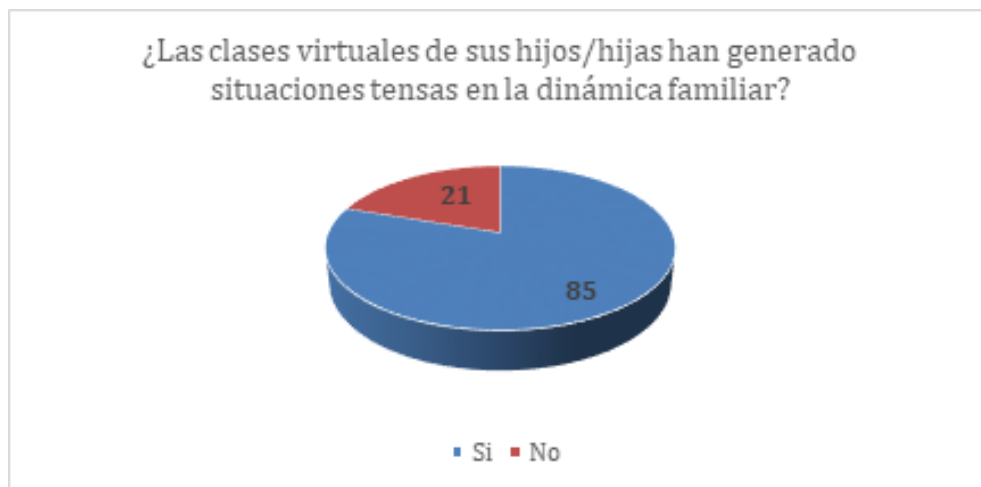
Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Defensoría del Pueblo

La mayoría de las personas encuestadas (63.2%), asegura que mientras su hijo/a se encuentra en clases virtuales, no puede continuar con su trabajo remoto, ya sea porque deben acompañarlo/la en sus clases, porque no hay más equipos (computadoras, laptops o tablets) en la casa o porque la falta de un espacio privado no les permite concentrarse en sus actividades. Esto significa que son por lo menos 3 horas al día que no pueden dedicar al trabajo remoto dentro del horario laboral regular. Ello sin contar las horas que deben dedicar al desarrollo de las tareas escolares.

El desgaste que generan estas situaciones, sumadas a la prohibición de tránsito que ha obligado a las personas a convivir las 24 horas del día, los 7 días a la semana con su familia o con las personas con las que comparte la vivienda puede generar fricciones en las relaciones interpersonales, más aún cuando hay responsabilidades compartidas como la crianza de hijos/as en común.

Gráfico N° 5



Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Defensoría del Pueblo

El 80.1% de las personas encuestadas reconoció que las clases virtuales han generado situaciones tensas en la dinámica familiar. Es muy probable que estas se hayan producido con mayor frecuencia durante las primeras semanas de la emergencia sanitaria, cuando comenzaron a utilizar las aplicaciones informáticas para el dictado de las clases virtuales iniciando un proceso de aprendizaje tanto para padres, madres, maestras y maestros sobre el uso de los mismos, métodos de enseñanza, envío y recepción de documentos y tareas, monitoreo del aprendizaje y todos los aspectos relacionados con esta nueva dinámica de enseñanza. A ello se sumaba el temor de los padres y madres de familia en los primeros días de que sus hijos y/o hijas perdieran el año escolar o cursaran el mismo de manera deficiente. Ello, sumado a los propios temores de cada una de las personas sobre su propio futuro profesional y la preocupación por su salud y la de sus familiares y amistades cercanas, crea situaciones donde las discusiones pueden darse de manera más frecuente a lo habitual.

Gráfico N° 6



Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Defensoría del Pueblo

El 56.6% de las personas encuestadas reconoció que la dinámica de las clases virtuales había causado discusiones con su pareja. Lo cierto, es que probablemente este fue el factor detonante de la discusión en ese momento. Como ya lo habíamos comentados en los párrafos precedentes, si bien la emergencia nacional sanitaria ha sido una medida adoptada por el gobierno con la finalidad de salvaguardar el derecho a la salud y a la vida de la mayor cantidad posible de personas en nuestro país, no por ello el aislamiento social, el temor al contagio, y los protocolos de sanidad y desinfección para el ingreso y salida de las personas y de cualquier objeto a los domicilios ha dejado de generar un impacto muy profundo en nuestra salud mental que muchas personas se niegan a identificar. Si bien se está difundiendo mayor información sobre algunas líneas de ayuda psicológica del sector salud público o privado para atender a las personas en el contexto de la COVID – 19, no hemos tenido conocimiento de la saturación de ninguno de estos servicios, a diferencia de lo que sucede con los que atienden la salud física.

Otro de los temas que ha causado tensión durante esta etapa, ha sido el pago de las pensiones escolares. Al no darse las clases presenciales, ni dictarse todas las horas lectivas programadas anualmente y tampoco usar la metodología del plan de estudios acordado y aceptado por ambas partes al inicio del año escolar, los padres y madres de familia exigieron que se les exonerara del gasto

de la pensión escolar, demanda que luego varió a un descuento del 50% del costo de la pensión. Frente a este contexto, el gobierno promulgó el Decreto Legislativo N° 1476, el cual establece las medidas necesarias para garantizar la transparencia, protección de usuarios y continuidad del servicio educativo no presencial en las instituciones educativas privadas de educación básica, en el marco de las acciones para prevenir la propagación de la COVID – 19.

Los artículos 5 y 6 de dicha norma establecen lo siguiente:

#### **Artículo 5. Información sobre prestaciones y costos**

5.1. Las instituciones educativas privadas informan sobre el costo de cada una de las prestaciones incluidas en el pago de la cuota de matrícula y de las pensiones, desagregando aquellos conceptos que pueden ser brindados de manera no presencial y aquellos que no.

5.2. La información referida en el numeral anterior incluye, como mínimo, lo siguiente:

a) El desagregado de los costos fijos y variables en que se incurren en virtud del servicio educativo no presencial, así como las sumas totales de tales costos, comparado con aquellos costos y sumas totales correspondientes a la prestación del servicio educativo presencial. Este desagregado y comparativo comprende, como mínimo, los señalados en el Anexo de la presente norma. Lo señalado anteriormente tiene por finalidad apreciar los costos fijos y variables que se reducen o en los que no incurren debido a la aplicación de la modalidad no presencial y, de ser el caso, los nuevos costos, fijos y/o variables, que ya se han generado o se generan en virtud de la prestación del servicio educativo no presencial. El detalle de los costos señalados incluye la correspondiente justificación, a fin de garantizar la viabilidad de la prestación del servicio educativo en la modalidad no presencial.

b) A solicitud de los usuarios/as del servicio educativo o las UGEL, uno de los estados financieros siguientes: el balance general, el estado de cambios en el patrimonio neto, el estado de flujos de efectivo, o el estado de ganancias y pérdidas, dando preferencia a este último, correspondientes al ejercicio contable anterior. Sin perjuicio de que una vez que cumplan con la presentación de sus declaraciones juradas anuales 2019, de acuerdo con el cronograma aprobado por la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT), los usuarios/as del servicio educativo

o las UGEL pueden solicitar los estados financieros que aún no han sido presentados.

5.3. La información que brinden las instituciones educativas privadas respecto de las prestaciones y costos, situación financiera y demás comprendida en el presente artículo, cumple las mismas características señaladas en el numeral 4.2 del artículo 4 de la presente norma.

5.4. En un plazo no mayor de siete días calendario, contados desde el día siguiente de la publicación del presente Decreto Legislativo, las instituciones educativas privadas remiten a los/as usuarios/as la información señalada en este artículo, vía correo electrónico, o cualquier otro medio que permita comprobar fehacientemente su recepción.

#### **Artículo 6. Correspondencia entre las pensiones y los servicios brindados**

6.1 Las instituciones educativas privadas no pueden cobrar por las prestaciones que se han dejado de brindar producto de la emergencia sanitaria por el COVID-19, así como tampoco por nuevos conceptos que no se encuentren vinculados con la prestación del servicio educativo no presencial. Los/as usuarios/as y las instituciones educativas privadas se encuentran facultados para, en el marco de la emergencia sanitaria por el COVID-19, evaluar y negociar la modificación del contrato o documento que detalla las condiciones de prestación del servicio educativo considerando las prestaciones que se brindan de manera efectiva.

6.2 En un plazo no mayor a siete días calendario, contados desde el día siguiente de la publicación del presente Decreto Legislativo, las instituciones educativas privadas que brinden el servicio no presencial en el marco de la emergencia sanitaria por el COVID-19, comunican a sus usuarios/as, por correo electrónico o cualquier otro medio que permita comprobar fehacientemente su recepción, la existencia o no de una propuesta de modificación del contrato o documento que detalla las condiciones de prestación del servicio educativo.

6.3 En los supuestos de que los/as usuarios/as no se encuentren de acuerdo con la propuesta de modificación del contrato o documento que detalla las condiciones de prestación del servicio educativo, no la reciban, o la institución educativa privada les informe que no cuenta con esta, pueden:



(i) Resolver el contrato o documento que detalla las condiciones de prestación del servicio educativo. En este caso, se procede a la devolución de la cuota de matrícula, de la cuota de ingreso y de las pensiones canceladas, de manera proporcional al tiempo de permanencia del estudiante, descontando las deudas pendientes si las hubiera, dentro del plazo máximo de treinta días calendario contados desde la resolución del contrato o del documento que detalla las condiciones de prestación del servicio educativo, salvo condiciones distintas que acuerden las partes respecto del plazo de devolución.

Las instituciones educativas privadas no pueden obligar a los/as usuarios/as a renunciar a la devolución de estos conceptos; es nulo el pacto en contrario. La base para el cálculo de la devolución toma en cuenta en el caso de la cuota de ingreso, el tiempo de permanencia del estudiante en la institución educativa privada, contado desde el ingreso o la primera matrícula del estudiante a la institución educativa privada, y en el caso de la pensión y la matrícula, el servicio efectivamente brindado.

Respecto de la cuota de ingreso, a falta de acuerdo entre las partes sobre su determinación, su devolución queda sujeta a realizarse de acuerdo con la fórmula de cálculo a la que se refiere el numeral 16.6 del artículo 16 de la Ley N° 26549, Ley de los Centros Educativos Privados, modificado por el artículo 3 del Decreto de Urgencia N° 002-2020, Decreto de Urgencia que establece medidas

para la lucha contra la informalidad en la prestación de servicios educativos de educación básica de gestión privada y para el fortalecimiento de la educación básica brindada por instituciones educativas privadas.

(ii) Sujetarse a las nuevas condiciones planteadas por la institución educativa privada respecto del servicio educativo. Sin perjuicio que, de considerarlo, acuda a las instancias administrativas y judiciales correspondientes con la finalidad de que se evalúe en dichas instancias las condiciones contractuales aplicadas por la institución educativa privada.

6.4 En todos los casos, se tiene en cuenta la prohibición establecida en el numeral 16.1 del artículo 16 de la Ley N° 26549, Ley de los Centros Educativos Privados y sus modificatorias, de condicionar el acceso al servicio educativo o la evaluación de los/as usuarios/as al pago de la pensión o de cualquier otro pago.

6.4 En todos los casos, se tiene en cuenta la prohibición establecida en el numeral 16.1 del artículo 16 de la Ley N° 26549, Ley de los Centros Educativos Privados y sus modificatorias, de condicionar el acceso al servicio educativo o la evaluación de los/as usuarios/as al pago de la pensión o de cualquier otro pago.

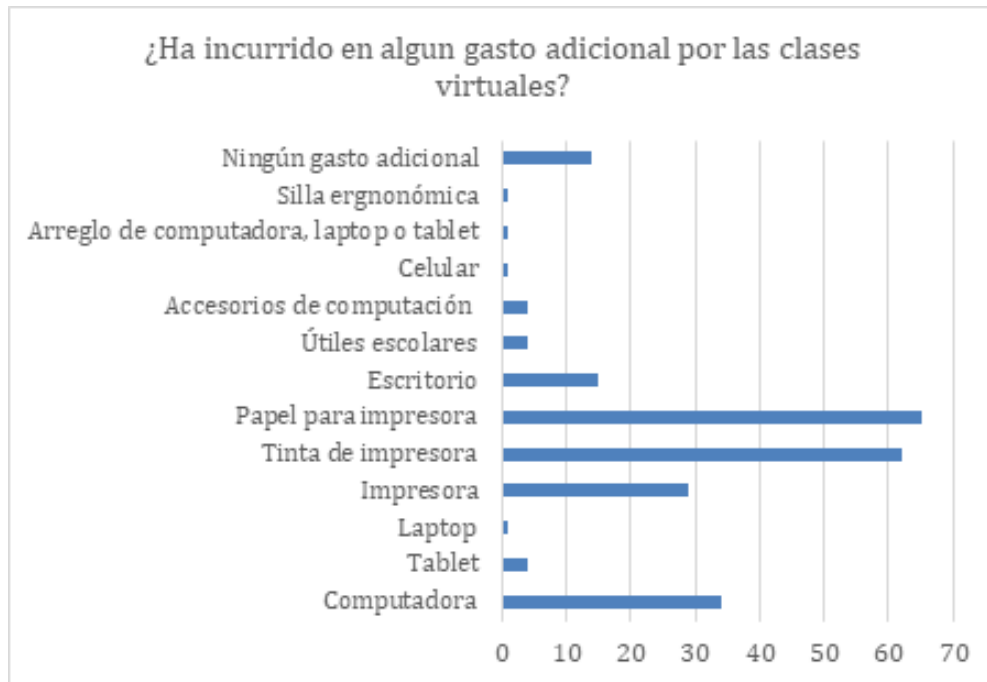
6.5 En caso se produzca la resolución contractual, las instituciones educativas privadas brindan todas las facilidades necesarias para el traslado de los/as estudiantes a otra institución educativa.

6.6 Las instituciones educativas privadas que no brinden la prestación no presencial del servicio educativo no pueden exigir el pago de la pensión.

6.7 Las instituciones educativas privadas garantizan que el medio empleado para comunicar la propuesta de modificación contractual y la información establecida en el presente Decreto Legislativo permita a los/as usuarios/as conocer de éstas de modo fehaciente y oportuno. De ser el caso, en las comunicaciones se señala la fecha en que la modificación contractual entra a regir.

De esta manera, se busca que las instituciones educativas sinceren los gastos en los que se está incurriendo durante el estado de emergencia nacional a fin que las pensiones se adecuen a los mismos. Asimismo, se debe tener en cuenta que las clases virtuales no solo comprometen el tiempo de los padres y madres de familia, sino también los obliga a incurrir en nuevos gastos.

Gráfico N° 7



Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Defensoría del Pueblo

Puede observarse que los gastos principales durante esta etapa de emergencia sanitaria nacional son la compra de impresoras, tinta de impresora, papel y computadora, implementos que no eran necesarios cuando los niños y niñas llevaban clases presenciales debido a que las tareas adicionales eran entregadas por el propio centro educativo, mientras que ahora son enviados por correo electrónico para ser impresos y trabajados en casa, y luego escaneados y remitidos de manera virtual a las maestras o maestros. Ello aparte de las actividades que deben imprimirse para ser trabajadas durante las clases virtuales.

Gráfico N° 8



Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Defensoría del Pueblo

Finalmente, un 88.6% reconoció que actualmente siente que tiene más carga de trabajo que cuando no nos encontrábamos en estado de emergencia sanitaria. Dicha afirmación resulta totalmente comprensible tomando en cuenta lo que ya se ha comentado en este documento, sumado al hecho de haber perdido casi por completo el espacio personal y a que, en el caso particular de nuestra sociedad, nos encontramos ante una población con un nivel de disciplina muy bajo<sup>9</sup>, lo cual dificulta aún más la adopción de políticas públicas como la que actualmente vivimos.

9 De acuerdo a lo señalado por algunos estudiosos, como el Director de Humanidades de la Universidad Antonio Ruiz de Montoya, filósofo Ricardo Falla Carrillo, en el caso de quienes no acatan la cuarentena (no porque tengan el dilema ético de tener que salir a generar ingresos para su familia sino en referencia a las personas que lo hacen sin motivos esenciales), podemos hablar de una falta de conciencia, de no asumirse como sujeto moral. La moral tiene que ver con entender que mis acciones tienen repercusión en los demás. La conciencia moral tiene que ver con descubrirse como sujeto moral y como sujeto de derechos y de deberes. Es decir, como ciudadanos. Así, señala que, en nuestro caso hay muchos que viven ensimismados, incapaces de darse cuenta de las necesidades del otro.. Disponible en: <https://www.uarm.edu.pe/Noticias/sociales/informe-por-que-nos-cuesta-tanto-a-los-peruanos-acatar-cuarentena#.Xs3dbxpKIM8>. Revisado el: 26 de mayo de 2020.

# V. Atención y cuidado de las personas adultas mayores o especialmente vulnerables al COVID-19

## 5.1. Personas adultas mayores

Respecto a la situación de las personas adultas mayores podemos señalar lo siguiente:

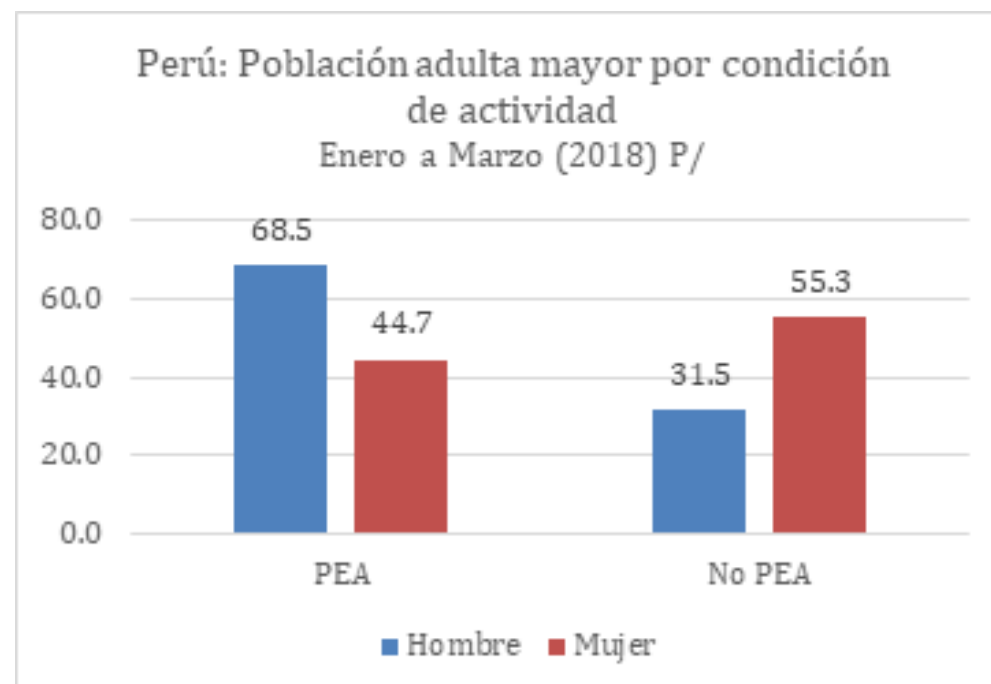
- Con relación a la actividad

Los/as adultos/as mayores que están incluidos en la Población Económicamente Activa (PEA) representan el 56.1%, siendo mayor el porcentaje de hombres (68.5%) que de mujeres (44.7%). Los que no forman parte de la Población Económicamente Activa (NO PEA) representan el 43.9%, donde el porcentaje de mujeres es mayor al de los hombres en 23.8%.<sup>10</sup>



<sup>10</sup> Instituto Nacional de Estadística e Informática. "Situación de la Persona Adulta Mayor". Informe Técnico N° 2. junio 2018. Disponible en :[https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/boletines/01-informe-tecnico-n02\\_adulto\\_ene-feb\\_mar2018.pdf](https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/boletines/01-informe-tecnico-n02_adulto_ene-feb_mar2018.pdf). Revisado el 21.05.2020.

Gráfico N° 9

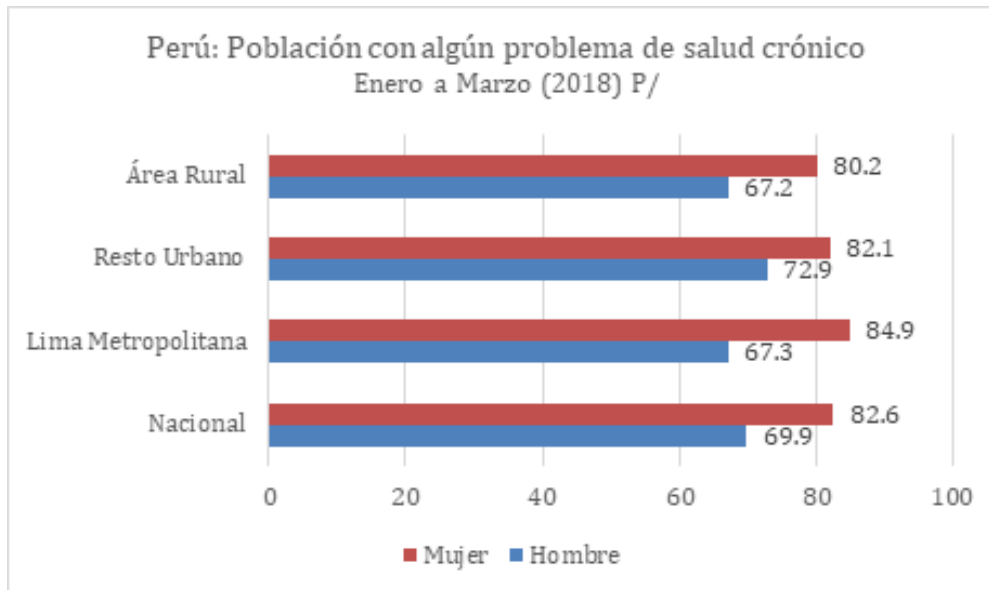


Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática  
Elaboración: Defensoría del Pueblo

- Con relación a la salud

El 82.6% de la población adulta mayor femenina presentó algún problema de salud crónico. En la población masculina, este problema de salud afecta al 69.9%, habiendo 12.7 puntos porcentuales de diferencia entre ambos. Por otro lado, las mujeres de Lima Metropolitana (84.9%) son las que más padecen de problemas de salud crónico, en tanto que en resto urbano y el área rural, son el 82.1% y 80.2%, respectivamente. En todos los ámbitos geográficos, menor proporción de hombres que de mujeres adultas mayores padecen de problemas de salud crónico.

**Gráfico N° 10**

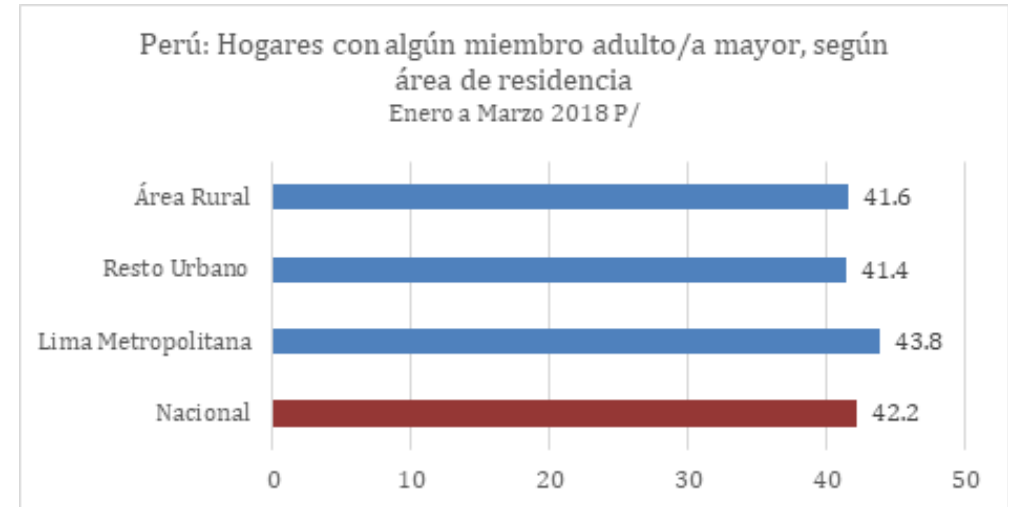


Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática  
Elaboración: Instituto Nacional de Estadística e Informática

- Tipo de hogar

Al primer trimestre del año 2018, el 42.2% de los hogares del país tenía entre sus miembros al menos una persona de 60 y más años de edad. En Lima Metropolitana la proporción de hogares con algún miembro adulto/a mayor, alcanza el 43.8%. Los hogares del área rural con un/a adulto/a mayor registran el 41.6%. En tanto en el resto urbano, el 41.4% de los hogares, tienen una persona de este grupo etario.

**Gráfico N° 11**



Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática  
Elaboración: Defensoría del Pueblo

Lo expuesto anteriormente nos permite señalar que un alto porcentaje (42%) de hogares cuenta con al menos una persona adulta mayor, y que si bien más de la mitad de ellas formaba parte de la población económicamente activa (56%), luego del inicio de la pandemia, al ser consideradas como grupos de riesgo y encontrarse en estado de vulnerabilidad<sup>11</sup>, incluso las actividades que realizaban las personas adultas mayores autovalentes, en principio debían ser realizadas por algún otro miembro del hogar, por un tema de protección hacia esta población vulnerable. Debe señalarse que dentro de un esquema de distribución de uso del tiempo, quien realiza las actividades domésticas y de cuidado son las mujeres adultas.

Dentro de estas actividades se encuentran, por ejemplo, el abastecimiento de alimentos, compra de medicamentos, transacciones bancarias, actividades que “sobrecargan” la normal actividad de las mujeres adultas.

Adicionalmente, se da el supuesto de las personas adultas mayores que padecen alguna enfermedad o que no pueden valerse por sí mismas, que eran cuidadas y atendidas por algún personal de salud o asistencial que trabajaba en casa. Luego de la pandemia, por las restricciones a la libertad de tránsito,

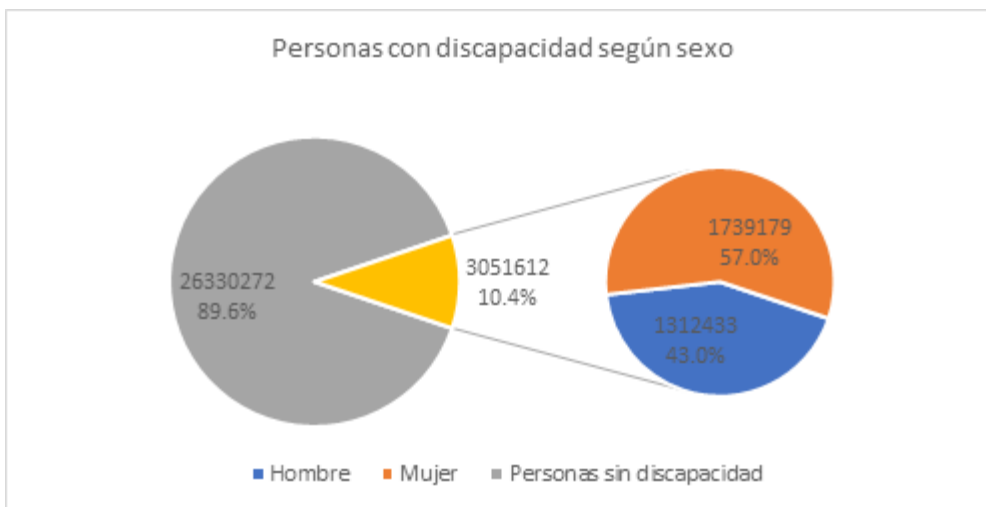
<sup>11</sup> Documento Técnico “Lineamientos para la Vigilancia, Prevención y Control de la Salud de los Trabajadores con Riesgo de Exposición a COVID 19”, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 239-2020-MINSA, y modificado por Resolución Ministerial N° 265-2020-MINSA y N° 283-2020-MINSA

o por dificultades económicas en muchos de estos hogares no se cuenta ya con ese personal de apoyo, asumiendo dicha responsabilidad las mujeres adultas; lo cual incrementa las actividades de las mujeres adultas durante la cuarentena.

### 5.2 Personas con discapacidad

Las personas con discapacidad en el Perú representan aproximadamente el 10.4% del total de la población. Es decir, por cada 10 personas, existe 1 que presenta alguna discapacidad, representando las mujeres el 57% del total (1 739 179), y los hombres, el 43% (1 312 433)<sup>12</sup>.

Gráfico Nº 12

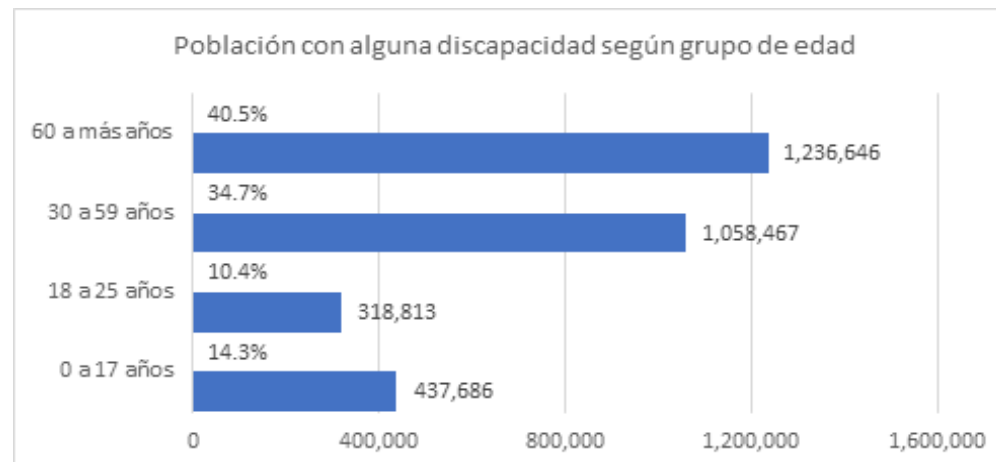


Fuente: INEI - Censos Nacionales 2017: XII de Población y VII de Vivienda.  
Elaboración: Defensoría del Pueblo

Si se trata de hacer una evaluación por rango etario, podemos señalar que del total de la población con discapacidad en el Perú durante el 2017 (3 051 612), los adultos de 60 a más años edad representaban el 40.5% (1 236 646) seguido de las edades de entre 30 a 59 años que representaban el 34.7% (1 058 467); siendo que ambos grupos constituyen más del 50% de la población con alguna discapacidad (75.2%).

12 DUMONT DIAZ, Jorge Rafael. Discapacidad en el Perú. Un análisis a partir de datos estadísticos. Publicado en: Revista Venezolana de Gerencia, vol. 24, núm. 85, 2019. Universidad de Zulia. Disponible en: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29058864014/html/index.html>. Revisado: 20 de mayo de 2020

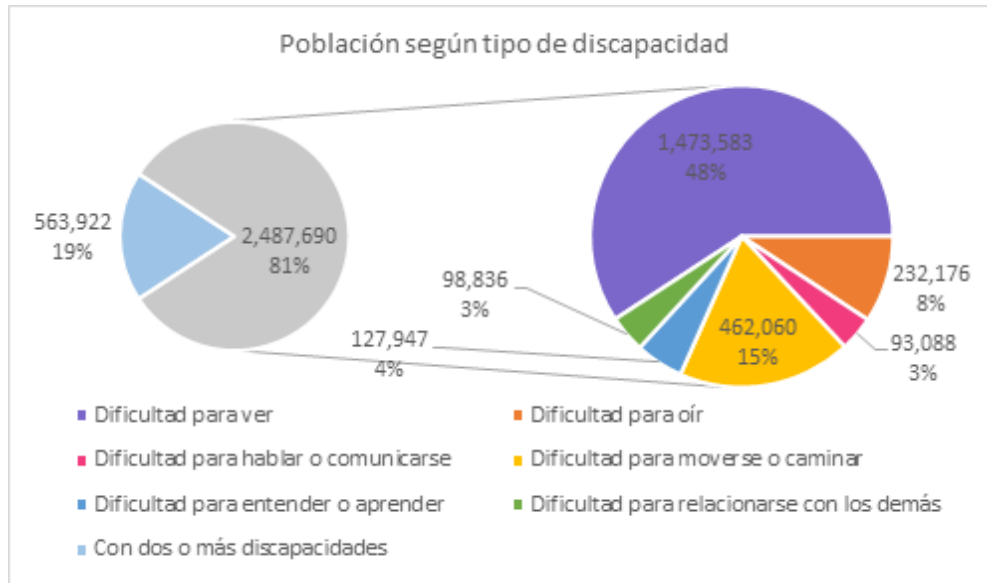
Gráfico Nº 13



Fuente: INEI - Censos Nacionales 2017: XII de Población y VII de Vivienda  
Elaboración: Defensoría del Pueblo

Adicionalmente, el total de la población con discapacidad representa el 81.5% (2 487 690): el 48.3% (1 473 583) presenta dificultad para ver, seguido de la dificultad para moverse y caminar que constituye el 15.1% (462 060); lo que, entre ambos, suman más del 50% (63.4%). Igualmente, los que presentan dos a más discapacidades son el 18.5% (563 922). Además, es la dificultad para ver una de las principales discapacidades presentes el Perú.





Fuente: INEI - Censos Nacionales 2017: XII de Población y VII de Vivienda  
 Elaboración: Defensoría del Pueblo

Sobre el particular, debe señalarse que, desde un enfoque de interseccionalidad, el 40% de las personas con discapacidad son personas adultas mayores, por lo que tanto la política dirigida a las personas con discapacidad y la de personas adultas mayores deben comunicarse y valorar esta consideración. Ahora, si bien, un porcentaje importante de las personas con discapacidad son autovalentes, en el contexto de la cuarentena muchas de estas situaciones cambiaron, al igual que en el caso de las personas adultas mayores.

De este modo, debido a las restricciones a la libertad de tránsito y a la modificación del servicio de transporte entre otros factores, algunas personas con discapacidad autovalentes han requerido apoyo para la realización de sus actividades normales, como la compra y abastecimiento de alimentos, medicamentos e incluso para la desinfección.

Por otro lado, se encuentran los casos en los que estas personas eran atendidas por personal asistencial o terceras personas que la familia contrataba para que se encarguen de las labores de cuidado. El nuevo escenario de la cuarentena generó que estas labores sean trasladadas a las mujeres del hogar, muchas veces sin que ellas tengan el conocimiento o expertiz médica y soporte psicológico para llevarlo a cabo, incrementando aún más las labores

y produciendo afectación psicológica.



## VI. Consecuencias en la salud mental de la cuarentena y el aislamiento social obligatorio

Cabe señalar que lo anteriormente expuesto, la diversidad de responsabilidades que ha asumido la mujer durante el periodo de cuarentena no sólo ha significado un mayor desgaste físico, sino sobre todo un mayor desgaste emocional y mental.

En efecto, la diversidad de tareas en el ámbito privado familiar, vinculadas a labores del hogar como cocina, limpieza, compras, apoyo escolar a los hijos, que demanda gran parte de las horas del día, además de las labores de cuidado y el propio trabajo en el caso del trabajo remoto, han generado una afectación en la salud emocional, al tener que estar pendiente de diversas actividades de modo simultáneo, las cuales antes eran separadas en ámbitos distintos, ámbito privado y público.

De ese modo, la responsabilidad de la mujer implica la organización de tareas y la ejecución de las mismas, debiendo realizar muchas actividades a la vez, las cuales cuentan con “fecha de entrega”, no sólo respecto al trabajo remoto que realiza, sino con relación a las actividades escolares (clases y tareas), a la par del cumplimiento de horarios diarios para que ciertas rutinas sean realizadas a tiempo como las comidas, compras, higiene y aseo a niños pequeños o personas dependientes, entre otras. Situación que se agrava en el contexto de espacios no muy amplios en los cuales estas actividades deben realizarse en forma paralela. Tenemos de ese modo el acompañamiento de clases en el mismo espacio que la realización de trabajo remoto, interfiriendo una actividad con la otra, o incluso en espacios dedicados a la alimentación o limpieza.

- **Contención emocional al entorno**

Un aspecto relevante a mencionar es que, adicionalmente a las labores que realizan, las mujeres tienden a servir de soporte emocional a los niños/as y adolescentes de casa, quienes se ven afectados por las restricciones de la cuarentena y en muchos casos agotados por el nuevo estilo de aprendizaje virtual. En ese contexto, son las encargadas de promover nuevas rutinas o espacios recreativos para que afronten de mejor modo esta etapa.

En igual sentido, conocedoras de la afectación a la salud mental de las personas mayores y personas con discapacidad, quienes tienden a sufrir mayor ansiedad y temor por la COVID 19, soportan mayor presión para la atención y cuidado de las mismas, brindándoles contención emocional.

Debe señalarse que, en los casos en que las mujeres no generen ingresos propios por alguna actividad económica, son las llamadas a brindar contención emocional a la persona encargada de proveer de recursos económicos al hogar, en un contexto de incertidumbre y desaceleración económica. En muchos casos, ello también sucede respecto a las madres que trabajan.

- **Escasa preocupación por el autocuidado**

De acuerdo a lo señalado en el acápite anterior, las mujeres son las encargadas de brindar contención emocional al entorno, dejando de lado el propio cuidado.

Así lo ha reconocido la Guía Técnica “Cuidado de la Salud Mental de la población afectada, familias y comunidad, en el contexto del Covid -19”,

aprobada por Resolución Ministerial N° 186-2020-MINSA, la cual precisa entre los aspectos generales a considerar en situación de transmisión comunitaria por COVID 19, que todas las instituciones prestadoras de servicio de salud priorizan el cuidado de la salud mental de las mujeres, por la sobrecarga de trabajo doméstico que resulta al ser las principales cuidadoras familiares (niñas, niños, adolescentes, personas adultas mayores, personas con discapacidad, personas afectadas por COVID-19), mayor riesgo de sufrir violencias, y de postergar su autocuidado<sup>13</sup>. (Subrayado agregado)

La postergación del autocuidado se refleja en el hecho que las mujeres no se otorgan un tiempo para ellas mismas, para relajarse, distraerse o simplemente asumir el real temor y ansiedad que ellas mismas sienten en el contexto de cuarentena frente a la COVID 19, atendiendo a su salud.

Esta situación no sólo se da por el escaso tiempo libre con el que cuentan, sino también por la exigencia social de responder al mandato tradicional de roles en el que ella es la encargada de brindar todo el apoyo en el ámbito doméstico. Perdiéndose de vista que los espacios públicos de escuela y empleo se han integrado a la casa, incrementándose las labores; y con ello los ámbitos en los que ella debe responder satisfactoriamente.

De ese modo, se asume que no se está respondiendo a una situación excepcional, sino que la mujer viene cumpliendo los mandatos tradicionales en sus roles de madre, esposa, hija, los que deben ser ejercidos con las características de abnegación y sacrificio, exigencias que la sociedad impone.

Cabe señalar que no obstante la importante mención a la salud mental de las mujeres en la Guía Técnica citada precedentemente, el Plan de Salud Mental (en el contexto Covid-19 - Perú, 2020 - 2021), aprobado el 05 de junio de 2020, mediante **Resolución Ministerial N° 363-2020-MINSA**, que tiene como finalidad contar con un instrumento que permita a la ciudadanía enfrentar en forma adecuada el curso y las consecuencias de la pandemia originada por la COVID-19, no incluyó como población objetivo a las mujeres, mencionando que el énfasis en las acciones en salud mental se dirigirá a niñas, niños, adultos mayores y adolescentes.

Al respecto, consideramos que siendo uno de los enfoques que guía el mencionado plan, el enfoque de género, sería pertinente considerar a las mujeres como grupo prioritario.

#### • Escenario en el que se brinda el trabajo remoto

De otro lado, debe señalarse que en los casos en que la mujer realiza trabajo remoto, éste debe realizarse de modo regular, sin verse afectado en su productividad. Así, la mujer se ve obligada a invisibilizar las necesidades que viene atendiendo en casa, en aras de preservar la continuidad de su empleo y la permanencia de ingresos, en un contexto de inestabilidad económica y de creciente desempleo por la COVID 19.

Se evidencia que el desarrollo del trabajo remoto se realiza en un contexto de tensión emocional entre las actividades mencionadas en los acápite precedentes y el trabajo mismo, afrontando dificultades de tipo logístico, como espacios, escritorio, el hecho de compartir la computadora con los hijos/as en edad escolar o universitaria, hasta problemas de tipo emocional.

Sin embargo, el trabajo debe ser realizado como si estas responsabilidades no existieran. Por ello, es importante que las empresas y las entidades empleadoras en general conozcan la real situación en que se desenvuelven las trabajadoras, a fin de adoptar medidas que permitan flexibilizar el desarrollo de sus actividades, considerando el nuevo escenario que se viene afrontando. Ello permitirá brindar mayor tranquilidad a las trabajadoras, lo cual redundará en una mejor prestación del servicio o desarrollo de labores, incidiendo de modo positivo en las organizaciones y finalmente en el desarrollo social, por la continuidad que se les dé a las cadenas económicas.

Las situaciones descritas anteriormente deben ser tomadas en cuenta en las estrategias de servicios vinculados a la salud mental, que incidan en facilitar el acceso a los servicios de salud mental por parte de las mujeres en un contexto de cuarentena.

En efecto, al incrementarse los niveles de ansiedad y estrés, y en muchos casos depresión, se debilita el sistema inmunológico, encontrándose las mujeres en una situación de mayor vulnerabilidad a contraer enfermedades.

<sup>13</sup> Literal b) del numeral 4.2 de la Guía Técnica "Cuidado de la Salud Mental de la población afectada, familias y comunidad, en el contexto del Covid -19"



# VII. Conclusiones

## 7.1. Distribución del tiempo en labores domésticas

De acuerdo con la Encuesta Nacional de Uso del Tiempo, en nuestro país, las mujeres dedican mayor tiempo que los hombres a las labores domésticas, como la preparación de alimentos, limpieza del hogar, orden y arreglo de la casa, atención y cuidado de niños y personas dependientes. Por el contrario, los hombres utilizan la mayor parte de su tiempo en el espacio público, con menos horas semanales a las labores domésticas.

En un contexto de cuarentena, existe una sobrecarga de labores para las mujeres, ya que, a sus labores habituales, se agregan otras actividades (sin el apoyo de terceras personas), las cuales están relacionadas con el acompañamiento escolar en las clases virtuales, el mayor tiempo dedicando a las compras de alimentos y las labores de desinfección para evitar el contagio de la COVID 19. El escenario se torna aún más complicado en el caso que ellas hayan asumido responsabilidades propias del trabajo remoto por las dificultades logísticas y de tiempo que se presentan. De este modo, las labores propias del ámbito público se entremezclan con las del ámbito privado.

Por ello, de no existir una redistribución de responsabilidades al interior de los hogares entre mujeres y hombres, la realización de labores que implican su desarrollo personal y/o profesional se torna inviable en las mujeres.

## 7.2. Educación virtual

Uno de los aspectos que se han visto seriamente afectados en la cuarentena es la educación escolar. Así, la modificación de la modalidad de prestación

del servicio de presencial a virtual ha tenido un mayor impacto en la rutina diaria de los padres y madres de familia, particularmente en las mujeres, que son quienes tradicionalmente han asumido la labor de acompañamiento de tareas escolares en los/las niños/as.

En efecto, las encuestas realizadas para la presente investigación evidencian que las clases escolares demandan en su mayoría un horario completo en las mañanas y, en algunos casos, algunas horas de la tarde, manteniéndose el envío de tareas escolares. Esta situación ha generado dificultades, tanto por la adquisición de equipos informáticos, que ahora deben compartir uno o ambos progenitores cuando realizan trabajo remoto o con sus hijos e hijas, como los gastos adicionales que deben afrontar para poder llevar adelante la nueva dinámica de estudios satisfactoriamente.

Asimismo, los horarios para la realización de las diversas labores se han trastocado. Es un reto acomodar las diferentes actividades a las horas de trabajo remoto, las clases virtuales, las labores del hogar, la preparación de alimentos y la compra de abastecimientos dentro de los horarios permitidos por el Gobierno, lo cual genera situaciones de tensión y estrés por tratar de utilizar el tiempo de modo más eficiente cumpliendo con la realización de todas las actividades. Por otro lado, debe considerarse que gran parte de los niños y niñas no se han adaptado aún al número de horas que se viene impartiendo en la modalidad de enseñanza virtual, requiriendo el apoyo permanente de los padres y madres durante la realización de clases y/o para el desarrollo de tareas o envío de las mismas a los profesores. En consecuencia, la prestación del servicio de educación básica regular actualmente se viene sosteniendo en las horas dedicadas por los progenitores -en especial las

madres- al acompañamiento escolar. Así, se ha incorporado en la rutina diaria de las madres el uso de su tiempo en el desarrollo del plan de estudios de sus hijos e hijas.

### 7.3. Afectación a la salud mental de la mujer

La exigencia que supone a las mujeres la realización de diversas actividades en la cuarentena producen situaciones de estrés, lo que genera problemas de ansiedad, tensión e incluso depresión. Esto se debe a que dichas actividades deben ser realizadas de modo simultáneo y con fechas de entrega en lo concerniente al trabajo remoto y educación virtual, y cumpliendo los horarios de la rutina diaria, como las labores domésticas y el rol de brindar contención emocional. Esto trae como consecuencia el poco tiempo que las mujeres dedican al autocuidado.

De ese modo, se requiere que los servicios de salud que brinde el Estado contemplen a las mujeres como grupo prioritario de atención en la salud mental, brindando servicios especializados y fomentando el acceso real a los citados servicios, especialmente en época de cuarentena.

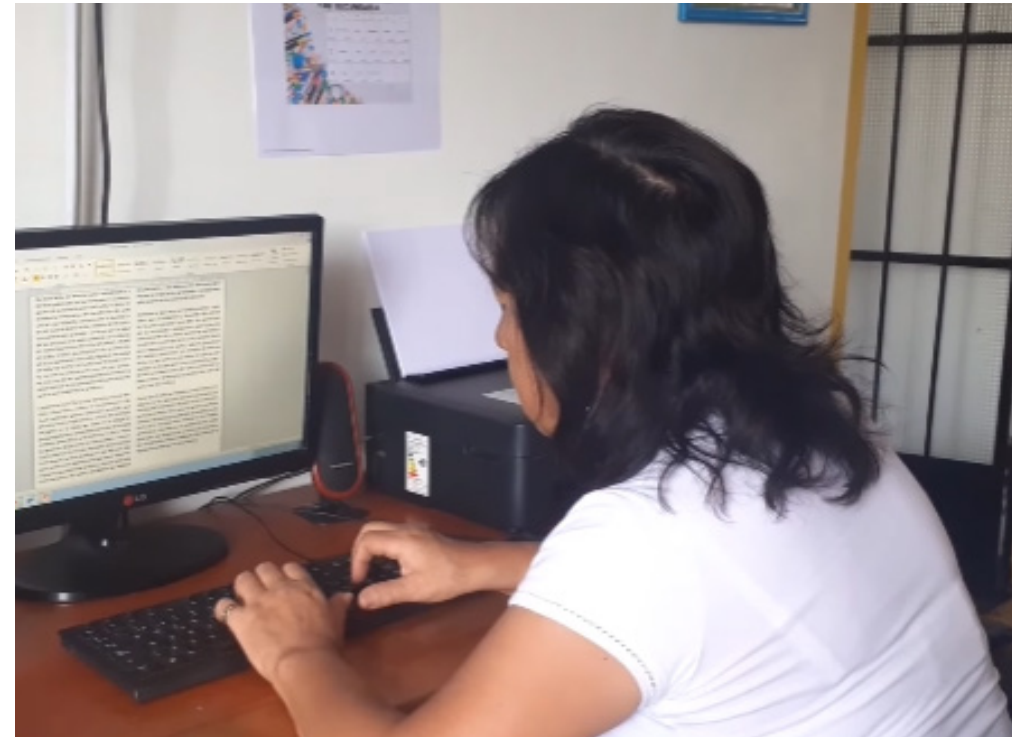
### 7.4. Escenario en el que se brinda el trabajo remoto

Respecto al trabajo remoto, cabe señalar que se ha presentado como una alternativa para preservar la continuidad del vínculo laboral durante esta cuarentena.

Sin embargo, debe indicarse que no todos/as los/as trabajadores/as se encuentran en iguales condiciones para ejercerlo. De hecho, las mujeres, particularmente las madres de niños pequeños o de nivel inicial y las que se encargan de personas mayores o personas con discapacidad con cierto grado de dependencia, se encuentran en una situación más complicada para ejercer el citado trabajo.

Como se ha mencionado anteriormente, existen dificultades de orden logístico, por lo que muchas madres se ven obligadas a compartir equipos electrónicos con sus hijos/as para las clases virtuales, y en el uso del tiempo, por la diversidad de actividades que se ven obligadas a realizar.

Sin embargo, las empresas u organizaciones no han previsto las difíciles condiciones que afrontan las mujeres para la realización del trabajo remoto. En efecto, permanece invisible el escenario de las mujeres jefas de hogar, madres de familia, o aquellas que asumen diariamente la protección social de personas con algún grado de dependencia por razón de edad y/o discapacidad.



*“ Existen dificultades de orden logístico, por lo que muchas madres se ven obligadas a compartir equipos electrónicos con sus hijos/as para las clases virtuales, y en el uso del tiempo, por la diversidad de actividades que se ven obligadas a realizar”.*

## VIII. Recomendaciones

### 8.1. Al Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables:

**DISEÑAR** una campaña de comunicación de alcance nacional, cuyo principal mensaje sea la corresponsabilidad familiar en las labores del hogar, tomando como ejemplo el reciente contexto de cuarentena como una situación extrema que pone de manifiesto los efectos nocivos de la división tradicional de los roles en el trabajo doméstico. Esta campaña debe adecuarse a diversos medios de comunicación, plataformas virtuales y redes sociales que incluyan un enfoque de género, derechos humanos, interculturalidad e intergeneracional.

**GARANTIZAR** la máxima difusión de dicha campaña en el menor plazo posible, especialmente tomando en cuenta el contexto de estado de emergencia y el desarrollo de los niveles de contagio y mortalidad de la COVID - 19 durante el proceso de reactivación económica, levantamiento de la cuarentena en determinadas regiones y reducción del horario del toque de queda.

### 8.2. Al Ministerio de Educación

**FOMENTAR** la generación de espacios de coordinación entre los colegios y las asociaciones de padres y madres de familia, como un pilar importante de la educación virtual, que permita la incorporación efectiva de sus aportes en la educación que vienen recibiendo sus hijos/as.

De ese modo, se busca garantizar que, desde el ámbito educativo, no solo se escuche y conozca la situación de las familias de los alumnos y alumnas, sino que principalmente este espacio permita **incorporar y acoger** sus sugerencias, promoviendo la inclusión de ajustes que sean necesarios en el desarrollo de

las clases, envío de tareas o evaluaciones. Esto debe estar sujeto a criterios de flexibilidad y adaptabilidad, considerando que, en el contexto de la educación virtual, el rol que ejercen los padres y madres de familia adquiere mayor relevancia y participación.

Asimismo, se busca crear un canal de diálogo donde ambas partes puedan transmitir y recibir la información que sea necesaria de manera transparente a fin de fortalecer la relación entre la entidad escolar y los padres y madres de familia por el bien de los niños, niñas y adolescentes.

### 8.3. Al Ministerio de Salud

**INCORPORAR** medidas con enfoque de género en las estrategias de servicios vinculados a la salud mental, que permitan:

El acceso a los servicios de salud mental dirigidos a las mujeres en el contexto del estado de emergencia nacional, el cumplimiento de los protocolos sanitarios para la atención en los servicios públicos y la distancia social obligatoria. Además, la sensibilización de la población en general, y específicamente de las mujeres, respecto a la relación directa entre la sobrecarga de labores y la afectación de la salud mental.

**REALIZAR** una campaña de mayor difusión de los servicios de atención y ayuda psicológica para las personas que se encuentran afectadas por el estado de emergencia sanitaria y cuarentena impuesta por la pandemia de la COVID - 19.

**DISEÑAR E IMPLEMENTAR** una campaña que permita desterrar los prejuicios

existentes sobre los servicios de salud mental y sobre las personas que acuden a los mismos.

**INCORPORAR** como población objetivo de especial atención en el Plan de Salud Mental (En el contexto Covid-19 - Perú, 2020 - 2021), aprobado mediante **Resolución Ministerial Nº 363-2020-MINSA**, a las mujeres, considerándolas dentro del grupo de especial atención.

#### 8.4. Al Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo y Autoridad Nacional del Servicio Civil

**FOMENTAR** que las empresas y entidades empleadoras, considerando el nuevo escenario en el que las trabajadoras deben prestar servicios durante el estado de emergencia y la vigencia a las restricciones al derecho al libre tránsito impuestas a raíz de la pandemia por la COVID 19, adopten medidas que permitan flexibilizar el desarrollo de sus actividades sin ceñirlas estrictamente a un determinado horario sino más bien al cumplimiento de metas y/o productos, priorizando el trabajo remoto en los casos en que sea posible.

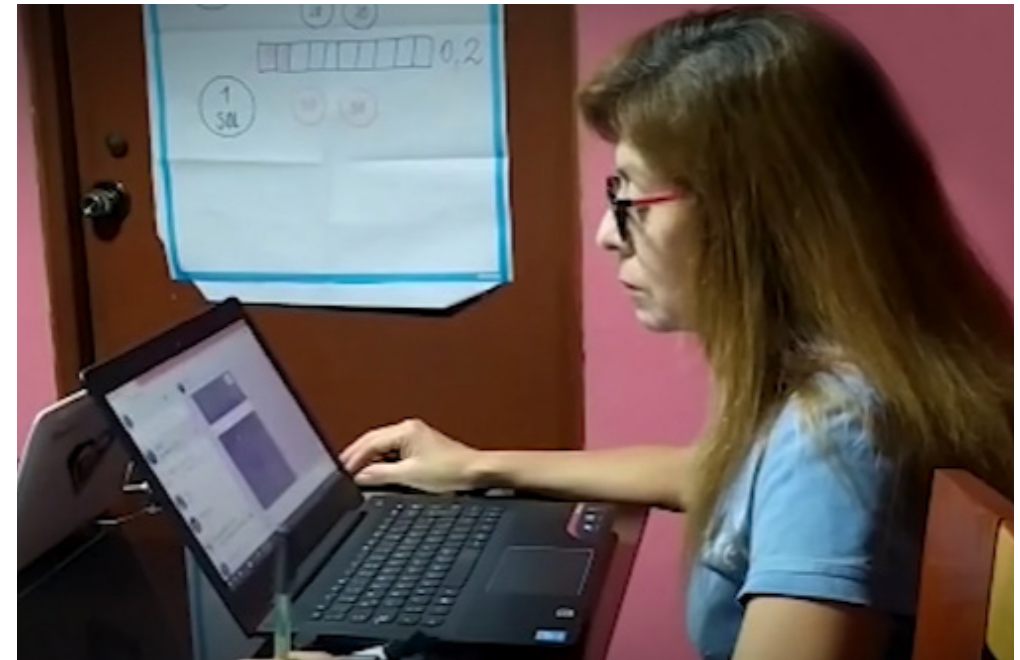
**ESTABLECER** un protocolo sobre las medidas de protección sanitaria que todos los centros de labores deben cumplir para retornar a sus actividades, teniendo en cuenta la naturaleza de sus funciones, y garantizando la salud de las y los trabajadores.

**PRIORIZAR** la modalidad del trabajo remoto en los casos en que la naturaleza de las funciones del trabajador y la trabajadora así lo permita.

**COORDINAR** con el Ministerio de Salud y con el Ministerio de Educación a fin de establecer que las personas con las siguientes características deban permanecer bajo la modalidad de trabajo remoto mientras la naturaleza de sus funciones lo permita, o en todo caso, modificar la naturaleza de sus funciones de acuerdo con sus capacidades para poder continuar trabajando para esta modalidad. Estas personas serían las madres gestantes, madres en periodo de lactancia, madres o padres con hijos y/o hijas cursando educación primaria básica, madres o padres con hijos y/o hijas con algún tipo de discapacidad limitante, personas a cargo de adultos mayores que requieran cuidados o que tengan alguna enfermedad crónica, personas con enfermedades crónicas consideradas de riesgo frente a la COVID – 19 u alguna otra condición que consideren pertinente.

Con excepción de las madres gestantes o en periodo de lactancia, en los demás supuestos, y siempre que la naturaleza de las funciones no permita

la realización de trabajo remoto y se requiera necesariamente el trabajo presencial, podrían considerarse jornadas de trabajo mixtas, alternadas con presencial.



*“ Siempre que la naturaleza de las funciones no permita la realización de trabajo remoto y se requiera necesariamente el trabajo presencial, podrían considerarse jornadas de trabajo mixtas, alternadas con presencial ”.*

# IX. Anexos

## Anexo N° 1

### 1. Orientación para implementar el trabajo remoto en las entidades públicas en el marco de la emergencia por el COVID -19

#### a. ¿Qué es el trabajo remoto?

Es la prestación de servicios sujeta a subordinación, con la presencia física del/la servidor/a civil en su domicilio o lugar de aislamiento domiciliario, utilizando cualquier medio o mecanismo que posibilite realizar las labores fuera del centro de labores, siempre que la naturaleza de las labores lo permita.

#### b. ¿Cuáles son las obligaciones de las entidades públicas?

- Respetar la naturaleza del vínculo laboral, la remuneración, y demás condiciones económicas salvo aquellas que por su naturaleza se encuentren necesariamente vinculadas a la asistencia al centro de trabajo.

- Comunicar al servidor/a la decisión de cambiar el lugar de la prestación de servicios con el fin de implementar el trabajo remoto, mediante cualquier soporte físico (documento escrito) o digital (correo electrónico institucional o corporativo, intranet, extranet, aplicaciones de mensajería instantánea, redes sociales, u otros análogos), que permita dejar constancia de la comunicación.

- Informar al servidor/a sobre las medidas y condiciones de seguridad y salud en el trabajo que deben observarse durante el desarrollo del trabajo remoto.

#### c. ¿Cuáles son las obligaciones de los servidores/as civiles?

- Cumplir con la normativa vigente sobre seguridad de la información, protección y confidencialidad de los datos.

- Guardar confidencialidad de la información proporcionada por su entidad para la prestación de servicios.

- Cumplir las medidas y condiciones de seguridad y salud en el trabajo informadas por su entidad.

- Estar disponible, durante la jornada de trabajo, para las coordinaciones de carácter laboral que resulten necesarias.

### 2. Elementos clave para implementar el trabajo remoto

#### a. Definir las actividades que serán desarrolladas mediante trabajo remoto

Cada responsable de Órgano y/o Unidad Orgánica debe analizar cuáles son las actividades que realizan los/as servidores/as a su cargo y que pueden ser desarrolladas de manera remota.

Los criterios que se deben evaluar son los siguientes:

- La actividad puede ser desarrollada fuera del centro de labores.

- La actividad no requiere contacto presencial con los/as demás servidores/as de la entidad y/o usuarios externos.

- La ejecución de la actividad fuera de la oficina no pone en riesgo la seguridad de la información que se maneja (en base a las políticas internas de la entidad,

en caso tenga).

- El seguimiento o el cumplimiento de la actividad se puede realizar por medios electrónicos.

La Oficina de Recursos Humanos (ORH), o la que haga sus veces, en coordinación con las áreas usuarias, debe identificar y priorizar a los/as servidores/as considerados/as en el grupo de riesgo por edad y factores clínicos, a efectos de aplicar de manera obligatoria el trabajo remoto en estos casos. En caso que, por la naturaleza de las funciones, no sea posible el desarrollo del trabajo remoto, se aplica obligatoriamente la licencia con goce de haber sujeta a compensación posterior.

El grupo de riesgo está establecido en el documento técnico denominado “Atención y manejo clínico de casos de COVID-19 - Escenario de transmisión focalizada”, aprobado por Resolución Ministerial N° 084-2020-MINSA y sus modificatorias. Las actividades asignadas a los/as servidores/as deben ser realizables durante la jornada ordinaria de trabajo, que corresponde a la jornada pactada con la entidad antes de iniciar la modalidad de trabajo remoto o la que hubieran convenido con ocasión del mismo.

**b. Establecer los requisitos tecnológicos**

Para que una persona pueda hacer trabajo remoto, requiere de ciertos elementos tecnológicos que le permitan realizar las actividades asignadas, considerando al menos:

Conectividad	Servicio de internet, telefonía fija / móvil, según corresponda
Equipos	Computadora de escritorio o portátil
Correo electrónico	Correo corporativo y/o personal
Aplicaciones	Herramientas de ofimática y/u otras aplicaciones de acuerdo con las actividades.
Soporte remoto	Brindado por la Oficina de Tecnologías de la Información o la que haga sus veces.

Los equipos y medios informáticos, de telecomunicaciones y análogos (internet, telefonía u otros), así como de cualquier otra naturaleza que resulten necesarios para la prestación de servicios pueden ser proporcionados por la entidad o el/la servidor/a según sea el caso. Asimismo, la entidad debe brindar todas las facilidades necesarias para el acceso del servidor a sistemas, plataformas, o aplicativos informáticos necesarios para el desarrollo de sus

funciones cuando corresponda, otorgando las instrucciones necesarias para su adecuada utilización, así como las reglas de confidencialidad y protección de datos que resulten aplicables.

La entidad debe adoptar mecanismos de seguimiento que permitan conocer el avance en el cumplimiento del trabajo remoto. Para ello, se pueden usar diversas herramientas, desde programas y/o aplicaciones en línea hasta llamadas telefónicas y/o correos electrónicos para brindar orientación de manera permanente.

**c. Precisar los canales de comunicación**

Se deben precisar los momentos y canales de comunicación a través de los cuales se realizarán las coordinaciones con el/la jefe/a inmediato/a y/o equipo de trabajo. Las coordinaciones deben realizarse durante la jornada de trabajo pactada, salvo casos de urgencia o cuando la naturaleza de las actividades no lo permita. Para ello, cada jefe/a deberá definir, al menos, lo siguiente:

- Medio de comunicación a través del cual se realizará el monitoreo de avance en las actividades. (Por ejemplo: correo electrónico, vídeollamada, llamadas telefónicas, entre otros).
- Medio de comunicación y horario a través del cual se podrán realizar consultas (Por ejemplo: chats corporativos o mensajería instantánea).
- Medio de comunicación para casos urgentes o que requieran respuesta inmediata (Por ejemplo: llamadas telefónicas).

**d. Establecer los criterios de cumplimiento**

Las actividades que se realicen por medio de trabajo remoto debieran ser monitoreadas por el/la jefe/a inmediato/a, contando con un criterio de cumplimiento que sea observable y medible.

Se recomienda contar con un cuadro de seguimiento de las actividades asignadas si es que no se cuenta con mecanismos ya establecidos para ello.

A continuación, se presenta, de manera referencial, un ejemplo de una Matriz de Seguimiento de actividades:

Distribución de actividades			Cumplimiento de actividades		
Actividad	Producto	Fecha programada de presentación / entrega	Producto entregado	Fecha de entrega o envío del producto	Comentario
<i>Diseño y redacción de instrumento técnico</i>	<i>1 instrumento</i>	<i>27-mar</i>	<i>1 instrumento</i>	<i>27-mar</i>	<i>El documento normativo requiere revisión de redacción y de pertinencia normativa</i>
<i>Respuesta a consultas de la ciudadanía (email)</i>	<i>20 consultas respondidas</i>	<i>28-mar</i>	<i>15 consultas respondidas</i>	<i>30-mar</i>	<i>No fueron atendidas todas las consultas programadas</i>
<i>Brindar asistencia técnica a organismos desconcentrados</i>	<i>5 asistencias técnicas</i>	<i>30-mar</i>	<i>7 asistencias técnicas</i>	<i>30-mar</i>	



**Defensoría  
del Pueblo**