



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL
TALENTO HUMANO**

Plan de Continuidad en Recursos Humanos para la preparación de lugares de
trabajo a efectos del Covid-19 DFJ Soluciones 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión del Talento Humano

AUTORA:

Br. Marly Fiorella Ramos Lama (ORCID: 0000-0002-7419-8799)

ASESOR:

Dra. Jessica Paola Palacios Garay (ORCID: 0000-0002-2315-1683)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Sistema de Gestión del Talento Humano

Lima – Perú

2020

Dedicatoria:

Esta tesis está dedicada a Dios, quien no se aparta ni un solo instante de mi lado, por darme su infinito amor y salud para luchar por mis metas. A mi querida madre Dora Lama que, gracias a su esfuerzo, dedicación y sus enseñanzas, a mi querido esposo Jansen, mi adorada hija Doralinda y mi hermanita menor Socorro que es por ellos por quienes me impulso a salir adelante.

Agradecimiento:

Mi agradecimiento a Dios porque gracias a su bendición he podido salir adelante.

Un afectuoso agradecimiento a mis maestros Jessica Paola Palacios Garay y Omero Romie Trinidad Vargas por su sabia orientación, para que esta tesis sea aprobada. Agradecer también a las personas que colaboraron en todos los procesos de su ejecución, brindándome sus conocimientos y apoyo constante.

¡Muchas gracias!

Página del jurado

Declaratoria de autenticidad

Yo, Ramos Lama Fiorella, estudiante de la Escuela de Posgrado, del programa Maestría en Gestión del Talento Humano, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; presento mi trabajo académico titulado: “Plan de Continuidad en Recursos Humanos para la preparación de lugares de trabajo a efectos del Covid-19 DFJ Soluciones 2020.”.

En Folios para la obtención del grado académico de Maestro(a) en Gestión del Talento Humano, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 05 de agosto del 2020



FIRMA

Marly Fiorella Ramos Lama

DNI: 46087000

ÍNDICE

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	xv
Resumen	xvi
Abstract	xvii
I. Introducción	1
II. Método	16
2.1 Tipo y diseño de investigación.	16
2.2 Escenario de estudio.	16
2.3 Participantes (características).	17
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	17
2.5 Procedimiento de investigación.	17
2.6 Los métodos de análisis de la Información.	19
2.7 Aspectos éticos	21
III. Resultados	22
3.1 Descripción de la recolección de datos cualitativos.	22
3.2 Reducción de datos y generación de categorías.	22
3.3. Comparación, relación y clasificación de las categorías.	
Surgimiento de las primeras conclusiones.	23
3.4. Modelo conceptual o teoría sustantiva.	29

IV. Discusión	30
V. Conclusiones	37
VI. Recomendaciones	39
Referencias	40
Anexos	47
Anexo 1: Matriz de categorización	47
Anexo 2: Instrumento de recolección de datos	49
Anexo 4: Apta de aprobación de originalidad de tesis	134
Anexo 5: Pantallazo del reporte de coincidencias en el programa Turnitin	135
Anexo 6: Autorización para la publicación electrónica de la tesis	136
Anexo 7: Autorización de la versión final del trabajo de investigación	137

Índice de tablas

Tabla N°01	
Reducción de datos y generación de subcategorías (categoría, subcategoría - pregunta 1 – subcategoría)	51
Tabla N°02	
Reducción de datos y generación de subcategorías (categoría, subcategoría - pregunta 2 – subcategoría)	53
Tabla N°03 Reducción de datos y generación de subcategorías (categoría, subcategoría - pregunta 3 – subcategoría)	54
Tabla N°04	
Reducción de datos y generación de subcategorías (categoría 1- pregunta 4 – subcategoría)	55
Tabla N°05	
Reducción de datos y generación de subcategorías (categoría 1- pregunta 5 – subcategoría)	56
Tabla N°06	
Reducción de datos y generación de subcategorías (categoría 1- pregunta 6 – subcategoría)	57
Tabla N°07	
Reducción de datos y generación de subcategorías (categoría 1- pregunta 7 – subcategoría)	58
Tabla N°8	
Reducción de datos y generación de subcategorías (categoría 1- pregunta 8 – subcategoría)	59
Tabla N°09	
Reducción de datos y generación de subcategorías (categoría 1- pregunta 9 – subcategoría)	60
Tabla N°10	
Reducción de datos y generación de subcategorías (categoría 1- pregunta 10 – subcategoría)	61

Tabla N°11	
Reducción de datos y generación de subcategorías (categoría 1- pregunta 11– subcategoría)	62
Tabla N°12	
Reducción de datos y generación de (categoría 1- pregunta 12 – subcategoría)	63
Tabla N°13	
Reducción de datos y generación de subcategorías (categoría 1- pregunta 13 – subcategoría)	64
Tabla N°14	
Reducción de datos y generación de subcategorías (categoría 1- pregunta 14 – subcategoría)	65
Tabla N°15	
Reducción de datos y generación de subcategorías (categoría 1- pregunta 15– subcategoría)	66
Tabla N°16	
Reducción de datos y generación de subcategorías (categoría 1- pregunta 16 – subcategoría)	67
Tabla N°17	
Reducción de datos y generación de subcategorías (categoría 1- pregunta 17 – subcategoría)	68
Tabla N°18	
Reducción de datos y generación de subcategorías (categoría 1- pregunta 18 – subcategoría)	69
Tabla N°19	
Reducción de datos y generación de subcategorías (categoría 1- pregunta 19 – subcategoría)	70
Tabla N°20	
Matriz de triangulación entrevistados Colaboradores objetivo específico N°01 – pregunta 1	71

Tabla N°21	
Matriz de triangulación entrevistados Colaboradores objetivo específico N°01 – pregunta 1	72
Tabla N°22	
Matriz de triangulación entrevistados Colaboradores objetivo específico N°01 – pregunta 1	73
Tabla N°23	
Matriz de triangulación entrevistados Colaboradores objetivo específico N°01 – pregunta 2	74
Tabla N°24	
Matriz de triangulación entrevistados Colaboradores objetivo específico N°01 – pregunta 2	75
Tabla N°25	
Matriz de triangulación entrevistados Colaboradores objetivo específico N°01 – pregunta 2	76
Tabla N°26	
Matriz de triangulación entrevistados Colaboradores objetivo específico N°01 – pregunta 3	77
Tabla N°27	
Matriz de triangulación entrevistados Colaboradores objetivo específico N°01 – pregunta 3	78
Tabla N°28	
Matriz de triangulación entrevistados Colaboradores objetivo específico N°01 – pregunta 3	79
Tabla N°29	
Matriz de triangulación entrevistados Colaboradores objetivo específico N°01 – pregunta 4	80
Tabla N°30	
Matriz de triangulación entrevistados Colaboradores objetivo específico N°01 – pregunta 4	81

Tabla N°31	
Matriz de triangulación entrevistados Colaboradores objetivo específico N°01 – pregunta 4	82
Tabla N°32	
Matriz de triangulación entrevistados Colaboradores objetivo específico N°01 – pregunta 5	83
Tabla N°33	
Matriz de triangulación entrevistados Colaboradores objetivo específico N°01 – pregunta 5	84
Tabla N°34	
Matriz de triangulación entrevistados Colaboradores objetivo específico N°01 – pregunta 5	85
Tabla N°35	
Matriz de triangulación entrevistados Colaboradores objetivo específico N°01 – pregunta 6	86
Tabla N°36	
Matriz de triangulación entrevistados Colaboradores objetivo específico N°01 – pregunta 6	87
Tabla N°37	
Matriz de triangulación entrevistados Colaboradores objetivo específico N°01 – pregunta 6	88
Tabla N°38	
Matriz de triangulación entrevistados Colaboradores objetivo específico N°01 – pregunta 7	89
Tabla N°39	
Matriz de triangulación entrevistados Colaboradores objetivo específico N°01 – pregunta 7	90
Tabla N°40	
Matriz de triangulación entrevistados Colaboradores objetivo específico N°01 – pregunta 7	91

Tabla N°41	
Matriz de triangulación entrevistados Colaboradores objetivo específico N°01 – pregunta 8	92
Tabla N°42	
Matriz de triangulación entrevistados Colaboradores objetivo específico N°01 – pregunta 8	93
Tabla N°43	
Matriz de triangulación entrevistados Colaboradores objetivo específico N°01 – pregunta 8	94
Tabla N°44	
Matriz de triangulación Entrevistados Colaboradores objetivo específico N°01 – pregunta 9	95
Tabla N°45	
Matriz de triangulación entrevistados Colaboradores objetivo específico N°01 – pregunta 9	96
Tabla N°46	
Matriz de triangulación entrevistados Colaboradores objetivo específico N°01 – pregunta 9	97
Tabla N°47	
Matriz de triangulación entrevistados Colaboradores objetivo específico N°01 – pregunta 10	98
Tabla N°48	
Matriz de triangulación entrevistados Colaboradores objetivo específico N°01 – pregunta 10	99
Tabla N°49	
Matriz de triangulación entrevistados Colaboradores objetivo específico N°01 – pregunta 10	100
Tabla N°50	
Matriz de triangulación entrevistados Colaboradores objetivo específico N°01 – pregunta 11	101

Tabla N°51	
Matriz de triangulación entrevistados Colaboradores objetivo específico N°01 – pregunta 11	102
Tabla N°52	
Matriz de triangulación entrevistados Colaborador objetivo específico N°01 – pregunta 11	103
Tabla N°53	
Matriz de triangulación entrevistados Colaborador objetivo específico N°01 – pregunta 12	104
Tabla N°54	
Matriz de triangulación entrevistados Colaborador objetivo específico N°01 – pregunta 12	105
Tabla N°55	
Matriz de triangulación entrevistados vecinos objetivo específico N°01 – pregunta 12	106
Tabla N°56	
Matriz de triangulación entrevistados Colaboradores objetivo específico N°01 – pregunta 13	107
Tabla N°57	
Matriz de triangulación entrevistados Colaboradores objetivo específico N°01 – pregunta 13	108
Tabla N°58	
Matriz de triangulación entrevistados Colaboradores objetivo específico N°01 – pregunta 13	109
Tabla N°59	
Matriz de triangulación entrevistados Colaboradores objetivo específico N°01 – pregunta 14	110
Tabla N°60	
Matriz de triangulación entrevistados Colaboradores objetivo específico N°01 – pregunta 14	111

Tabla N°61	
Matriz de triangulación entrevistados Colaboradores objetivo específico N°01 – pregunta 14	112
Tabla N°62	
Matriz de triangulación entrevistados Colaboradores objetivo específico N°01 – pregunta 15	113
Tabla N°63	
Matriz de triangulación entrevistados Colaboradores objetivo específico N°01 – pregunta 15	114
Tabla N°64	
Matriz de triangulación entrevistados Colaboradores objetivo específico N°01 – pregunta 15	115
Tabla N°65	
Matriz de triangulación entrevistados Colaboradores objetivo específico N°01 – pregunta 16	116
Tabla N°66	
Matriz de triangulación entrevistados Colaboradores objetivo específico N°01 – pregunta 16	117
Tabla N°67	
Matriz de triangulación entrevistados colaboradores objetivo específico N°01 – pregunta 16	118
Tabla N°68	
Matriz de triangulación entrevistados Colaboradores objetivo específico N°01 – pregunta 17	119
Tabla N°69	
Matriz de triangulación entrevistados Colaboradores objetivo específico N°01 – pregunta 17	120
Tabla N°70	
Matriz de triangulación entrevistados Colaboradores objetivo específico N°01 – pregunta 17	121

Tabla N°71	
Matriz de triangulación entrevistados Colaboradores objetivo específico N°01 – pregunta 18	122
Tabla N°72	
Matriz de triangulación entrevistados Colaboradores objetivo específico N°01 – pregunta 18	123
Tabla N°73	
Matriz de triangulación entrevistados Colaboradores objetivo específico N°01 – pregunta 18	124
Tabla N°74	
Matriz de triangulación entrevistados Colaboradores objetivo específico N°01 – pregunta 19	125
Tabla N°75	
Matriz de triangulación entrevistados Colaboradores objetivo específico N°01 – pregunta 19	126
Tabla N°76	
Matriz de triangulación entrevistados Colaboradores objetivo específico N°01 – pregunta 19	127
Tabla N°77 Matriz de discusión de resultados generales	128
Tabla N°78 Matriz de discusión de resultados específicos	129
Tabla N°79 Matriz de discusión de resultados específicos	130
Tabla N°80 Matriz de discusión de resultados específicos	131
Tabla N°81 Matriz de discusión de resultados específicos	132
Índice de figuras	
Anexo 3: Organizador de la fisonomía grupal (elaboración propia.)	133

Resumen

El tema de investigación, Plan de continuidad en recursos humanos para la preparación de lugares de trabajo a efectos del Covid-19, nace de la preocupación mundial por la recesión de las actividades económicas, debido a que las empresas no han estado preparadas para eventos de crisis mundial de similar magnitud, ya que esta pandemia COVID-19 ha afectado a las empresas en la continuidad de sus actividades. La implementación de este plan ayudará a la continuidad laboral debido a que el área de RRHH es el encargado de controlar a todo el personal, sobre todo en mantenerlos operativos para sus puestos, sanos y en caso de contagio su recuperación adecuada para el retorno laboral claro está con trabajo en equipo con la gerencia y el área de salud de la empresa.

Con esta investigación se pretende lograr el adecuado funcionamiento del plan de recursos humanos de la empresa DFJ Soluciones, la presente investigación es de análisis de carácter inductivo, paradigma interpretativo de enfoque cualitativo con perspectiva fenomenológica hermenéutica basándose en la experiencia personal, con una muestra de 9 colaboradores de la empresa.

Se justifica porque esta investigación va a ayudar a mantener un adecuado funcionamiento del plan con la operatividad de la empresa porque se ha estudiado la problemática y las consecuencias de no aplicarla, al igual que puede presentar también sanciones por el incumplimiento, con esto ayudará a disminuir las posibles consecuencias de no contar con el plan.

En conclusión, con esta investigación, su implementación permitirá tener control de actividades diarias y operatividad de la empresa, llevada a cabo por el área de recursos humanos, que manejará metodologías especiales para la operatividad y cuidado de la salud de los trabajadores.

***Palabras clave:** Plan de continuidad en recursos humanos, colaboradores, planificación, acción de seguimiento, disposición de casos.*

Abstract

The research topic, Continuity plan in human resources for the preparation of workplaces due to the effects of Covid-19, born from global concern about the interruption of work activities and that companies are not prepared for crisis events of similar magnitude, since this pandemic COVID-19 has affected companies in the continuity of their activities and with it a crisis of internal and external economy.

The implementation of this plan will help the labor continuity, HR is in charge of controlling all the staff, especially in keeping them operational for their positions, healthy and in case of contagion, their adequate recuperation for the job return with teamwork, with the management and the health area of the company.

With this investigation it is expected to achieve the correct operation of the human resources plan of the company DFJ Soluciones, this research is an inductive analysis, interpretive paradigm of qualitative approach with a hermeneutical phenomenological perspective based on personal experience with a sample of 9 company collaborators.

It is justified that this research will help to maintain the correct operation of the plan with the operation of the company because the problem and the consequences of not applying it have been studied, just as it can also present penalties for non-compliance, with this it will help to decrease the possible consequences of not having the plan.

In conclusion, with this investigation, its implementation will allow the control of the daily activities and operations of the company, carried out by the human resources area, which will manage special methodologies for the operation and medical care of workers.

Keywords: *continuity plan in human resources, collaborators, planning, follow-up action, case disposition.*

I. Introducción

La preocupación y temor por lo que estaba ocurriendo en China en la ciudad Wuhan, lo menciona World Health Organization (2020) ocasiono una situación incontrolable por un evento que al inicio no se logró identificar, esto se presentó con un brote de contagiados de forma creciente, por una enfermedad respiratoria, hasta ese momento desconocida, posteriormente se logró identificar como COVID-19, lo menciona Deming (2020) dando como resultado que se declare la epidemia por COVID-19, para luego en marzo de este mismo año, pasa a ser una pandemia según la Organización Mundial de la Salud, (2020) ocasionando una desaceleración en la economía mundial, este es el peor golpe económico que ha tenido el planeta en casi 100 años, se tiene como precedente la pandemia Gripe A-H1N1, que afectó a las empresas en Europa, lo menciona Barifouse (2020) en la BBC News Mundo (2020) así mismo indican “el por qué la gripe A-H1N1 no paró la economía mundial, ya que a pesar del impacto en Europa y Asia, se pudo controlar, a diferencia del impacto enorme del COVID-19”.

Si hacemos un análisis la RRHHpress menciona la posibilidad de una pandemia de Gripe A, han hecho que se enciendan las alarmas en las organizaciones obligando que estas revisen políticas actuales y el plan de continuidad del negocio, haciendo que este impacto sea lo menor posible y de esta manera permita salir de esta crisis, RRHHpress (2009). Recomendando que las empresas entre sus diferentes niveles de acción, tipo de empresa y giro del negocio, cuenten con un plan de continuidad para así contribuir a mitigar el impacto del COVID-19 en el desarrollo económico del país. Según OIT& Business continuity plan (2020).

La crisis desatada por la pandemia producirá una desaceleración de la economía ocasionando repercusiones financieras ya que provocara un impacto económico en la producción, interrupción de la cadena de suministro y del mercado, despidos masivos, ocasionando que los trabajadores que dan sostenimiento a la economía de los países se queden sin trabajos lo informa el diario el País (2020). Así mismo informaba que la empresa FlyBe, aerolínea británica es declarada en bancarrota, claro ejemplo de cómo las empresas no tienen preparado un plan de continuidad.

Empleando las palabras de la Organización Internacional del Trabajo (2020) “El COVID-19 ha afectado muy duramente al mundo del trabajo en respuesta internacional a la pandemia están evaluando y abordando su impacto en trabajadores y empresas, promoviendo mayor seguridad y salud en el lugar de trabajo, ayudando a los empleadores con planes de continuidad empresarial y regreso seguro al trabajo y a los trabajadores opinar sobre la seguridad en el trabajo, trabajando por una mejor normalidad”. Así mismo informo mediante un comunicado que el desempleo se ha acelerado aún más en términos de intensidad y ampliación a nivel mundial, con un total de 2700 millones de la población trabajadora, esto significa más del 81 % de la fuerza laboral del planeta.

El Ministerio Economía y Finanzas en Perú (2020), informa que el Producto Bruto Interno de abril caerá un 39,4%, siendo mayor a la del 19.9% de marzo, cifras que hacen ver que la economía es golpeada más que nada a las micro y pequeñas empresas. Lo menciona Arbeláez, Varela, Moreno y Ortiz, (2015) frente a ello el gobierno peruano emite la R.M. 448-2020 MINSA “Plan Nacional de Preparación y Respuesta frente al riesgo de introducción del Coronavirus 2019-nCoV”, el cual busca fortalecer el sistema de control y respuesta que hace frente al riesgo del inicio del COVID-19 en territorio peruano.

La Autoridad Nacional del Servicio Civil, SERVIR (2020) presente la “Guía operativa para la gestión de recursos humanos durante la vigencia de la declaratoria de la emergencia sanitaria producida por el COVID-19 en el ámbito laboral”, se aprobó la RM 055-2020 TR, donde se detalla cómo se deben alinear las empresas y los trabajadores frente a realizar sus actividades, con el cuidado debido del COVID-19 en los centros de trabajo explicado por el Ministerio de sanidad y consumo de España (2020) que aplico la modalidad de trabajo remoto, disposición en el proceso de selección, así como las capacitaciones y cada uno de los procesos correspondientes. Al ver toda esta problemática, el panorama para las empresas Pt México (2020) manifiesta que las empresas deben planificar como afrontar el virus para poder así reducir su impacto y dentro de este contexto la empresa DFJ Soluciones, una empresa joven, ve afectación marcada en sus servicios, es donde nace la interrogante que se debe aplicar herramientas para crear lineamientos de control, esta enfermedad aún está en constante conocimiento y su manejo en la

convivencia de la empresa y sus colaboradores en esta nueva llamada “normalidad”.

Para tales efectos esta investigación busca proponer un Plan de Continuidad en recursos humanos para la preparación de los lugares de trabajo a efectos del COVID-19, La empresa DFJ Soluciones, brindará una ayuda importante, primero evitar el contagio entre sus trabajadores, la continuidad de los servicios desarrollados hasta la fecha, claro está creando estrategias vinculadas a la coyuntura y así abordar el peligro emergente que se enfrentan las organizaciones para iniciar las actividades, según Rodríguez (2020) añade que se permitan en la empresa que los trabajadores, sigan teniendo la salud y economía para seguir afrontando esta pandemia, que como hemos visto en su trascendencia, tendrá una larga estancia hasta encontrar la vacuna o tratamiento tal como lo manifiesta Msezane, T. and McBride, J. (2002).

La presente investigación se fundamenta en antecedentes internacionales y nacionales para los cuales en el ámbito internacional: López de la Torre (2020) en su investigación, ¿Tiene un plan de continuidad? “ La gripe A, puede hacer estornudar a su organización”, menciona que una de cada dos empresas han sufrido a lo largo de su trayectoria alguna eventualidad y estos imprevistos han costado el cierre de muchas de ellas, esta investigación tiene como objetivo poder proteger sus recursos, información, infraestructura y claro está a su personal, implementando planes de contingencia frente a estos posibles desastres, esto lo realiza por medio de una metodología y estrategia de inclusión hasta en los más mínimos detalles de la empresa.

El plan de continuidad de negocio, son procedimientos que estarán operando aun en los procesos más críticos, con el impacto menos posible a la salud y la parte financiera de la empresa. Su enfoque tiene tres bases importantes, como son el de recuperar la información, continuidad de operaciones en medio del desastre, por último, estar listos para los clientes; el accionar en los tres campos antes mencionados, con la planificación de los casos, implementar los protocolos e implementar el comité de crisis, radica en un primer paso para el PCN. En conclusión, la mitad de todas las empresas afectadas por alguna crisis masiva les costó la quiebra de las empresas, al no contar con un PCN. Es esta una situación donde los líderes de las empresas deben emprender todo su potencial para lograr

salir de esta crisis, en materia de la coyuntura actual, es mejor prevenir que curar, el plan de continuidad de negocio, se puede enfocar en el análisis continuo de la empresa y su situación en todo momento, evaluación de los riesgos en casos muy críticos, panorama de recursos en una continuidad de sus procesos vitales, control del impacto en medio de la crisis, desarrollo de una cultura personal y organizacional para su continuidad.

Home occupational Safety and Health Administración OSHA (2020), tiene como objetivo el de elaborar una guía sobre la preparación lugares de trabajo para COVID-19, dando a conocer sobre la enfermedad causada por el virus SARS-CoV-2, ve el impacto nacional e internacionales y las condiciones de como se está desarrollando, es por ello que esta guía alinea a las empresas, trabajadores, clientes y el público en afrontar la pandemia, toma como base las normas de limpieza y cuidado de las áreas bien preparadas, estas deben guardar planificación en prevenir las infecciones o contaminación cruzada. Se concluye que los controles de ingeniería, administrativos, equipos de protección y control de prácticas en el trabajo, dados a conocer en esta guía, la empresa planifica los parámetros de convivencia con la enfermedad, orientación adicional que será necesaria en la convivencia con el COVID-19.

La Organización Internacional del Trabajo (2020) llamado “Las normas de la OIT y el COVID-19” tiene como objetivo dar respuesta las principales interrogantes por todos los involucrados en el trabajo y la convivencia con el coronavirus, en un primer enfoque de las indicaciones, que son basadas por una metodología participativa; se usaron los conocimientos de los involucrados y sus respectivas experiencias, donde las recomendaciones van orientadas a normas antes destinadas a predecir una crisis mundial y la repercusión en el trabajo, es así que el 2017 publican las recomendación sobre el empleo y el trabajo decente para la paz y la resiliencia, con un resumen de las coordinaciones internas, comunicación efectiva, trabajo con los gobiernos de respetar los salarios y los puestos de trabajo, frente a una crisis mundial.

En conclusión, todas estas recomendaciones frente a un posible desastre del sistema de trabajo nos dejan una orientación básica y bien sustentada frente al coronavirus aplicable a los distintos sectores de trabajo y de un conocimiento necesarios para evitar el contagio y la repercusión en el sistema laboral.

Un antecedente importante Mora (2018) Plan de continuidad de negocio como base del éxito organizacional tiene como objetivo brindar herramientas a la organización de continuar con la actividad de negocio al menos a un nivel mínimo que permita la continuidad aceptable en caso de producirse un evento no deseado y catastrófico, que no permitan seguir los procesos de negocio disminuyendo el impacto ante cualquier incidente; la metodología que utilizo según su finalidad, fue de tipo cualitativo, en la cual concluyó que el éxito de cualquier organización, en sus destinadas modalidades de actividades, lo primordial, es la prestación de sus servicios, ya que de ellos depende el beneficio económico, es esta la principal razón para la adopción de un plan de continuidad de negocio.

Como conclusión sobre el plan de continuidad de negocio, que si es correctamente instalado, tendrá éxito ya que brinda herramientas a la organización de continuar con la actividad de negocio, así sea a un nivel operativo mínimo que permita la continuidad viable en caso de producirse un evento no deseado y catastrófico, como el impacto de desastres naturales, manifestaciones sociales, entre otras, tal como está ocurriendo con la pandemia del COVID-19, que no ha permitido la operatividad de todas las empresas a nivel mundial, del mismo modo podremos comparar para una adecuada gestión de la seguridad de la información, así como lo implementado en las guías que hacen referencia a la continuidad de negocio como ISO 22301.

Rojas (2017) “Propuesta de un plan de continuidad de negocio para una institución financiera del sector privado bancario del Ecuador”, tiene como objetivo proponer un plan de continuidad del negocio para una institución financiera del sector privado bancario del Ecuador. Su enfoque según su finalidad fue mixto, y su alcance fue una investigación descriptiva, llego a la conclusión que las dificultades y los riesgos fueron hallados de manera exitosa, lo cual significa un importante cambio en los daños, así como cuantificar las pérdidas que traen consigo en sus resultados, estas pueden dar una metodología que tengan estándares internacionales que al momento de implementar un plan de continuidad de negocios, permitirá disminuir las consecuencias devastadoras, sobre todo las pérdidas de eventos inesperados que puedan traer consigo.

Como parte de los antecedentes nacionales el Ministerio de Trabajo y promoción de empleo (2020), se publica la guía para la prevención del coronavirus en el ámbito laboral en la normativa RM 055-2020 TR, tiene como objetivo de proporcionar información relevante a las empresas y los trabajadores, para que puedan implementar controles de prevención frente al COVID-19 en los centros de trabajo, su primer enfoque es en la organización del trabajo que es el accionar del personal con sospecha o riesgo de sufrir la enfermedad y su diagnóstico prematuro. Como segunda medida es la propagación de enfermedad y ello radica en las licencias de trabajo, modificación de turnos y afianzar la seguridad y salud en el trabajo por medio de la gestión del teletrabajo.

El Decreto Supremo que N.º 010-2020-TR, lineamientos sobre el trabajo remoto o teletrabajo tiene como objetivo en el desarrollo de las disposiciones para el sector privado y público, sobre las bases para el trabajo remoto donde los colaboradores podrán realizar sus actividades en su domicilio o lugar de aislamiento domiciliario, donde se usarán mecanismos que ayuden a lograr desarrollar la actividad lo más acertada y segura posible para la continuidad laboral, se detalla también brindar las facilidades en comunicación, horarios, continuar con medidas de salud ocupacional, se concluye que estas medidas se adoptan como importante herramienta para continuar con las actividades de las empresas, que el vínculo laboral se mantenga, el trabajador reciba sus beneficios, sueldos y se evite los contagios del COVID-19.

Como segundo antecedente se hace referencia, Ministerio de Cultura (2020) en el Protocolo de atención dirigida a la población para disminuir el riesgo para evitar la propagación del coronavirus (COVID-19), sin duda afecta a las actividades y servicios que brinda la oficina de atención al personal y también de sus trámites documentarios; menciona que el objetivo de este protocolo es establecer pautas que indiquen tomar acciones preventivas, como afrontar y reducir el riesgo de contagio en sus servicios, como la atención telefónica y dinámica en sus diferentes números de contacto; atención digital por las diferentes vías redes de comunicación incluso las de lenguaje de señas en video llamadas y se incluirán mensajes y llamadas por WhatsApp. En conclusión, este protocolo ve en sus controles usar la tecnología y las redes disponibles para evitar el contagio de sus trabajadores y personas que llegan a este ministerio para lograr algún tipo de pedido

o trámite para dar solución a sus actividades sin que el virus los limite a su cumplimiento.

Como tercer antecedente se nombra a la Autoridad Nacional del Servicio Civil (2020) en base a la RM 055-2020 TR la guía operativa para la gestión de recursos humanos en la declaratoria de emergencia sanitaria producida por el COVID 19, nos muestra el objetivo de la adaptación a un contexto de cambios, la cual requiere una gestión segura de los recursos humanos y apoyar en el retorno ordenado y seguro de las entidades públicas a sus labores presenciales, teniendo en cuenta lo descrito en cada uno de los capítulos desde los nuevos retos en el área de recursos humanos a raíz de la pandemia, así como el proceso del pago de planillas, etc. La principal indicación es implementar y promover cambios que sean absolutamente necesarios en las instituciones, mientras dure la emergencia sanitaria.

Se suma un cuarto antecedente la Sociedad Nacional de Petróleo y Energía (2020), donde define los objetivos de implementar protocolos de actuación frente a la pandemia de COVID-19, aplicables a sus trabajadores y contratista desarrollando técnicas estándar en sus protocolos desde el transporte a sus instalaciones, ingresos y egresos, capacitación para el inicio de labores en convivencia con el virus, la aplicación de lineamientos para el control y posible contagio, estos lineamientos van a sus actividades, al ser de mucho riesgo y contacto, concluye con que la aplicación de este protocolo ayudará a sus operaciones y evitar la pérdida de recursos humanos, detención de la producción y cuarentenas obligatorias.

Gutiérrez (2018) Estructura de plan de continuidad operativa de la gestión de riesgos de desastre en empresas de saneamiento de agua, tiene como objetivo poder definir un plan de continuidad de negocios y definir las acciones frente a la ocurrencia de las amenazas, esto se logra mediante un enfoque tecnológico de información, basados en la revisión de documentos técnicos, normas y modelos de negocio aplicables a la continuidad de la empresa de saneamiento de agua. Su metodología es comparativa, que hace un breve estudio de las distintas normas relacionadas a la continuidad operativa internacional y los enfoca a las entidades públicas, así como la de las empresas que investiga, implementando, planes de emergencia, plan de continuidad operativa, plan de contingencia. Se puede concluir de esta investigación, en basar todo el proceso con fortalezas, oportunidades,

debilidades y las amenazas que deben ser muy bien definidas y con ellos elaborar los controles, lograr que estas funciones durante la emergencia y brinde resultados adecuados.

Teorías relacionadas se tendrá presente a diferentes autores, que mencionan determinados conceptos, los que sirvieron para dar el marco teórico de apoyar la investigación, el primer lugar inicia el estudio del plan de continuidad en recursos humanos Servir (2020) menciona que el profesional encargado de hacer el plan operativo o plan de continuidad es el área de recursos humano, así mismo menciona que la gestión de recursos humanos cobra importancia significativa, debido a los nuevos retos y estrategias en el trabajo, que promueve adaptarse al cambio, todo esto se logra cuando se involucra los líderes, áreas involucradas con una gestión de seguridad y salud en el trabajo eficientes, esto último deben ser planificadas y mantenidas durante el tiempo que duren y sea bajo la declaratoria de emergencia sanitaria de salud pública.

Por ello se tomará lo que definen diferentes autores en el contexto mundial, así se subraya la norma ISO 22301, que manifiesta que el plan de continuidad otorga a las instituciones una seguridad de importantes características para mantener o reiniciar sus operaciones, durante un periodo no deseado, (desastres naturales, afectación por enfermedades masivas, virus informáticos, etc. que dañe la empresa) como ocurre ahora, cuidando a los colaboradores, la imagen de la empresa, calidad en sus servicios, así sean en un nivel básico pero funcional, así se puede demostrarla vulnerabilidad de que las empresas y se ve reflejado al tener una crisis y no saber cómo afrontarlas y esto afecta negativamente y pone en peligro la continuidad o funcionamiento de la organización, trayendo consigo perdidas fuertes de capital tal como sugiere la ISO 22301 (2015).

En Latinoamérica la asociación Nacional de empresarios de Colombia (2020) - ANDI, da un comunicado a las empresas para establecer e implementar acciones para que la continuidad de sus negocios y así minimizar ruptura en las operaciones, en el abastecimiento y asegurar que la actividad económica se mantenga viable durante el brote del virus. Lo descrito por BBC New mundo (2020), que manifiesta que el plan de continuidad BCP, tiene la importante y necesaria información que la empresa usará para continuar con su operatividad durante un periodo de emergencia o crisis, que puede hacer parar las operaciones y

generar pérdidas.

Business Continuity Plan (2011) menciona que un plan de continuidad laboral reduce la posibilidad de una parada costosa, este plan es una estrategia que las empresas deben guardar y orientar a la posibilidad de un evento no deseado y poder mantener los servicios hasta en un mínimo de operación durante la pandemia COVID 19 o la influenza A (H1N1) y su rebote. Kennedy, Perrottet & Thomas (2003), manifiesta que se debe gestionar toda la información como un respaldo en caso de algún evento catastrófico y las estrategias y liderazgo son esenciales para la continuidad. Savage (2002), se basa en parámetros que orientan a prevenir y lograr la recuperación para algún episodio adverso y sea de contingencia a la empresa. Por ello se debe dar la importancia de que las empresas, viendo en especial la actividad y labores desarrolladas, puedan manejar un plan de continuidad y evitar el impacto del COVID-19 en el desarrollo económico del país.

También se tendrá en cuenta las normas de trabajo según la OIT & Guy Rider (2020) “Las normas Internacionales del trabajo proporcionan una base probada en la eficacia para las respuestas de políticas que se centran en una recuperación sostenible y equitativa” se debe mencionar a las normas internacionales de salud y seguridad, que sirven de referencia para cada estado, así como también las diferentes modalidades de trabajo comprobadas y que han funcionado, estas con dicha comprobación se mantendrá el cuidado en las condiciones y son los empleadores y con ellos los gobiernos quienes mantendrán el orden en la pandemia de COVID-19.

Para ello se analizará la primera categoría Planificación de la acción de los recursos humanos según Bautista (2014) menciona que la planeación inicia, cuando la necesidad de fuerza laboral analiza el mercado laboral y dentro de ello se debe mantener la seguridad y salud ocupacional con el mínimo riesgo dando un lugar donde se podrá ejercer las actividades de manera adecuada.

Amador (2015) la planificación y ejecución de la acción del recursos humanos refleja las fases del proceso en la organización se interpreta las políticas y los objetivos para así lograr tener la capacidad de dirigir, controlar y coordinar los recursos humanos técnicos y materiales y habilidades para mejorar los métodos de trabajo por ello la administración del departamento de recursos humanos está organizada con su misión, visión, valores, estrategias y herramientas; en la cual en

esta categoría tendrá como primer punto los nuevos retos para la gestión de recursos humanos.

Como subcategoría la organización y políticas de compromiso en la Koontz (2012) menciona que la organización consiste en ayudar a hacer algo significativo de las metas y contribuir a la efectividad organizacional que especifique como está organizado, y las políticas empresariales son las normas para decidir los límites dentro de los cuales debe producirse la acción, según Lindstrom, Samuelsson & Hagerfors (2010)

Gaspar (2006) manifiesta como tener en cuenta la definición del líder empresarial y las políticas ya que las empresas que están dentro de un ranking globalizado, se anticipan al tomar decisiones para lograr la continuidad de sus funciones y así poder recuperarse de alguna adversidad, según How Companies (2020), es por ello que el liderazgo va a regir en la persona que tenga el conjunto de capacidades para poder influir en un grupo determinado, y así los colaboradores se identifiquen con la organización y desarrollen un sentido de pertenencia. Por último, Building a better working world (2020) El plan de continuidad de recursos humanos trabajará de la mano con la tecnología para realizar las estrategias y así estar preparados ante un desastre como actualmente estamos atravesando la pandemia COVID-19, lo manifiesta también Foster & Dye (2005)

Otra categoría se tiene acciones del seguimiento de la continuidad del personal, según Servir (2020) es por ello que en este plan de continuidad en Recursos Humanos, es preciso tomar en cuenta el plan de vigilancia frente al COVID-19, de esta manera tener medidas de cuidado en seguridad y protección, lo manifiesta Food Safety During Emergencies (2020) este plan es elaborado en equipo con la sub área de seguridad para luego plantear las modalidades de trabajo para así continuar con las operaciones y mantener la seguridad y salud de los colaboradores es por ello que las empresas exitosas reconocen a sus colaboradores como socios estratégicos, ellos representan la mejor ventaja competitiva por lo tanto los colaboradores son los que garantizan la continuidad laboral en la empresa ante un desastre, claro está proporcionando un ambiente físico, con un adecuado clima laboral, social y seguro para lograrlo; los colaboradores son el recurso más importante para las organizaciones, con ello mantendrán sus operaciones, y seguir las orientaciones y recomendaciones de las autoridades. Según Amador (2015)

Estas acciones del seguimiento tienen subcategorías como son las modalidades de trabajo, control y registro de asistencia, pago de planillas y selección del personal Según Servir (2020) En primer punto se menciona las modalidades de trabajo se realizan de acuerdo a la identificación de los servidores que se encuentran en factor de riesgo, dependiendo a los bienes y servicios que la empresa realiza determinando cuales se deben dar de manera presencial, así como se debe tener en cuenta el aforo máximo permitido siguiendo las recomendaciones de la OMS que es de dos metros de distancia, por ultimo tener en cuenta que los colaboradores se encuentran en riesgo de contraer el COVID-19.

El trabajo presencial es aquel que implica la asistencia física de los colaboradores durante la jornada laboral, trabajo remoto es que se cumple en el lugar de aislamiento domiciliario, principalmente en los colaboradores de alto riesgo y trabajos que se pueden manejar de forma remota. Por último, tenemos el trabajo mixto es que debe tener presencia física en las instalaciones y también trabaja desde su domicilio donde efectúa el aislamiento.

En segundo punto está el control, registro de asistencias en cual se tendrá horarios rotativos, ese formato podría ser llenado de forma virtual o presencial, se tomara en cuenta el pago de planillas, donde los encargados o responsables de tener trabajadores a su responsabilidad, debe de enviar información de sus trabajadores, para que el encargado de RRHH haga la planificación de las planillas la cual se debe tener un cronograma y horarios y esta sirva de información quincenal y mensual, dependiendo su forma de pagos y esta pueda hacer la entrega de las boletas y se recomienda deben de ser entregada por medio electrónico o instantáneo o algún otro medio que permita evitar el contacto. Última subcategoría será el proceso de selección para la contratación en trabajos puntuales por la emergencia sanitaria, para ello se recomienda, hacer la selección por medio del envío digital del currículo donde se cumpla con el perfil adecuado, se haga confirmación de veracidad de los datos recibidos y lograr mediante video conferencia la entrevista y exámenes respectivos para la posibilidad de las contrataciones.

Como tercera categoría, evaluación del riesgo para el adecuado funcionamiento del plan de continuidad en RRHH, para ello Amador (2015) menciona que una de las funciones dentro de la administración de recursos humanos es la seguridad y salud ocupacional, en esta área en cierta forma

generalizadas y se pueden indicar las de prevención y atención de accidentes e incidentes, coordinación de comisiones mixtas de seguridad y salud ocupacional en la que hace alusión que los colaboradores deben de trabajar en zonas protegidas dependiendo de su actividad, indicándose así el resguardo de las personas en las instalaciones de la organización, así como el manejo de equipo según American Safety (2020).

Raffo (2016) nos menciona que en el trabajo la materialización de los incidentes son por las malas condiciones laborales y por la presencia de una posible enfermedad o a consecuencia del mismo trabajo, las llamadas enfermedades ocupacionales, esta ligadas a las condiciones y el ambiente de trabajo, ya que existen riesgos inherente a los lugares de trabajo como son los riesgos físicos, químicos, psicosociales y claro está en esta caso, de la pandemia dan afectación directa a los colaboradores de las empresas, con esto se debe recalcar que estos riesgos deben de ser controlados para evitar los accidente y para el caso del COVID-19 evitar los contagios.

Según OIT (2020) se tendrá en cuenta la sub categoría metodología de controles que los profesionales lo llaman “jerarquía de controles “para así poder controlar el peligro en el lugar de trabajo, durante el proceso del COVID-19, siempre que no se logre eliminar o sustituir el peligro, aquí se tomarán sólo dos controles necesarios en la propuesta de este plan; que son los controles administrativos, que se refiere a prácticas seguras en el trabajo por parte del empleador y colaborador, que deben trabajar en conjunto en el cual los controles EPP.

Otro control importante son los equipos de protección personal (EPP) se refiere al uso correcto, que pueden ayudar a prevenir algunas exposiciones, por lo tanto todo colaborador tiene derecho a trabajar en forma segura y sin riesgos como el que actualmente estamos viviendo con la pandemia mundial COVID- 19, para ello las empresas deben dar EPP, que guarden la calidad y cuenten con las certificaciones adecuadas para su manejo, aquí podemos mencionar el uso de mascarillas, caretas, protector facial, ropa protectora, entre otras, todas bajo el control y sobre las tareas que realizara el colaborador. La cultura de prevención en los riesgos vela en el cuidado en la salud y la seguridad de los trabajadores, principal enfoque del control de riesgos donde resalta, “prevenir antes que

lamentar” este es el principio en materia de seguridad y salud en el trabajo y así evitar pérdidas humanas como venimos sufriendo a nivel mundial (EU-OSHA. 2020).

Otra subcategoría importante es el uso de los protocolos de actuación en la continuidad de actividades como son según Lindstrom, Samuelsson & Hagerfors (2010) protocolo de capacitación ya que permite el aprendizaje de los colaboradores de forma individual y empresarial, según Healthier workplaces & healthier world (2020) se debe de dar el protocolo de desinfección de los entornos laborales, y el protocolo de seguridad y salud del trabajo. En este último tomamos la referencia de ISO 22301. Lo menciona Lindstrom (2012) El plan de continuidad laboral, debe tener una organización adecuada por los encargados de llevar a cabo dicha labor, frente alguna crisis, deben tomarse los siguientes puntos: El plan debe contar con flexibilidad y adaptabilidad ante los riesgos frecuentes en la empresa, estos se deben identificar en aspectos internos y externos que van a influir en la continuidad de las actividades del negocio, se deben anotar las consecuencias que dan cada situación en su aplicación y como contrarrestarla buscando las respuestas y soluciones.

El plan debe contener y detallar como actuará la organización para ver la funcionalidad, cumplir con los requerimientos normativos, presupuesto y las responsabilidades de quienes guiarán el plan. Del mismo modo la información externa como, la actualización de los contactos de clientes, proveedores, inversores, postulantes, etc. dicha información se debe mantener en resguardo externo y con copia de seguridad por una entidad de información digital. Viendo la información interna se debe mantener la identificación de los colaboradores con la mayor experiencia o sean claves en las operaciones, los cuales darán la continuidad de las actividades del negocio, estos mismos deben tener las capacidades y conocimientos para el plan de continuidad laboral, se puede sumar con tener un organigrama y flujogramas para la toma de decisiones en caso de desastres.

Como última categoría tenemos las identificaciones de los casos sospechosos o confirmados y el manejo del área de RRHH, aquí se tendrán en cuentas según MINSA (2020) en el proceso de la identificación de los casos sospechosos o confirmados, el encargado de recursos humanos, deberá realizar una lista de los trabajadores con datos importantes de cada uno de ellos, esta lista deberá

llevar datos de salud en términos sencillos, para la ejecución y conocimiento del estado de salud de los colaboradores y si en caso, son diagnosticados por las pruebas rápidas o moleculares con resultados positivo, ellos guardarán el aislamiento por el tiempo que el médico indique, esta información básica será colocado en esta lista, a la vez se hará el seguimiento de cada caso en particular hasta el alta realizada por el médico de la empresa.

Esta información brindará de conocimiento al encargado de recursos humanos para que proceda al retorno a sus labores habituales, luego de superar la enfermedad y esta no repercuta a futuro, así también podrá servir para ayudar en hacer el seguimiento en el apoyo del compromiso con cada trabajador en la gestión del área de recursos humanos y que sepan que la empresa se preocupa por su seguridad y salud. Esta lista servirá con fines internos para control durante el periodo de desarrollo del plan y con fines de fiscalización por entidades del gobierno lo manifiesta Frost (1994)

De acuerdo con lo descrito se plantea el problema general de esta investigación ¿Cómo el Plan de Continuidad en recursos humanos va a ayudar en la preparación de los lugares de trabajo a efectos del COVID-19 en la empresa DFJ Soluciones 2020? Para poder delimitar este problema general se considera los siguientes problemas específicos. ¿Cómo establecer la planificación de la acción para el adecuado funcionamiento del plan de continuidad de recursos humanos? ¿Cómo describir las acciones del seguimiento de la continuidad del personal? ¿De qué manera ayuda la evaluación de riesgo para el adecuado funcionamiento del plan de continuidad de recursos humanos? ¿Cómo se trabajan las disposiciones de casos sospechosos y confirmados?

El tema de investigación, Plan de Continuidad en recursos humanos se ha venido desarrollando gracias a ¿Tiene un plan de continuidad? La gripe A puede hacer estornudar a su organización, guía operativa para la gestión de recursos humanos mientras dure la declaratoria de emergencia sanitaria producida por el COVID19 y una guía sobre la preparación lugares de trabajo para COVID-19 que involucra a toda el área de recursos humanos.

La justificación de la investigación está basada en: i) justificación teórica, está sustentada en el plan de continuidad laboral, el mismo contará con información valiosa que la empresa empleará durante el brote del COVID-19, para así evitar los

contagios y continuar la operatividad de la empresa, la teoría de ISO 22301 plan de continuidad y la guía de RRHH de Servir nos brinda los lineamientos en la continuidad en recursos humanos, así como protocolos que se deben de utilizar.

ii) Justificación práctica, es importante porque va a estudiar los problemas que se presentan para poder reiniciar las labores en la empresa y el beneficio será la determinación de la forma de trabajo en paralelo con la pandemia del COVID-19, como se deben de afrontar y planificar un adecuado sistema que genere el plan de continuidad en recursos humanos, logrando tener una operatividad de los servicios, los puestos inicien sus actividades de forma segura y claro está contar el sustento viable y de continuidad. Así como también la continuidad de la empresa y esto permita, en líneas importantes, la activación de la economía.

iii) Justificación metodológica, para esta investigación es en base a los criterios de credibilidad, confirmación transferibilidad, los mismos que podrán ser utilizados en otras investigaciones, ya que el tema de investigación es un tema nuevo, que dará una perspectiva de análisis de sus resultados y podrán ser comparados con las realidades similares, que al igual que nuestra investigación, están dando paso a nuevos conceptos frente a la pandemia Covid-19 y la repercusión en los lugares de trabajo y la continuidad de las empresas.

iv) Justificación legal, se han dictado varias normas nacionales que son de exigencia y orientan a las empresas para seguir estos lineamientos, como son la RM 055-2020TR, Guía de prevención del Coronavirus en el ambiente laboral, RM 448-2020 MINSA Lineamientos para la vigilancia de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición al COVID-19. Así como también se manejan normas internacionales de importante referencia, OSHA, OIT.

Objetivo general en esta investigación es analizar el plan de continuidad en recursos humanos va a ayudar en la preparación de los lugares de trabajo a efectos del COVID-19 en la empresa DFJ Soluciones 2020. Para los objetivos específicos se puede delimitar este objetivo general considera los siguientes objetivos específicos. i) establecer la planificación de la acción para el adecuado funcionamiento del plan de continuidad de recursos humanos. ii) describir las acciones del seguimiento de la continuidad del personal. iii). evaluación de riesgo para el adecuado funcionamiento del plan de continuidad de recursos humanos. iv) reflexionar las disposiciones de casos sospechosos y confirmados.

II. Método

2.1 Tipo y diseño de investigación.

Tipo de estudio.

El tipo de investigación se fundamentó en el análisis de datos de carácter inductivo, se logró basar en lo descrito en los acontecimientos y teoría fundamental de estudio del caso bibliográfico, que dio resultado en entender los procesos y experiencias de acuerdo con Hernández & Mendoza (2018).

La metodología del estudio de esta investigación está fundamentada en el paradigma interpretativo, donde los grupos investigados son originarios, respecto de sus propias realidades de la problemática que dan un objetivo de la situación y comprensión a través de las interpretaciones de los investigados y el análisis del investigador, con base en Hernández & Mendoza (2018).

De acuerdo con el enfoque dado en la presente investigación es cualitativa, lo que determinó que se buscara entender los fenómenos, explorándolo desde una perspectiva y punto de vista de los que participaron y desde la perspectiva construida colectivamente que lograron que su entorno se relacionara con el contexto, desde la posición de Hernández & Mendoza (2018).

Diseño de investigación

El diseño está referido a la fenomenología hermenéutica como plantea, Hernández & Mendoza (2018) la fenomenología se legó en base a la perspectiva de los participantes, en la cual se exploró, describió hasta comprender lo que todos los investigados dieron a conocer en las experiencias individuales adquiridas en el fenómeno estudiado. Así mismo la fenomenología hermenéutica pone énfasis en la interpretación basada en evidencia, todo ello con la interacción dinámica entre las actividades de indagación, concibiendo el problema de investigación, reflexionando y dando resultados con categorías.

2.2 Escenario de estudio.

El escenario para el presente estudio fue en el departamento de Lima, donde la empresa DFJ Soluciones SAC, lleva laborando 3 años, cuyo giro y objeto social es la asesoría en seguridad y salud en el trabajo, monitoreos de higiene ocupacional, implementación de sistemas de seguridad y salud, capacitación especializada, entre otras.

En ese escenario los colaboradores fueron entrevistados mediante una herramienta de comunicación digital que es el Zoom (Video Conferencing Web

Conferencing), Dada la situación actual, de la pandemia del COVID-19, se decidió tomar esta herramienta de comunicación que facilitó el desarrollo de la investigación y lograr los objetivos planificados.

2.3 Participantes (características).

Para esta investigación se tomó en cuenta a nueve colaboradores que laboran en los distintos servicios y actividades de la empresa DFJ Soluciones, en su mayoría vienen trabajando más de 3 años en funciones importantes, se conformó a un grupo de entrevistados:

Ingenieros especialistas en seguridad e higiene ocupacional, médicos especialistas en salud ocupacional y por último el personal administrativo y servicios generales, responsables en el apoyo de las distintas actividades de la empresa.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Según Arcilla (2018) la técnica para lograr validar los datos es la guía de entrevista con la que se señala, resalta, documenta y recopila la información, que el entrevistado dará de manera oral; es una herramienta importante que el investigador necesita para un tema específico. Las entrevistas usadas en el enfoque cualitativo son entrevistas semiestructuradas ya que son preguntas abiertas.

Teniendo en cuenta a Vargas (2012), la entrevista cualitativa es la manera de tener información con diferentes características, el instrumento de recolección de datos es la guía de entrevista, esta es una entrevista semiestructurada en el que el investigador escucha las opiniones del entrevistado para comprender el conocimiento y la percepción del tema que dará paso a la triangulación y está terminará de definir categorías.

2.5 Procedimiento de investigación.

De acuerdo con Hernández & Mendoza (2018) el método que se eligió permitió tener la información y realizar los procedimientos, las cuales están centradas a una entrevista semiestructurada, donde el entrevistador logra incluir preguntas adicionales para precisar mejores conceptos y lograr información más específica de la investigación, ya que los entrevistados pueden dar conceptos no específicos del tema, por ello se tomará contrastar con la información de otros participantes de la entrevista. Se deberá usar una técnica conocida como la triangulación, que es el cruce de información de diferentes fuentes de datos y

métodos aplicados.

La categoría citando a Hernández & Mendoza (2018) señala las ideas de una abstracción, que esencia del proceso y se presenta en segmentos que comparten de manera natural, con significado y características que al agruparlas e inducir las arroja atributos dando como resultado la esencia del proceso y esto orientará a formar la misma categoría.

La categorización es la forma de ordenar y agrupar datos que comparten resultados similares, es clasificar información por criterios con el fin de clasificar, interpretar, contrastar y dar teoría al tema asignado. Hernández & Mendoza (2018).

Procedimiento para construir una matriz de categorización apriorística

El procesamiento de la información y “proceso de triangulación hermenéutica” es la manera de cotejar, cruzar toda información necesaria, relevante y pertinente al objeto de estudio que nacen en una investigación por medio de los instrumentos correspondientes y que principalmente constituye el cuerpo de los resultados obtenidos de la investigación. Por ello, la triangulación de la información se dará a cabo una vez finalizada la labor de recolección de datos informativos. La manera práctica de realizarla, consiste en realizar los siguientes pasos: primero es el recojo de información y trabajo de campo, basado en la experiencia, realizando descripciones del estado natural de cada respuesta obtenida de la guía de entrevista; segundo, se reflexiona la experiencia, se ordena y consolida a través de un trabajo mental de reflexión particular, teniendo en cuenta las semejanzas; por último la interpretación, es la comparación con la teoría de la cual nacen las categorías y subcategorías, lo menciona Cisterna (2005)

Determinar las categorías y subcategorías apriorísticas:

- A. La primera categoría Planificación de la acción para el adecuado funcionamiento del plan de continuidad en recursos humanos.
 - Nuevos retos para la gestión de recursos humanos.
 - La organización y políticas de compromiso
 - Liderazgo
- B. Segunda Categoría Acciones del seguimiento de la continuidad del personal
 - Las modalidades de trabajo, debe estar determinada por diferentes factores.

- El control y registro de asistencia para la empresa.
- Selección de Personal
- El pago de planillas.

C. Tercera categoría Evaluación del riesgo para el adecuado funcionamiento del plan de continuidad:

- Clasificación de los riesgos
- Metodología de controles
- Protocolos de actuación del RRHH
- Protocolo de capacitación
- Protocolo de desinfección
- Protocolo de seguridad y salud en el trabajo

D. Identificación de los casos sospechosos o confirmados de COVID-19 y el manejo del área de recursos humanos.

- Registro y seguimiento de casos Sospechosos o confirmados
- Registro y seguimiento de alta epidemiológica para el retorno al trabajo.

2.6 Los métodos de análisis de la Información.

Para realizar el análisis de los datos, se realizó recabando información semiestructurada, con datos diferentes, que consisten en narraciones que brindaron los entrevistados, además de ayudas de videos, audios, fotografías, textos y expresiones verbales y no verbales, además de sacar síntesis de las ideas brindadas.

Según C. Alfredo Ghiso, (1996) estudia a Van Manen, dando las reflexiones en base a los estudios que dan el sentido de las tareas de investigación fenomenológica y se pueden resumir en los 8 puntos siguientes:

- E. La investigación fenomenológica es el estudio en base a una experiencia vivida en lo habitual, cotidianidad y común. Lo cotidiano, en sentido fenomenológico, refiere las experiencias más relevantes y no conceptualizadas o categorizadas.
- F. Es la explicación de los fenómenos dados a la conciencia. Este fenómeno explica estar consciente y da razón de una intencionalidad. Toda conciencia es conciencia de algo.
- G. La investigación fenomenológica es el estudio esencial. La fenomenología en un momento se cuestiona por hallar la verdadera

naturaleza de lo que explica los fenómenos, la esencia de un fenómeno es en un sentido muy amplio, universal, es una forma de explicar sistemáticamente las estructuras significativas internas del mundo de la vida.

- H. La investigación fenomenológica refiere los significados habidos, existenciales. la fenomenología da a conocer los significados en los que se tiene inmersos en el quehacer cotidiana, y evita las alteraciones estadísticas que nacen a raíz de una serie de variables, el predominio de tales o cuales opiniones sociales, o el comportamiento se da en la frecuencia de tiempos.
- I. La investigación fenomenológica realiza un estudio científico-humano de los fenómenos. La fenomenología es considerada una ciencia en un sentido amplio, es decir, el saber sistemático, autocrítico, explícito o intersubjetivo.
- J. La investigación fenomenológica se caracteriza por ser práctica, atenta al considerar las meditaciones. Se vuelve útil e ilumina por práctica de la educación, al realizar el estudio del pensamiento
- K. La investigación fenomenológica explora el significado del ser humano. Dando a conocer, en otros términos: qué es ser en el mundo, cual es el significado y que quiere decir ser hombre, mujer o niño, en un conjunto del mundo de la vida, de un entorno sociocultural.
- L. La investigación fenomenológica es sobre la originalidad del pensar, sobre lo originario de la experiencia. En resumen, la fenomenología siempre buscará lograr significados que las personas dan en base a su práctica y experiencia, lo importante es lograr aprender dicho proceso de interpretación, en tal sentido que los individuos van a definir su realidad y cómo actúan en consecuencia. El fenomenólogo, ve desde una perspectiva diferente de otras personas, comprendiendo, describiendo e interpretando.

El rigor científico, plasma a la calidad de una investigación y se da a través de unos criterios de calidad lo manifiesta Hernández & Mendoza (2018).

Credibilidad, se usará la herramienta web Turnitin, que revisará y calificar el trabajo, esta herramienta va a detectar la coincidencia entre textos del

investigador y los archivos subidos a la base de datos, encontrando así, de forma sencilla, fuentes de textos que no hayan sido citados y den resultados de copias.

Transferibilidad, En la investigación se tomarán a los siguientes colaboradores según su especialidad y labor: como los profesionales de ingeniería, los profesionales del área de salud y por último colaboradores de servicios generales, para ello se utilizará una guía de entrevistas, las cuales se realizarán con ayuda de conferencia online de Zoom, y se dejará registro fotográfico para evidenciar la ejecución de dicho trabajo, el tema de investigación será aplicado a la continuidad laboral y su impacto en la misma empresa, ya que la información brindada, por los colaboradores servirán para fortalecer el plan de continuidad en recursos humanos.

La investigación se considerará las normas APA, la ética en la investigación, la información obtenida será principalmente de investigaciones científicas por parte de entidades especializadas, revistas científicas, libros, con 5 años de antigüedad. Se buscará que los participantes cumplan con los requisitos para la elaboración de las entrevistas, teniendo como principal requisito la honorabilidad de cada participante.

Confirmabilidad, se utilizará un método y proceso de selección de los participantes, sobre todo los que están alineados al área de recursos humanos o que en los servicios den importantes aportes a este departamento, así mismo se realizará grabaciones al momento de las entrevistas, y se analizará sus respuestas de los entrevistados teniendo en cuenta una transcripción fiel a lo presentado.

2.7 Aspectos éticos

La presente investigación está sustentada en base a las normas APA (American Psychological Association) Los participantes de la entrevista son colaboradores de la empresa los cuales darán la información real, como aplican su experiencia dentro de la organización. Se tendrá una base de las respuestas brindadas y serán analizadas para la formulación del plan y enriquecimiento de este.

III. Resultados

3.1 Descripción de la recolección de datos cualitativos.

El trabajo realizado en modalidad, entrevista digital por video conferencia, se realizó teniendo en cuenta criterios que garanticen facilidad a los entrevistados. Los colaboradores fueron entrevistados mediante una herramienta de video conferencia, denominada, Zoom Cloud Meetings; esta se realizó haciendo una programación en un horario libre de labores y en la comodidad de sus hogares, mediante consulta previa, se explicó el motivo de dicha entrevista y de lo importante y beneficioso para la investigación, luego de obtener la aceptación de la entrevista, resaltando que tengan a bien, con sus respuestas, enriquecer el objetivo del plan, así como dejar sus recomendaciones por cada intervención. Las fechas programadas para las entrevistas fueron durante los meses de mayo y junio del 2020.

La muestra la conformaron 9 colaboradores entrevistados, que destacan ingenieros, médicos ocupacionales y trabajadores en servicios generales, los cuales con su aporte y años de experiencia dieron importantes aportes en sus comentarios. Se resalta que durante la ejecución de las preguntas se cuidó en todo momento los aspectos éticos y del cuidado de la información.

3.2 Reducción de datos y generación de categorías.

3.2.1 Codificación.

Para el uso ordenado y manejo de la información para así obtener resultados adecuados para la investigación se procedió a realizar una codificación, teniendo en cuenta a los colaboradores mediante la letra “C” y números cardinales entre “1 al 9”, resultado 9 códigos (C1, C2, hasta el C9), para cubrir al total de los colaboradores para esta investigación, del mismo modo para la preguntas de la entrevista se codifico mediante la letra “P” y los números cardinales entre “1 al 21”, resultando 21 códigos (P1, P2, hasta P21), para cubrir el total de las preguntas de la entrevista.

3.2.2 Categorización.

Por medio de las respuestas que cada colaborador, se desprendieron subcategorías que se pueden apreciar en las tablas según anexo.

3.3. Comparación, relación y clasificación de las categorías. Surgimiento de las primeras conclusiones.

Se presentan los resultados de la investigación:

Categoría 1: Planificación de la acción para el adecuado funcionamiento del plan de continuidad en recursos humanos.

Ante la pregunta relacionada a ¿Qué recomendaciones técnicas considera que la empresa está brindando sobre la información dada por el gobierno y el Ministerio de Salud para la prevención de riesgos de contagio del virus en el lugar de trabajo? Los participantes manifestaron: De acuerdo por los colaboradores entrevistados se vio la coincidencia que la planificación de la acción para el adecuado funcionamiento del plan de continuidad en RRHH otorga los procedimientos que la organización necesita, enfocado a las políticas para lograr capacidad de dirigir, controlar y coordina, de igual modo demostró el resultado de nuevos retos para la gestión del talento humano. Desde el punto de vista de Bautista (2014) en el plan de continuidad se dan a conocer procedimientos para enfocarlos el funcionamiento de la organización ante alguna crisis o desastre, teniendo en cuenta las acciones para un adecuado funcionamiento.

¿Qué cultura se ha implementado para prevenir el contagio del COVID-19 en su puesto o área de trabajo? Respecto a esta pregunta la interpretación de los colaboradores consideran que para la planificación de la acción para el adecuado funcionamiento del plan de continuidad en recursos humanos se tendrá en cuenta a los nuevos retos para la gestión de recursos humanos, teniendo en cuenta a SERVIR (2020) para continuar con las labores y el servicio se debe preparar y gestionar el plan en el área de recursos humanos, donde se va dirigir el apoyo, control, de las labores y así, por medio del plan, preservar la salud de los colaboradores y evitando su propagación del virus con ello se confirma la continuidad y la operatividad de la empresa, es por ello que estos retos para la gestión del talento humano, cobra importancia, pues del mismo se darán nuevas formas de laborar e interrelacionarse en conjunto, adecuándose así a una nueva etapa, trazado por los líderes de la organización, siguiendo las políticas establecidas y el compromiso de los colaboradores en su cumplimiento.

Ante la pregunta relacionada ¿Cómo repercute la enfermedad del COVID 19 en la forma de trabajo o en la operatividad de la empresa? Tomando las consideraciones dadas a conocer por los entrevistados se puede interpretar que debe tenerse una adecuada planificación y acción para el funcionamiento del plan de continuidad en recursos humanos, también se debe tener en cuenta la organización y políticas de compromiso, de esta forma se va a contribuir a la efectividad de la organización, donde se podrá deducir que las políticas empresariales son las normas para decidir los límites en el cual se va a producir la acción, con base a Lindstrom, Samuelsson&Hagerfors(2010).

Ante la pregunta relacionada a ¿Cómo las normas laborales establecidas en la empresa ayudan a prevenir el COVID-19?Según las respuestas de los entrevistados en la mayoría de casos considera que en el plan de que en la planificación de la acción para el adecuado funcionamiento del plan de continuidad en recursos humanos en el que la organización y políticas de compromiso en el que lo menciona la OIT (2020) manifiesta la importancia de las normas de trabajo de la OIT, nos deja recomendaciones importantes para la continuidad laboral, siempre con el mensaje principal de la prevención con medidas adecuadas y estrictas de trabajo, asumidas por la organización que sea de cumplimiento por los colaboradores.

Ante la pregunta relacionada a ¿Cómo mantiene comunicación con el representante de la empresa ante alguna observación o riesgo de contagio y cuáles son sus opiniones de esta comunicación: Teniendo en cuenta las respuestas de los colaboradores coincidieron que la planificación de la acción para el funcionamiento idóneo del plan de continuidad en recursos humanos el liderazgo es esencial, como expresa How companies (2020) el liderazgo rige en la persona que posea capacidades para poder influir en un grupo determinado y así los colaboradores podrán identificarse con la organización, siempre que manejen una adecuada comunicación entre representantes y colaboradores.

Ante la pregunta relacionada a ¿Cómo se ve usted afectado en la comunicación e interacción con sus compañeros de trabajo por el COVID-19? Los colaboradores dan a conocer que el liderazgo es la parte más importante en la comunicación, esta debe ser muy efectiva, por ello se debe reforzar la comunicación que se tiene y el uso de tecnología juega un rol importante, como afirma American

Safety(2020), el plan de continuidad desarrolla el trabajo de la mano con la tecnología para dar las estrategias y mejorar la comunicación entre los colaboradores y la gerencia que están en una situación complicada por la pandemia del COVID-19.

Categoría 2: Acciones del seguimiento de la continuidad del personal.

Ante la pregunta relacionada a Parte del plan de continuidad en recursos humanos para la preparación de los lugares de trabajo, es el teletrabajo. Qué opina usted sobre el tema y como ayudaría en aquellos compañeros que no podrán acudir de manera presencial a realizar sus labores. De acuerdo a lo expuesto con los entrevistados como parte del plan de continuidad en recursos humanos sobre las modalidades de trabajo o el teletrabajo, se presenta como una medida necesaria durante toda una emergencia sanitaria, sobre todo en aquellos puestos donde los riesgos son importantes y no permite la posibilidad de retornar al trabajo, siendo el promotor del cambio en el área de GTH con el cual sugiere Calvillo (2020) las acciones planificadas por las empresas con el objeto de contener la propagación del virus COVID-19 provocaron cambios en las modalidades de trabajo, siendo estas reguladas por la ley.

Ante la pregunta relacionada a ¿Qué recomendaría en el control y registro de asistencia en su puesto de trabajo? En esta pregunta los entrevistados manifestaron la implementación de un método que permita la ayuda en un control que implique el cuidado del plan de continuidad laboral y el acceso a sus labores, también manifestado según López (2020) la situación provocada por el COVID-19, al mundo laboral ha permitido usar herramientas y técnicas que permitan alguna alternativa tecnológica o proceso de ayuda a los colaboradores.

Ante la pregunta relacionada a ¿Como crees que se deba hacer al momento de seleccionar al personal? Respecto a esta pregunta las similitudes encontradas en las respuestas, es el uso de un medio alternativo a las reuniones personales y se debe de implementar las video conferencias, apoyándose en herramientas digitales Zoom, Skype, Meet, de este modo se evita los riesgos de contacto y contagio da a conocer el diario Gestión (2020) con la pandemia del COVID-19 las empresas harán una selección rápida ya que las pruebas (Tes psico laborales) a distancia generan procesos más sencillos y con canales más efectivos para gestionar la información de manera continua a través de correos electrónicos,

webminar, etc.

Ante la pregunta relacionada a ¿Qué alternativas recomendaría usted, para poder implementar en el área de recursos humanos, para evitar grandes concentraciones de trabajadores en la empresa? Todos los entrevistados coinciden sobre formas y modalidades de como acudir al trabajo, en horarios flexibles, turnos programados, etc. con el objetivo de evitar aglomeraciones para prevenir el contagio y crear alternativas de trámites internos como recojo de documentos internos, pagos o casos personales y laborales que ayuden a poder lograr los objetivos programados en las áreas administrativas.

Categoría 3: Evaluación del riesgo para el adecuado funcionamiento del plan de continuidad.

Ante la pregunta relacionada a ¿Cómo es que se viene dando el plan de continuidad en la preparación de los lugares de trabajo a efectos del COVID 19, conoce cuales son los riesgos potenciales por el contacto con los trabajadores, proveedores, clientes? ¿Cree que han tomado las medidas correspondientes para evitar el contagio? De acuerdo con lo expresado por los entrevistados, manifiestan que es necesaria la implementación del plan de continuidad, expresados principalmente en aplicación de distanciamiento, social, usos de implementos de seguridad, técnicas correctas de cuidado como el lavado de manos, todos en materia de prevención del COVID-19, manifiesta UNMSM (2020) menciona que el propósito del plan es el de tomar medidas que permitan prevenir del COVID-19. Lo argumenta la OSHA (2020) manifiesta que la mejor forma de controlar es el peligro frente al COVID-19, es la aplicación de medidas de protección efectivas para proteger a los colaboradores, estos controles son administrativo y EPP.

Ante la pregunta relacionada a ¿Cuál es la respuesta para la prevención de la pandemia del COVID 19 y evitar su propagación en su puesto de trabajo; considera que se están controlando las fuentes de contagio potenciales? Todos los entrevistados basaron sus respuestas de manera similar en el de poder prevenir frente a la pandemia del COVID-19, así evitando su propagación en los puesto de trabajo, siendo necesario e importante conocer y tener plan de continuidad basado en protocolos de actuación del área de RRHH recomienda MINSA(2020) la preparación de este documento se enumerar los procesos, pasos, actividades del

área de recursos humanos, alineados al plan de vigilancia COVID-19, basados en el mismo objetivo, evitar riesgos de contagio para poder continuar con sus actividades.

Ante la pregunta relacionada a ¿Qué se debería o no debería hacer dentro de sus formas de trabajo para prevenir que se convierta en un riesgo psicosocial (estrés, tensión) que ayudaría a la implementación del plan de continuidad de recursos humanos? En esta pregunta los colaboradores coincidieron que se debe controlar el riesgo psicosocial con el apoyo de talleres para evitar el estrés post trauma y la tensión, manifiesta el diario el peruano (2020) En la RM 239-2020 MINSA presenta una herramienta para dicho control con la aplicación de taller de control de riesgo psicosocial (El uso de las pausas activas, talleres antiestrés, manejo de emociones).

Ante la pregunta relacionada a ¿Si es que se realizaran reuniones presenciales, qué medidas recomendaría usted para mantener el distanciamiento social?, los participantes manifestaron: Las respuestas dadas, guardan similitud en su mayoría con la implementación de reuniones de tipo a distancia y en caso sea presencial guardar el distanciamiento, siempre dados con el cumplimiento de tener las capacitaciones que en esta materia es sumamente importante siendo estas por vía online, con el uso de los canales digitales como Zoom, Meet, Face time, Skype, etc. Como afirma el diario peruano en el que el decreto legislativo N° 1499, las capacitaciones presenciales se darán al momento de la contratación, cuando se produzca el cambio de puesto, estas serán adoptando las medidas de bioseguridad, con relación del plan de capacitación anual se dará de manera virtual usando herramientas tecnológicas.

Ante la pregunta relacionada a ¿Qué medidas propone que se implementen en su puesto de trabajo con respecto al distanciamiento social para prevenir el contagio entre los colaboradores? Tomando en consideraciones las interpretaciones los colaboradores coinciden en el mantenimiento de distanciamiento social y seguir las recomendaciones de los protocolos instalados, estos deben ser reforzados con capacitaciones continuas, siendo dadas de forma virtual, ya que no se puede exponer a los participantes, como plantea Santy (2020) en la Resolución de Presidencial Ejecutiva N° 000030-2020-SERVIR-PE, recomienda que se adecúe las capacitaciones planificadas a la modalidad virtual

para así continuar con la formación laboral necesaria para desarrollar los conocimientos y competencias de los colaboradores.

Ante la pregunta relacionada a ¿Cuentan con dispensadores de desinfectante para manos y lavaderos en espacios visibles en el lugar de trabajo y si estos tienen el mantenimiento adecuado? Según los entrevistados consideran que es necesario que se cuenten con elementos de protección colectiva como desinfectantes, alcoholes en gel en zonas estratégicas, así como equipos entregados a cada trabajador para la limpieza de sus áreas de trabajo, claro está, que se debe tener un plan de desinfección que es de vital importancia para evitar el contagio, según Ministerio de Sanidad del Gobierno de España (2020) manifiesta que la mejor forma de garantizar el cuidado de las zonas de trabajo es una adecuada desinfección.

Ante la pregunta relacionada a ¿Qué medidas de limpieza han implementado para la desinfección de las áreas de trabajo? Teniendo en cuenta las respuestas de los colaboradores concuerdan que la mejor forma de controlar contagios es las medidas de desinfección profunda y continua, con personal adecuado y que debe ser muy bien supervisado y controlado. sugiere la OMS (2020) menciona características del virus propias para el contagio se pueden disminuir con el cuidado de lavado de manos y una adecuada desinfección con un adecuado protocolo.

Ante la pregunta relacionada a ¿Por qué cree que es importante las medidas de seguridad y salud ocupacional estén alineadas al Plan de Continuidad en Recursos Humanos para la preparación de los lugares de trabajo a efectos del COVID -19? Las respuestas a las interrogantes planteadas dieron coincidencia en que la implementación del plan de continuidad en RRHH debe mantener lineamientos basados con las medidas de seguridad y salud de la empresa, todas en materia de prevención y ayuda multidisciplinaria de todas las áreas. Del plan de continuidad se tomará en cuenta el principio de prevención para la vigilancia, prevención y control del COVID, el cual es manejado por el responsable de seguridad y salud ocupacional, que pertenece al área de RRHH, y está orientando a la prevención de contagios, mantener activos los canales de comunicación, desde la posición de Mejía (2020) la seguridad y salud ocupacional con la ley 29783, están basado en el principio de prevención de la salud de los colaboradores.

Categoría 4: Identificación de casos sospechosos o confirmados de COVID-19 y el manejo del área de RRHH.

En función a esta pregunta, los entrevistados manifestaron que su accionar sería en de comunicar a los responsables, tomar medidas de prevención en toma de muestras anticipadas y de la difusión de la sintomatología constante, para sí evitar acudir a labores y poder poner en riesgo a sus compañeros, esto deberá ser manejado por el área de recursos humanos, por ello es necesario el registro y seguimiento de los casos sospechosos o confirmados, recomienda SERVIR (2020) las empresas deben manejar protocolos en casos se identifiquen casos sospechosos, y se debe registrar y dar seguimiento de la alta epidemiológica para el retorno del trabajo.

3.4. Modelo conceptual o teoría sustantiva.

La teoría sustantiva es un diseño de investigación, el entendimiento principal es que los seres humanos actúan ante las cosas con base al significado que estas tienen para ellos, esta teoría se sustenta a su vez en la teoría del interaccionismo simbólico para comprender como definen los individuos un fenómeno o acontecimiento a través de su interacción social. El objetivo principal de la metodología es, a través del estudio de fenómenos sociales en contextos naturales, generar teorías que expliquen el fenómeno estudiado. Vivari, Arantzamendi, López, Gordo (2010).

IV. Discusión

En relación con el objetivo general de la investigación, analizar el plan de continuidad laboral de recursos humanos que ayudará en la preparación de los lugares de trabajo efectos del COVID-19 en la empresa DFJ Soluciones 2020, se concluyó en las respuestas de los entrevistados en tener el adecuado funcionamiento del plan de continuidad en recursos humanos brinda procedimientos necesarios para la organización con los cuales se logra la continuidad en capacidad, control y coordinación, que a la vez da un reto y nueva perspectiva a los responsables del área de RRHH.

Similar a lo descrito por Mora (2018), sobre el plan de continuidad de negocio, que si es correctamente instalado tendrá éxito ya que brinda herramientas a la organización para continuar con las actividades del negocio, así sea a un nivel mínimo que permita la continuidad viable en caso de producirse un evento no deseado como el impacto de desastres naturales, manifestaciones sociales, entre otras, tal como está ocurriendo con la pandemia del COVID-19, que no ha permitido la operatividad de todas las empresas a nivel mundial, así también se puede comparar, para una adecuada gestión de la seguridad de la información, así como lo implementado en las guías que hacen referencia a la continuidad de negocio como ISO 22301.

Así mismo Bautista (2014) manifiesta que en el plan de continuidad se dan a conocer procedimientos para enfocarlos el funcionamiento de la organización ante alguna crisis o desastre; teniendo en cuenta las acciones para un adecuado funcionamiento; logramos resumir con ello que la viabilidad del plan de continuidad laboral en RRHH, fortalecerá la preparación para el desarrollo de las actividades de la empresa, en paralelo a la convivencia del COVID-19, demostrando los retos asumidos por la gestión del talento humano.

Coincidiendo con López de la Torre (2020) en su investigación, ¿Tiene un plan de continuidad? La gripe A, concluye que la mitad de todas las empresas afectadas por alguna crisis masiva les costó la quiebra de las empresas. Es esta una situación donde los encargados de las empresas deben afianzar todo su potencial para para lograr salir de esta crisis, en este proceso actual es mejor prevenir que curar, el plan de continuidad se puede enfocar en el análisis continuo de la empresa y su situación durante el tiempo evaluando los riesgos en casos muy críticos, viendo

el panorama de recursos en una continuidad de sus procesos vitales, control del impacto en medio de la crisis, desarrollo de una cultura personal y organizacional para su continuidad.

Analizando a la Autoridad Nacional del Servicio Civil-SERVIR (2020), menciona que el profesional encargado de llevar el plan operativo o plan de continuidad, es el área de gestión del talento humano, deberá de realizar las actividades enmarcadas en materia de prevención y mantenimiento durante el periodo que se tenga la emergencia sanitaria, con lo cual se fortalece la idea de que los gestores de gestión del talento humano y los líderes de la empresa deberán poner todo su esfuerzo en mantener los objetivos del plan y velar por la continuidad de la empresa y el cuidado de la salud de sus colaboradores, por lo tanto, los gestores del talento humano se enfocarán en idear formas de establecer políticas en la empresa, de acuerdo a la coyuntura actual siendo este el compromiso de los líderes y colaboradores en la nueva etapa de continuidad con la pandemia de COVID-19 que desde ya será tomado como la nueva normalidad de trabajo.

En relación al primer objetivo específico: Establecer la planificación de la acción para el adecuado funcionamiento del plan de continuidad en recursos humanos, según lo descrito por los entrevistados, se puede mencionar que el tener un adecuado funcionamiento del plan de continuidad en recursos humanos, así como el tener organizada la política de compromiso de la organización, equivale a decir, que la empresa tendrá los resultados que espera, según lo descrito por Lindstrom, Samuelsson&Hagerfors (2010), donde se podrá deducir que las políticas empresariales son las normas para decidir los límites en el cual se va a producir la acción.

De mismo modo las políticas de compromiso de la organización deben estar basadas en un liderazgo poderoso, siendo la parte medular de la misma, la comunicación efectiva, por ello se debe reforzar sus bases, como por ejemplo en el uso de tecnología, que juega un rol importante, según American Safety (2020), el plan de continuidad desarrolla el trabajo de la mano con la tecnología para dar las estrategias y mejorar la comunicación entre los colaboradores y la gerencia, siendo el panorama de la pandemia de COVID-19 una situación no antes vista en los últimos 100 años, muy similar a los descrito por Building a better working world

(2020) , el plan de continuidad de recursos humanos va de la mano con la tecnología, para realizar las estrategias y así estar preparados ante un desastre como actualmente estamos atravesando la pandemia COVID-19, así como también lo manifiesta Foster & Dye (2005) Similar con lo descrito por Rojas (2017) concluye que las dificultades y los riesgos hallados para la continuidad laboral será de manera exitosa y esto significará un importante cambio en los daños dados por una crisis, así como también el poder cuantificar las pérdidas que traen consigo en sus resultados y estas permitan disminuir las consecuencias devastadoras, sobre todo las pérdidas de eventos inesperados que puedan traer consigo.

Respecto al segundo objetivo específico: Describir las acciones del seguimiento de la continuidad del personal, según lo expuesto por los entrevistados coinciden en que parte del plan de continuidad en recursos humanos, sobre las modalidades de trabajo que se han generado a raíz de esta pandemia; se puede mencionar al teletrabajo. Esta se presenta como una a medida para ayudar durante la emergencia sanitaria, valiosa herramienta y que es usada principalmente en los colaboradores con alto riesgo y que no les permita la posibilidad de retornar al trabajo, siendo el responsable el encargado de RRHH. Semejante a lo expresado por Calvillo (2020) las acciones planificadas por las empresas con el objeto de evitar la propagación del virus COVID-19, dieron cambios en las modalidades de trabajo, siendo estas reguladas por la ley, siendo ejemplo el Decreto supremo N.º 010-2020-TR, resolución que sustenta y gestiona el Teletrabajo, así se puede controlar la propagación y riesgo de contagio. También se podrá encontrar otras alternativas como licencias de trabajo, modificaciones en los turnos, suspensión de labores hasta el levantamiento de la emergencia, etc.

MINTRA (2020), se puede resaltar varias alternativas para poder tener continuidad en las labores y esta forma de continuidad, está enmarcado y muy bien definido en la guía para la prevención del coronavirus en el ámbito laboral: La RM 055-2020 TR. norma que proporciona información a las empresas y los trabajadores, para que puedan implementar controles de prevención frente al COVID-19. Coincide en una forma más implementada lo descrito por Food Safety During Emergencies (2020) que elaboró un equipo con la sub área de seguridad para luego y planteó modalidades de trabajo para la continuidad de operaciones y

mantener la seguridad y salud de los colaboradores, que vieron en ello socios estratégicos y un colaborador bien entrenado y fidelizado a la empresa garantizan la continuidad laboral en la empresa ante un desastre, brindándoles ambientes sanos, seguros, con recursos que garanticen la continuidad, del mismo modo la organizaciones se mantengan en el mercado efectuando sus operaciones, y seguir las orientaciones y recomendaciones de las autoridades.

Con relación al tercer objetivo específico, evaluación del riesgo para el adecuado funcionamiento del plan de continuidad en RRHH de acuerdo con la respuesta de los entrevistados, manifestaron la necesaria la implementación del plan de continuidad, el cual está expresado por los riesgos que implica el COVID y los controles como el distanciamiento social, uso de equipos de protección personal y colectiva y técnicas básicas pero muy poderosos como el correcto lavado de manos, tal como lo sustenta la UNMSM (2020) que menciona que el propósito principal del plan de continuidad laboral a efectos del COVID es el de tomar medidas que permitan prevenir del COVID-19, en concordancia con Home Occupational Safety and Health Administration-OSHA (2020) basa su control, en una Guía sobre los lugares de trabajo para el Covid 19, está en la aplicación de medidas de protección adecuadas, protegerán a los colaboradores, así como la aplicación de controles administrativos y los equipos de protección, a efectos de controlar el peligro frente al COVID-19.

Similar a lo descrito por la OIT (2020) mantiene en cuenta la sub categoría la metodología de controles a los que llaman “jerarquía de controles “para así poder controlar el peligro en el lugar de trabajo, durante el COVID-19 cuando no sea posible eliminar el peligro, aquí se tomaran sólo dos controles necesarios en la propuesta de este plan que son los controles administrativos y el manejo de los equipos de protección personal, pero todo esto parte de la evaluación de los riesgos cuando se analiza como causa el daño y este daño a la continuidad de sus actividades en las organizaciones.

Según Servir (2020) se debe planificar y lograr estar adelante del resto de empresas dependerá de este plan de continuidad, el área de recursos humano trabaja con el recursos más importante de la empresa, los colaboradores, al realizar sus contrataciones no solo es un valor en lo que ha logrado el profesional en su carrera

o lo que la empresa lograr al capacitar a los trabajadores y hacerlos más esenciales en la organización, también son personas y el cuidado de su salud física y mental, donde la planificación de la continuidad laboral los involucre desde el primer instante, frente a situaciones como la que hoy se está viviendo con la pandemia y el control de los riesgos dará el paso más importante en el triunfo de la empresa.

En este contexto lo manifestado por Santy (2020) Resolución de Presidencial Ejecutiva N° 000030-2020-SERVIR-PE, se resalta tomar medidas administrativas como el mantener el distanciamiento social, aplicación de protocolos instalados en el cuidado y prevención de COVID, capacitación efectiva y realizada en modalidades virtuales que incluyen la formación laboral. También daremos razón del Ministerio de Cultura (2020) concluye en su protocolo instalado para la ciudadanía que los controles se puede usar la tecnología y las redes disponibles para evitar el contagio de sus trabajadores y personas que llegan a este ministerio, agilizar trámites y evitar contagio en sus colaboradores, tal como lo descrito por Gutierrez (2018) concluir de esta investigación, estructura del plan de continuidad operativa bajo el enfoque de gestión de riesgos de desastres, se basa verificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y las amenazas en los procesos que deben ser muy bien definidas y con ellos elaborar los controles, durante la crisis y estas no tengan una afectación mayor en sus funciones durante la emergencia y brinde resultados adecuados.

Para un mayor entendimiento de como los riesgos, Amador (2015) menciona una función primordial que recursos humanos debe tener dentro de sus objetivos a controlar y ejecutar, es la salud ocupacional, la prevención de los accidentes y las enfermedades, esto con la coordinación con los líderes de seguridad y medicina ocupacional, orientará a que los lugares de trabajo estén libres de riesgo para los colaboradores, en caso para el plan de continuidad frente al covid garantizará que los cuidados de los ambientes libres del riesgo dará grupo de colaboradores que podrán realizar sus actividades seguras y ellos más seguros en sus puestos, esto fortalece la organización manifiesta esto American Safety (2020).

Raffo (2016) nos menciona que en el trabajo la materialización de los incidentes son por las malas condiciones laborales y por la aparición de enfermedades unas relacionadas directamente con el trabajo que realiza y otras como consecuencia directa de las modificaciones del ambiente de trabajo, ya que

existen riesgos inherente a los lugares de trabajo como son los riesgos físicos, químicos, psicosociales y claro está en esta caso, de pandemia los biológicos, que dan afectación directa a los colaboradores de las empresas, con esto se debe recalcar que estos riesgos deben de ser controlados para evitar los accidente y para el caso del COVID-19 evitar los contagios, con esto es muy posible que los lugares de trabajo tendrán ajustes y modificaciones para hacerlas seguras.

Con respecto al cuarto objetivo específico, reflexionar las disposiciones de casos sospechosos y confirmados, los entrevistados manifestaron que la manera de lograr cumplir con este objetivo es de comunicar a los responsables y tomar las medidas de prevención en hacer un análisis previo y control de posible sintomatología en sus colaboradores, el área de RRHH tendrá el registro de posibles casos sospechosos o casos confirmados para un seguimiento adecuado, esto coincide con lo manifestado con SERVIR (2020), las empresas deben manejar protocolos con identificación de casos sospechosos y dicho registro debe llegar hasta tener el alta epidemiológica y confirmar el retorno laboral sin riesgo, en coincidencia con lo descrito por Frost (1994) la lista que se obtiene servirá con fines internos para control durante el periodo de desarrollo del plan y con fines de fiscalización por entidades del gobierno.

Así también lo manifiesta MINSA (2020) que es muy importante la identificación de casos confirmados o sospechosos, los mismos el área de recursos humanos debe tener actualizado y junto al departamento médico, verificar la positividad de las pruebas tanto rápidas como moleculares, el aislamiento inmediato por el tiempo que determine el médico y lograr el alta médica conocida como alta epidemiológico, esto es muy importante para el área de recursos humanos porque permite tener al personal listo para lograr su reincorporación laboral.

Estos planteamientos son muy delicados de manejar, porque son dados durante el periodo más crítico para la organización en la continuidad laboral, porque se experimenta el inicio y durante la convivencia con la enfermedad, es así donde cada empresa vivirá su propia experiencia, sólo el trabajo en equipo liderado por la gerencia, el líder de RRHH, el responsable de salud, serán los encargados en tomar las mejores decisiones, esto en su sector empresarial; similar decisión tuvo la Sociedad Nacional de Petróleo y Energía (2020), que definió los objetivos de

implementación en sus protocolos aplicables a los trabajadores de dicho sector, donde desarrollaron técnicas y protocolos en el transporte, aislamiento, ingresos, egresos, capacitación, sensibilización y el poder convivir con la enfermedad; todos estos lineamientos aplican a todas sus actividades, que por el sector son de alto riesgo en la operación y por el contacto entre ellos, pero estas medidas serán efectivas si se siguen de manera estricta, para beneficio de sus colaboradores y la organización; evitando daño en la salud de los trabajadores, parada en producción y aislamiento de larga data.

V. Conclusiones

La investigación realizada a nueve colaboradores de la empresa nos ha permitido llegar a las siguientes conclusiones:

Primera, de acuerdo con el objetivo general, el plan de continuidad laboral frente a la pandemia del COVID-19, es absolutamente necesario ya que esta pandemia está azotando a las empresas y dentro de ellas a la empresa DFJ Soluciones, El plan de continuidad en recursos humanos va a permitir aplicar correctamente los procesos en las actividades propias de la empresa, al igual que estas sean enfocadas junto a Plan COVID de la empresa, solicitado por el gobierno peruano. Se sabe que la enfermedad de COVID-19 está cobrando no solo vidas humanas, sino también el quiebre de empresas, desempleo, endeudamiento y una grave crisis económico que avizora algo muy complejo al futuro, por ello la implementación y correcto funcionamiento del plan podrá otorgar seguridad cumplir con los lineamientos establecidos por el departamento de recursos humanos que es pieza clave en la lucha en esta pandemia.

Segunda, de acuerdo con el primer objetivo específico es necesario la planificación para las acciones con fines pertinentes para enfrentarse a los nuevos retos de recursos humanos que van del cuidado de la salud de los colaboradores de la empresa DFJ Soluciones, deberá seguir los lineamientos ordenados corroborara el compromiso de la empresa como organización y sus líderes y así permitirá el orden en las tareas diarias, control en las actividades determinadas por los servicios, cumplimiento con las normativas aplicables para la empresa y evitar sanciones y claro está principalmente evitar daño en la salud de los colaboradores y de esa manera cuidar la salud de sus familiares, que como ya se sabe esta enfermedad es un tema de salud pública y compromiso de todos los ciudadanos.

Tercera, de acuerdo con el segundo objetivo específico es importante tener dentro del plan de continuidad de recursos humanos, distintas y dinámica modalidades que puedan ofrecer alternativas de posibles cambios para cumplir la continuidad laboral, si bien es cierto que hay ya un plan desarrollado y que está en marcha, también se sabe que esta pandemia es algo nuevo para las empresas, nunca antes se ha vivido algo similar y día a día es un contante aprendizaje en la labor desarrollada y claro está un reto de mantener las operaciones y mantener la empresa a flote a pesar de la crisis.

Cuarta, de acuerdo con el tercer objetivo específico se concluye que el riesgo va a estar siempre presente en todas y cada una de las actividades, se ha demostrado que son las personas las que llevan del virus al igual que en el movimiento de todo lo que es manipulado, más aun con aquellas personas asintomáticas son las que llevan el virus sin saberlo y por más que se haga el mayor esfuerzo en seguir el plan, si por tan solo un error no se puede detectar ese riesgo podría ser causa de falla del mismo, por ello el riesgo siempre va existir y solo en el constante control por el área de recursos humanos y la retroalimentación de los aportes recibidos por los colaboradores se tendrá un adecuado control.

Quinta, de acuerdo con el cuarto objetivo específico se concluye que los centros laborales son un centro de coordinación importante en materia de prevención, difusión de información y sensibilización de los colaboradores, el área de RRHH, al lograr tener un registro diario podrá con esta información hacer un seguimiento minucioso de las actividades de los colaboradores y con ello en caso de existir un posible caso o caso confirmado de contagio de COVID, cerrar la brecha y aplicar los controles establecidos y así no afecte a la operación y el plan tenga con continuidad deseada.

VI. Recomendaciones

Plan de continuidad en recursos humanos para el retorno a labores, se desarrollan las políticas de compromiso de la empresa y deben ser trabajadas por el departamento de recurso humanos, en ese contexto se sugieren las siguientes recomendaciones:

Primera, mantener viable el plan de continuidad de recursos humanos, designar los recursos necesarios para su cumplimiento y verificar que esté generando datos para la organización y estas permitan una correcta funcionalidad y adaptación al cambio durante los tiempos del Covid o alguna catástrofe.

Segunda, hacer extensivo a todos los colaboradores el plan de continuidad en recursos humanos, lograr la sensibilización y adaptación de este a sus actividades y recoger todas las recomendaciones brindadas por ellos para lograr una retroalimentación y así sea de efectividad constante.

Tercera, el virus de COVID-19 es nuevo en el mundo y se ha visto que se está aprendiendo del mismo de cómo influye en las organizaciones, atención en salud, convivencia en la ciudadanía y claro está en la parte laboral, las modalidades laborales que se adapten a la convivencia deberán ser dinámicas y resolución frente a esos cambios y permitan llevar el plan de la mejor manera por la continuidad de la empresa.

Cuarta, el área de recursos humanos debe hacer de cada colaborador, supervisor, líder y hasta la misma gerencia en controladores del riesgo, es decir no solo debe ser responsabilidad de los encargados de un área en específico, todos deben velar por el cuidado de los riesgos y esto incluso pueda permitir la parada de operaciones en caso de confirmar un riesgo no controlado en materia del COVID-19 que no esté acorde con el plan de continuidad laboral.

Quinta, el plan de continuidad de recursos humanos debe de tomar primordial caso en evitar dar la noticia de reporte de casos sospechosos o casos confirmados, es decir, el plan debe funcionar como un engranaje, es decir el antes durante y después del retorno a las labores, el plan debe ser amigable y no un plan que implique sanción, cuando todos los factores, responsables y colaboradores tengan a bien buscar el mismo sentidos a todo lo descrito se cumplirá con cada objetivo plasmado y claro está sin casos complicados.

Referencias

Autoridad Nacional del servicio Civil- SERVIR (2020) *guía operativa para la gestión de recursos humanos en la declaratoria de emergencia sanitaria producida por el COVID-19*.recuperado

https://storage.servir.gob.pe/archivo/2020/Gui%CC%81a%20ORH_2020.pdf

<https://www.servir.gob.pe/boletin1-gestionarh/>

Arcilla, S. G. (2018). *The Hermeneutical phenomenology in research: In relation to a study on pedagogical reflection from the parables*. Cuadernos de Teología Vol. X, N°1. doi:

<HTTP://DX.DOI.ORG/10.22199/S07198175.2018.0001.00005>

American Safety (2020) *Promoting safe and healthy work, training of safe and healthy work*, recuperado <https://www.americansafetycouncil.com/workplace-safety.aspx>

Amador, S.A (2015) *Administración de recursos humanos*, recuperado

<http://editorialuniversitaria.uanl.mx/index.php/2018/02/12/amador-sotomayor-administracion/>

Asociación Nacional de Empresarios de Colombia-ANDI-(2020) *Guía para la continuidad de negocios durante el COVID-19*, recuperado

[http://www.andi.com.co/Uploads/Guía%20para%20la%20continuidad%20de%20negocios%20durante%20el%20COVID.pdf.pdf%20\(1\).pdf](http://www.andi.com.co/Uploads/Guía%20para%20la%20continuidad%20de%20negocios%20durante%20el%20COVID.pdf.pdf%20(1).pdf)

Arbeláez, Claudia; Varela, Ch; Moreno,K; Ortiz, nE,(2015) *Articulación del plan de prevención, preparación y respuesta ante emergencias establecido en el decreto 1072 de 2015 emitido por el ministerio de trabajo, ciudad de Cali – Colombia*; recuperado

<https://repository.usc.edu.co/handle/20.500.12421/2460>

Bautista, M. (2014), "Marco de referencia para la continuidad de negocio para TI, un caso de estudio.Revista técnica "energía" 10(1),

<https://doi.org/10.37116/revistaenergia.v10.n1.2014.116>

Building a better working world (2020) *Business continuity plan: Five ways to rethink*, recuperado https://www.ey.com/es_pe/transactions/companies-can-reshape-results-and-plan-for-covid-19-recovery

BBC News Mundo (2020) *Coronavirus: por qué la gripe A-H1N1 no paró la economía mundial como lo está haciendo la pandemia de covid-19*, recuperado <https://www.bbc.com/mundo/noticias-52115504>

Business continuity plan (2012) Business continuity - ISO 22301 when things go seriously wrong, <https://www.iso.org/news/2012/06/Ref1602.html>

C, Alfredo Ghiso. (1996). *Métodos de la investigación cualitativa*. 39-59. Malaga, España: *Aljibe*. Recuperado el 12 de 10 de 2019

Calvillo, J (2020) *Los principales aspectos para considerar en el teletrabajo productivo en los tiempos del COVI-19*, recuperado en https://www.academia.edu/42982067/Consideraciones_para_un_teletrabajo_productivo_en_los_tiempos_del_COVID-19

Deming W. (2020) Un mundo, una salud: la epidemia por el nuevo coronavirus COVID-1, recuperado <https://www.elsevier.es/es-revista-medicina-clinica-2-avance-resumen-un-mundo-una-salud-epidemia-S002577532030141X> - DOI: [10.1016/j.medcli.2020.02.002](https://doi.org/10.1016/j.medcli.2020.02.002)

Foster, S.P. and Dye, K. (2005), "Building continuity into strategy", *Journal of Corporate Real Estate*, Vol. 7 No. 2, pp. 105-119. <https://doi.org/10.1108/14630010510812530>

Fuster, D. E. (2019). Investigación cualitativa. método fenomenológico hermenéutico. *Propósitos y Representaciones*, Vol. 7(Nº1), 201-229. doi: doi.org/10.20511/pyr2019.v7n1.2678

Food Safety During Emergencies(2020) ¿Qué plan recomiendan los CDC que los empleadores tengan listos para tratar a los trabajadores enfermos y la continuidad de las operaciones?, Recuperado en <https://www.fda.gov/food/food-safety-during-emergencies/que-debe-hacer-si-tiene-trabajadores-con-resultados-positivos-confirmados-o-que-han-sido-expuestos>

Frost, C. (1994), "Respuestas efectivas para empresas proactivas: planificación de la continuidad del negocio", Prevención y gestión de desastres", vol. 3 No. 1, págs. 7-15. <https://doi.org/10.1108/09653569410795623>

Gaspar, J (2006) El Plan de continuidad de negocio. Una guía práctica para su elaboración. Recuperado por <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=300957>

Gestión (2020) La crisis como oportunidad económica peruana, Revista: Documentos de Trabajo del CECIN; no. 61 <https://gestion.pe/opinion/covid-19-la-crisis-como-oportunidad-economia-peruana-coronavirus-noticia/?ref=gesr>

Gestión(2020) MEF, En Abril se habría registrado la mayor caída del PBI debido a la cuarentena, <https://gestion.pe/economia/mef-en-abril-se-habria-registrado-la-mayor-caida-del-pbi-debido-a-la-cuarentena-noticia/>

Grynspan & El País(2020) La crisis económica y sus respuestas, recuperado <https://elpais.com/economia/negocio/2020-03-28/la-crisis-economica-y-sus-respuestas.html>

Gutierrez, p (2018) Estructura de Plan de Continuidad Operativa Bajo el Enfoque de la Gestión de Riesgo de Desastres en Empresas de Saneamiento de Agua Structure of business continuity <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v20n63/0718-2449-cyt-20-63-00169.pdf>

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. P. (2018). Metodología de la investigación, Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixta. Ciudad de México, México: Mcgraw-Hill Interamericana editores S.A.

Healthier workplaces a healthier world(2020) Workplace cleaning for COVID-19, recuperado https://www.aiha.org/public-resources/consumer-resources/coronavirus_outbreak_resources/aiha-covid-19-pandemic-efforts

Home occupational Safety and Health Administración (2020) *Guia de prepracion de los lugares de trabajo*, recuperado <https://www.osha.gov/spanish-resources-covid-19.html>
<https://www.osha.gov/Publications/OSHA3992.pdf>

Home occupational Safety and Health Administración (2020) *Retorno al trabajo*
https://www.osha.gov/SLTC/covid-19/additional_resources.html

ISO (2020) Norma ISO 2230 Continuidad del Negocio <https://www.normas-iso.com/iso-22301-continuidad-del-negocio/>

Kennedy, P. , Perrottet, C. y Thomas, C. (2003), "Planificación de escenarios después del 11 de septiembre: gestión del impacto de un evento catastrófico", *Estrategia y liderazgo* , vol. 31 No. 1, págs. 4-13. <https://doi.org/10.1108/10878570310455006>

Koontz, H (2012) *Administración una perspectiva Global*, McGraw-hill/Interamericana editores SA de CV

López de la torre (2020). ¿Tiene un plan de continuidad? La gripe A puede estornudar a su organización, recuperado por <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3055746>

Lindstrom, J. (2012), "A model to explain a business contingency process", *Disaster Prevention and Management*, Vol. 21 No. 2, pp. 269-281. <https://doi.org/10.1108/09653561211220052>

Lindström, J., Samuelsson, S. and Hägerfors, A. (2010), "*Business continuity planning methodology*", *Disaster Prevention and Management*, Vol. 19 No. 2, pp. 243-255. <https://doi.org/10.1108/09653561011038039>

- Mejía, C. (2020) *Importancia de la seguridad en el trabajo antes y durante el COVID-19*, recuperado en <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/importancia-de-la-salud-y-seguridad-en-el-trabajo-antes-y-durante-el-covid-19>
- Msezane, T. and McBride, J. (2002), "Corporate real estate and business continuity: Anintegrated enterprise conceptualisation", *Journal of Corporate Real Estate*, Vol. 4 No. 4, pp. 348-356. <https://doi.org/10.1108/14630010210811949>
- Ministerio de sanidad y consumo de España (2007) *Plan de continuidad de las empresas frente a emergencias*, recuperado por <https://www.mscbs.gob.es/ciudadanos/enfLesiones/enfTransmisibles/pandemia/home.htm>
- Ministerio de sanidad y consumo de España(2020) *buenas prácticas en los centros de trabajo*, recuperado por <https://www.mscbs.gob.es/gabinetePrensa/notaPrensa/pdf/GUIA110420172227802.pdf>
- Ministerio de sanidad y consumo de España(2020) *guía de buenas prácticas en los centros de trabajo frente al COVID-19*, recuperado por <https://www.mscbs.gob.es/gabinete/notasPrensa.do?id=4857>
- Ministerio de salud (2020) *Coronavirus: preparar tu oficina para el retorno de trabajadores*, <https://www.gob.pe/minsa/>
- Ministerio de salud(2020) *Resolución Ministerial N° 039-2020-MINSA*, recuperado <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/422383-039-2020-minsa>
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo(2020) *Resolución Ministerial N° 055-2020-TR*,recuperado <https://www.gob.pe/institucion/mtpe/normas-legales/455340-055-2020-tr>
- Mora, D(2018) *Plan de Continuidad de Negocios como base del éxito organizacional*, <http://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/4635/00004908.pdf?sequence=1&isAllowed=y,revistas.unjbg.edu.pe>

Ministerio de Cultura (2020) *Protocolo para la implementación de medidas de vigilancia, prevención y control frente al COV*. <https://www.serfor.gob.pe/wp-content/uploads/2020/05/PROTOCOLO-IMPLEMENTACI%C3%93N-MEDIDAS-VIGILANCIA-PREVENCI%C3%93N-CONTROL-COVID-19.pdf>

Organización internacional del trabajo(2020) *Safety and Health at the Future of Work: Building on 100 years of experience*, recuperado por https://www.ilo.org/safework/events/safeday/WCMS_687610/lang--en/index.htm

Organización Internacional del Trabajo(2020) *ILO Standards and COVID-19* (coronavirus) https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---normes/documents/publication/wcms_739939.pdf

Organización internacional del trabajo(2020) *The six-step COVID-19 business continuity plan Business continuity plan*, recuperado https://www.ilo.org/actemp/publications/WCMS_741104/lang--es/index.htm

Organización mundial de la salud (2009) *ILO Monitor: COVID-19 and the world of work*. 3rd Edition. https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/WCMS_743154/lang--es/index.htm

Pt Mexico (2020) *Guía, para reducir el impacto de las condiciones de brote de COVID-19 en las empresas es importante que todos los empleadores planifiquen para afrontar el virus*. <https://www.pt-mexico.com/noticias/post/como-preparar-los-lugares-de-trabajo-para-enfrentar-el-coronavirus>

Rodríguez, Y (2020) *COVID-19: Un peligro emergente que requiere abordaje en las organizaciones* <https://revistas.usantotomas.edu.co/index.php/signos/article/view/5933>
<https://doi.org/10.15332/24631140.5933>

RRHHpress (2009) *Gripe A: Oportunidad para que las empresas actualicen sus Planes de Continuidad del Negocio*, <https://www.rrhhpress.com/mundo-prl/190-gripe-a-oportunidad-para-que-las-empresas-actualicen-sus-planes-de-continuidad-del-negocio>

Rojas, J (2017) *Propuesta de un plan de continuidad de negocio para una institución financiera del sector privado bancario del Ecuador*, <http://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/7531>

Savage, M. (2002), "*Business continuity planning*", *Work Study*, Vol. 51 No. 5, pp. 254-261. <https://doi.org/10.1108/00438020210437277>

Sociedad Nacional de Petróleo y Energía(2020)*Protocolo de actuación frente a la pandemia*, <https://www.snmpe.org.pe/informes-y-publicaciones/protocolos-sanitarios-para-enfrentar-el-covid-19/6225-protocolo-sanitario-en-el-sector-minero-para-enfrentar-el-covid-19.html>

Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Plan de contingencias para prevenir la llegada y diseminación de COVID-19. Recuperado en [http://www.unmsm.edu.pe/archivos/Plan_COVID-19_San_Fernando_10.03.20_\(con_afiches\)_1\).pdf](http://www.unmsm.edu.pe/archivos/Plan_COVID-19_San_Fernando_10.03.20_(con_afiches)_1).pdf)

Vargas, I (2012) *la entrevista en la investigación cualitativa: nuevas tendencias y retos* Recuperado por http://biblioteca.icap.ac.cr/BLIVI/COLECCION_UNPAN/BOL_DICIEMBRE_2013_69/UNED/2012/investigacion_cualitativa.pdf

World Health Organization(2020) *COVID-19 Case Cluster in Beijing (People's Republic of China)*, <https://www.who.int/es/news-room/detail/13-06-2020-a-cluster-of-covid-19-in-beijing-people-s-republic-of-china>

Anexos

Anexo 1: Matriz de categorización

Matriz de Categorización					
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	CATEGORÍA	SUB CATEGORÍA	TÉCNICAS	INSTRU.
¿cómo el Plan de Continuidad en recursos humanos va a ayudar en la preparación de los lugares de trabajo a efectos del COVID-19 en la empresa DFJ Soluciones 2020?	Analizar el Plan de Continuidad en recursos humanos va a ayudar en la preparación de los lugares de trabajo a efectos del COVID-19 en la empresa DFJ Soluciones 2020.	Planificación de la acción para el adecuado funcionamiento del plan de continuidad en recursos humanos.	Nuevos retos para la gestión de recursos humanos.	Entrevista	Guía de Entrevista
			La organización y políticas de compromiso		
			Liderazgo		
PROBLEMA ESPECÍFICO	OBJETIVO ESPECÍFICO				
¿Cómo establecer la planificación de la acción para el adecuado funcionamiento del plan de continuidad de recursos humanos?	Establecer la planificación de la acción para el adecuado funcionamiento del plan de continuidad de recursos humanos.				
¿Cómo describir las acciones del seguimiento de la continuidad del personal?	Describir las acciones del seguimiento de la continuidad del personal.	Acciones del seguimiento de la continuidad del personal	Las modalidades de trabajo, debe estar determinada por diferentes factores.		
			El control y registro de asistencia para la empresa.		
			El pago de planillas.		

¿De qué manera ayuda la evaluación de riesgo para el adecuado funcionamiento del plan de continuidad de recursos humanos?	Evaluación de riesgo para el adecuado funcionamiento del plan de continuidad de recursos humanos.		Clasificación de los riesgos	Entrevista	Guía de entrevista
			Metodología de controles		
			Protocolos de actuación del RRHH		
			Protocolo de capacitación		
			Protocolo de desinfección		
			Protocolo de seguridad y salud en el trabajo		
¿Cómo se trabajan las disposiciones de casos sospechosos y confirmados?	reflexionar las disposiciones de casos sospechosos y confirmados .		Registro y seguimiento de casos Sospechosos o confirmados		
			Registro y seguimiento de alta epidemiológica para el retorno al trabajo.		

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

Guía de entrevista

“Plan de Continuidad en Recursos Humanos para la preparación de lugares de trabajo a efectos del Covid-19 DFJ Soluciones 2020”.

1. Área Planificación

1.1. ¿Qué recomendaciones técnicas considera que la empresa está brindando sobre la información dada por el gobierno y el Ministerio de Salud para la prevención de riesgos de contagio del virus en el lugar de trabajo?

.....
.....

1.2. ¿Qué cultura se ha implementado para prevenir el contagio del COVID 19 en su puesto o área de trabajo?

.....
.....

1.3. ¿Cómo repercute la enfermedad del COVID 19 en la forma de trabajo o en la operatividad de la empresa?

.....
.....

1.4. ¿Cómo, las normas laborales establecidas en la empresa ayudan a prevenir el COVID 19?

.....
.....

1.5. ¿Cómo mantiene comunicación con el representante de la empresa ante alguna observación o riesgo de contagio y cuáles son sus opiniones de esta comunicación?

.....
.....

1.6. ¿Cómo se ve usted afectado en la comunicación e interacción con sus compañeros de trabajo por el COVID-19?

.....
.....

2. Área Gestión

2.1. Parte del plan de continuidad en recursos humanos para la preparación de los lugares de trabajo, es el teletrabajo. ¿Qué opina usted sobre el tema y como ayudaría en aquellos compañeros que no podrán acudir de manera presencial a realizar sus labores.

.....
.....

2.2. ¿Qué alternativas recomendaría usted, para poder implementar en el área de recursos humanos sobre los turnos de trabajo para evitar grandes concentraciones de trabajadores en la empresa?

.....
.....

2.3. ¿Qué recomendaría en el control y registro de asistencia en su puesto de trabajo?

.....
.....

2.4. Como crees que se deba hacer y momento de seleccionar el personal

3. Área Prevención y medidas de mitigación

3.1. ¿Cómo es que se viene dando el plan de continuidad en la preparación de los lugares de trabajo a efectos del COVID 19, conoce cuales son los riesgos potenciales por el contacto con los trabajadores, proveedores, clientes? ¿Cree que han tomado las medidas correspondientes para evitar el contagio?

3.2. ¿Cuál es la respuesta para la prevención de la pandemia del COVID 19 y evitar su propagación en su puesto de trabajo; considera que se están controlando las fuentes de contagio potenciales?

3.3. ¿Qué se debería o no debería hacer dentro de sus formas de trabajo para prevenir que se convierta en un riesgo psicosocial (estrés, tensión) que ayudaría a la implementación del plan de continuidad de recursos humanos?

3.4. Si es que se realizaran reuniones presenciales que medidas recomendaría usted para mantener el distanciamiento social.

3.5. ¿Qué medidas propone que se implementen en su puesto de trabajo con respecto al distanciamiento social para prevenir el contagio entre los colaboradores?

3.6. Cuentan con dispensadores de desinfectante para manos y lavaderos en espacios visibles en el lugar de trabajo y si estos tienen el mantenimiento adecuado.

3.7. ¿Qué medidas de limpieza han implementado para la desinfección de las áreas de trabajo?

3.8. ¿Por qué cree que es importante las medidas de seguridad y salud ocupacional estén alineadas al Plan de Continuidad en Recursos Humanos para la preparación de los lugares de trabajo a efectos del COVID -19 DFJ Soluciones 2020?

4. En el caso que algún colaborador se encuentre con síntomas sospechosos de COVID 19, cuál sería su accionar de acuerdo con lo recomendado por la empresa

Tabla N°01

Reducción de datos y generación de subcategorías (categoría, subcategoría - pregunta 1 – subcategoría)

Entrevistado	Pregunta	Respuesta textual	Categ	Subcat	Cód
Colaborador 1	¿Qué recomendaciones técnicas considera que la empresa está brindando sobre la información dada por el gobierno y el Ministerio de Salud para la prevención de riesgos de contagio del virus en el lugar de trabajo?	La principal es que nosotros debemos evitar tener contacto con las personas con riesgo, esto está estipulado por normas y debemos tomar en cuenta el distanciamiento social para evitar el virus, eso lo vamos a seguir manteniendo en la empresa. Gestión de RRHH y Salud Ocupacional promueve el control de temperatura, áreas limpias, lavado de manos y seguir las recomendaciones que da el estado, con ello vemos que la empresa está cumpliendo con los protocolos, imaginamos que estos protocolos tendrán en cuenta la planificación, organización y los procedimientos de recursos humanos ya que nosotros nos comunicamos con el área de recursos humanos para algún trámite, entrevista, etc. Que también se vea de esa manera y que tenga solución para nosotros.	Planificación de la acción para el adecuado funcionamiento del plan de continuidad en recursos humanos.	Nuevos retos para la GTH	C1
Colaborador 2		Las recomendaciones son desde como salimos de casa, el transporte o en retorno del trabajo, control de nuestra salud, consulta con nuestros supervisores y compañeros, buscando la situación de la organización a la nueva forma de trabajo, esta es una forma diferente al pasado, pero que ayudará a prevenir contagios. Por las noticias vemos que es de exigencia legal contar con un plan covid y que sabemos la empresa la está alineando a nuestra realidad, sabemos de su colaboración en la propuesta al área de RRHH, para elaborar un plan de continuidad, que es la que intercede por nosotros los trabajadores y es muy bueno que esté siguiendo estas recomendaciones.			C2
Colaborador 3		Se debería implementar recomendaciones técnicas y mejorar las que están dadas porque como vemos actualmente se han modificado varias de ellas, como son el uso de los guantes, al momento de realizar la firma de boleta de pago, ahora se deberían implementar virtualmente acciones sobre cada proceso que debe tener el área de RRHH. Se debe llegar ser agentes de cambio para la situación actual.			C3
Colaborador 5		Las recomendaciones son correctas y la empresa nos informar, es complicado trabajar con estas condiciones, pero debemos poner de nuestra parte junto a las indicaciones de la empresa y del gobierno para evitar los contagios.			C5
Colaborador 6		Las recomendaciones que se vienen brindando no solo es en el ámbito laboral, desde la forma en como salimos de casa, hasta la forma de cómo llegamos al centro trabajo, esto implica el uso de desinfectantes antibacteriales, el uso de guantes, mascarilla e incluso gafas; lo cual no sólo evitaría el contagio entre los mismos trabajadores, sino también evitaría el contagio entre trabajadores y los usuarios del servicio que ofrece esta empresa, puedo recomendar que el plan que usted propone en el área de recursos humanos debe tener un compromiso de la gerencia hacia los trabajadores y estos últimos cumplir con estos lineamientos.			C6

Colaborador 7	¿Qué recomendaciones técnicas considera que la empresa está brindando	Las recomendaciones que la empresa brinda primero es lavarse las manos, uso de desinfectantes, tener más supervisión en las zonas generales, el distanciamiento, muy importante son las capacitaciones que nos brindan como tal, en su momento nos proporcionen las pruebas covid en tema epidemiológico por nosotros ya que la empresa nos da ciertas herramientas y nosotros como trabajadores debemos de seguirlas por el bien de nosotros. Apoyaría la aplicación de las modalidades de trabajo: presencial, remoto y mixto.	C7
Colaborador 8	sobre la información dada por el gobierno y el Ministerio de Salud para la prevención de riesgos de contagio del virus en el lugar de trabajo?	Las políticas de la empresa son realmente importantes en materia de prevención por el coronavirus, como encargado del área de ingeniería nuestra misión es hacer cumplir estos lineamientos y dejar las recomendaciones para evitar el contagio, trabajar al lado de salud para proteger complicaciones y con recursos humanos, difusión de buenas prácticas del plan para que la empresa de las mejores condiciones para laborar.	C8
Colaborador 9		Las políticas de la empresa son dadas en compromiso de la gerencia y los trabajadores, las normas que se establecen son realmente importantes en materia de prevención por el coronavirus, como encargado del área de ingeniería nuestra misión es hacer cumplir estos lineamientos y dejar las recomendaciones para evitar el contagio, trabajar al lado de salud para proteger complicaciones y con recursos humanos, difusión de buenas prácticas del plan para que la empresa de las mejores condiciones para laborar y que los trabajadores cumplan con el plan elaborado y materia de prevención.	C9

Fuente: Elaboración propia.

Tabla N°02

Reducción de datos y generación de subcategorías (categoría, subcategoría - pregunta 2 – subcategoría)

Entrevistado	Pregunta	Respuesta textual	Categoría	Subcateg	Código
Colaborador 1		La cultura de prevención que es parte de la política de la empresa, la misma que nos facilita para no contagiarnos, es decir política de prevención.			C1
Colaborador 2	¿Qué cultura se ha implementado para prevenir el contagio del COVID 19 en su puesto o área de trabajo?	La cultura de prevención y de compromiso por todos en la empresa.			C2
Colaborador 3		Siempre nos enseñan que la cultura de prevenir es lo mejor en nuestro trabajo, en este caso aquí y en estas fechas debe funcionar igual.	Planificación de la acción para el adecuado funcionamiento del plan de continuidad en recursos humanos		C3
Colaborador 4		Para estas fechas la prevención es la mejor forma para cuidarme y cuidar a los demás.		Nuevos retos para la GTH	C4
Colaborador 5		Puedo mencionar que es de prevención, ya que seguir todo al pie de la letra nos ayuda a evitar contagiarnos.	C5		
Colaborador 6		Una cultura de prevención y concientización de parte de cada uno de los trabajadores y empleadores de la empresa, puesto que el trabajo es en conjunto y de todos.	C6		
Colaborador 7		De por si el área de recursos humanos está el tema de concientización sobre esto es lo básico en las capacitaciones de EPP en las zonas de trabajo por ello se debe dar de forma más repetitiva ahora con el covid.	C7		
Colaborador 8		Se está fortaleciendo mucho el concientizar, basado en comportamientos, valores ya que depende de las actitudes, para poder mayor nivel de seguridad y evitar que alguien se pueda contagiar	C8		
Colaborador 9		La política brindada en la empresa es la base de prevención de todos sus colaboradores, el esfuerzo grande e inversión van justamente en esa materia que la resalto “Prevención”.	C9		

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°03

Reducción de datos y generación de subcategorías (categoría, subcategoría - pregunta 3 – subcategoría)

Entrevistado	Pregunta	Respuesta textual	Categoría	Subcateg	Cód
Colaborador 1		Es complicado y difícil antes teníamos reuniones para planificar el trabajo, el contacto era directo ahora todo es por video conferencia, llamadas telefónicas, mensajes, hace que no estemos tan al contacto, las decisiones demoran, a veces la señal demora mucho, antes teníamos el lazo entrelazarles compañeros y gerencia y el temor es muy alto. RRHH, es quien organiza mediante procesos los trabajos a desarrollar.			C1
Colaborador 2	¿Cómo repercute la enfermedad del COVID 19 en la forma de trabajo o en la operatividad de la empresa?	Repercute, porque el contagio masivo haría que todos los compañeros tendríamos que estar en cuarentena y eso significa un riesgo alto para la salud y la operatividad de la empresa y esta se quede sin su personal operativo y claro está la atención de los clientes.			C2
Colaborador 3		Repercute mucho actualmente, es difícil socializar como antes para prevenir el contagio, se deben hacer los cambios respetivos si antes firmábamos asistencia ahora cuando ingresemos y se nos tome la temperatura y firmemos dicho documento será nuestra prueba de asistencia hasta que se pueda regularizar todo, RRHH, apoya mucho en la gestión, así como si antes llegaba la señorita para que firmemos la boleta de pago ahora tendrá que implementarse la firma digital, así como al momento de reclutar se deberá implantar de forma virtual ciertos procesos. etc.	Planificación de la acción para el adecuado funcionamiento del plan de continuidad en recursos humanos	Organización y políticas de compromiso	C3
Colaborador 4		Ya no compartimos estar juntos, antes nos reuníamos para comer o celebrar un cumpleaños ya no se puede ahora, ya no le puedo pedir a mi compañero que me preste algo o que me ayude, ahora hay mi control.	Planificación de la acción para el adecuado funcionamiento del plan de continuidad en recursos humanos	Organización y políticas de compromiso	C4
Colaborador 5		Lo difícil de lograr desarrollar nuestras actividades se ven ahora complicadas porque no tenemos ayuda directa, ahora todo es distancia y eso nos afecta mucho, sobre todo si el trabajo teníamos que hacerlo en equipo, por más que haya esfuerzo por la empresa usando las llamadas o conferencias, se ha perdido la unidad.	Planificación de la acción para el adecuado funcionamiento del plan de continuidad en recursos humanos		C5
Colaborador 6		Respecto a la forma de trabajo todos nos hemos tenido que adaptar a las nuevas medidas tomadas por la empresa y como sabemos toda adaptación es un proceso por lo cual también ha repercutido en el modo desempeño de los trabajadores y en el nivel de productividad de la empresa. Los encargados de recursos humanos nos apoyan en lograr los objetivos planteados.			C6
Colaborador 7		Todo esto ha sido un cambio total, la repercusión ha sido un giro de 180° en donde estábamos trabajando y ahora estamos por entrevistas virtuales contigo y los compañeros de trabajo así que hay que adaptarnos y para lograr la operatividad de la empresa nos ayuda a tener las herramientas tecnológicas, ahora es lo primordial			C7
Colaborador 8		Hubo un impacto en todas las empresas en la productividad, los ingresos han disminuido mucho, en otros más en otras menos, generando un impacto fuerte, se ha cordato la actividad económica por el riego vital que se tiene y el pánico hacia esta pandemia pero que pase esto, las medidas de control serán más adecuadas la gente va a adquirir otra cultura, otro pensamiento.			C8
Colaborador 9		El estar en constante prevención se genera estrés, incertidumbre y nos obliga en adoptar nuevas formas de vida y trabajo y eso significa un cambio radical de nuestra labor, en todo sentido, desde cómo nos van a seleccionar en un puesto, como nos van a capacitar, como nos darán hasta nuestros pagos e incluso como hacer consultas con los líderes de la empresa y nuestros clientes.			C9

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°04

Reducción de datos y generación de subcategorías (categoría 1- pregunta 4 – subcategoría)

Entrevistado	Pregunta	Respuesta textual	Categoría	Subcateg	Códigos
Colaborador 1		Por todo lo que nos ha venido ocurriendo en estas últimas fechas a nivel de la empresa, personal, familiar etc. sabemos que existen normas que está estableciendo toda empresa como política responsable, entonces nuestra empresa está llevando a cabo un plan de prevención y que nos informaron entrará en vigencia, además de un plan del área de RRHH está realizando una investigación en un plan de continuidad laboral que ayudará a sumar esfuerzo para retomar a nuestras labores ya que para nosotros es importante que volvamos a trabajar y ese cumplimiento es primordial para que sigamos adelante en nuestras labores y obviamente tener un mejor para desarrollar nuestras actividades.			C1
Colaborador 2		Por todo lo que hemos venido viendo en cambios en la empresa, directivas, indicaciones, reglamentos, capacitaciones, puedo ver que la empresa está tomando cartas en el asunto para evitar contagiarnos del COVID, siendo esto necesario implementar políticas.			C2
Colaborador 3		Creo que al implementar políticas en la empresa para prevenir esta pandemia y darnos a conocer las mismas nos permitirá trabajar con mayor tranquilidad y así lograr evitar el contagio, a la vez el estrés.			C3
Colaborador 4	¿Cómo las normas laborales establecidas en la empresa ayudan a prevenir el COVID-19?	Los que la empresa me enseñó sobre las normas y las leyes es que uno debe cumplir con lo que indican, en este caso para cuidarnos de coronavirus, si hago caso de ellas, podre estar sano y trabajar sin problemas.	Planificación de la acción para el adecuado funcionamiento del plan de continuidad en recursos humanos	Organización y de políticas compromiso	C4
Colaborador 5		Vemos que las personas hoy salen a las calles y no hacen caso a lo que dice el presidente o las autoridades en ello vemos los casos de gente se enferma y mucha que fallece, el cumplir estas normas e indicaciones en el trabajo también deben ser estrictas para lograr regresar a trabajar y no ser parte de ese grupo de enfermos en los hospitales.			C5
Colaborador 6		Las normas ayudan a salvaguardar la integridad física de los trabajadores, así mismo salvaguardan las garantías fundamentales que estos adquieren por su condición de trabajadores y además por tener el rango de normas son de obligatorio cumplimiento tanto para el empleador como para el trabajador.			C6
Colaborador 7		Bueno con la coyuntura actual las normas nos ayudan a salvaguardar la integridad tanto como a nosotros y a sí mismo la empresa a la vez son normativas que son obligatorios para nosotros que como trabajadores debemos respetarlas y asumirlas como tal			C7
Colaborador 8		Ayudan en gran medida porque es necesario tener protocolos por lo menos un procedimiento establecido que recomienda el estado para poder controlar y bajar los índices del personal afectado, ayuda mucho en la prevención.			C8
Colaborador 9		Ahora es importante hacer frente a lo que esta pasado, se debe seguir las normas laborales no podremos retornar a nuestras labores y si las incumplimos es que nos vamos a infectar y hasta puede parar las actividades y eso sería un gran golpe del que ya hemos recibido todos los peruanos y en especial nuestra empresa que es de servicios.			C9

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°05

Reducción de datos y generación de subcategorías (categoría 1- pregunta 5 – subcategoría)

Entrevistado	Pregunta	Respuesta textual	Categoría	Subcateg	Código
Colaborador 1		El gerente esta con mucha comunicación con nosotros, está en todas las reuniones de toma de decisiones sobre todo que tenga que ver con los servicios, clientes, el área de recursos esta alerta a lo que pase, como recomendaciones podría sumar ante cualquier eventualidad saber a quién recurrir y que nos respondan y apoyen.			C1
Colaborador 2		Que nos permita las reuniones en video conferencias, que pueda leer los buzones de sugerencias, lectura de los correos, entre otros y que les tome importancia en nuestras opiniones. Es difícil expresar nuestra opinión directa ahora sólo han sido videollamadas para ver temas de como volver al trabajo.			C2
Colaborador 3	¿Cómo mantiene comunicación con el representante de la empresa ante alguna observación o riesgo de contagio y cuáles son sus opiniones de esta comunicación?	Es una comunicación amplia y directa con el área de recursos humanos, pero me parece que debería mejorar ya que debe haber mayor evaluación para que no nos llamen de manera exagerada o en cada momento.	Planificación de la acción para el adecuado funcionamiento del plan de continuidad en recursos humanos	Liderazgo	C3
Colaborador 4		Él nos pregunta cómo estamos, pero es más con el encargado de operaciones y usted de recursos humanos, el jefe siempre está bien ocupado.			C4
Colaborador 5		Dentro de las limitaciones se podría decir que sí, pero podría mejorar en algunos puntos como de reuniones guardando las condiciones de estar alejados para así escuchen nuestras opiniones, a veces la que son por teléfono no podemos expresar bien nuestras necesidades.			C5
Colaborador 6		La comunicación es mediante correos electrónicos claramente detallados y especificados, lo que a mi parecer está bien porque es de claro entendimiento para todos los trabajadores de la empresa e incluso cuando uno no entiende lo que se quiere transmitir, mediante un correo electrónico se le hace saber a representante para que este replantee su mensaje o lo que quiere transmitir.			C6
Colaborador 7		La comunicación que tenemos es de dos tipos por celular y correo en donde te despegas de dudas y en su efecto correo y viceversa, la comunicación es más cooperativa en ambos tanto con el representante como con los trabajadores. Hay un trabajo en equipo, muy empático y participativo			C7
Colaborador 8	La comunicación es buena por las herramientas virtuales, es un control por el estado del trabajar y los avances de trabajo.	C8			
Colaborador 9	Se trata de manejar de la forma posible en nuestra área de salud, el líder de la empresa si escucha las opiniones, el detalle es que algunos servicios de salud son temas restringidos y se debe guardar la confidencialidad y en este caso es muy buena, explotamos al máximo las herramientas digitales.	C9			

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°06

Reducción de datos y generación de subcategorías (categoría 1- pregunta 6 – subcategoría)

Entrevistado	Pregunta	Respuesta textual	Categoría	Sub categ	Códigos
Colaborador 1	¿Cómo se ve usted afectado en la comunicación e interacción con sus compañeros de trabajo por el COVID-19?	Ya no es una comunicación directa y afecta porque no sabemos qué va a pasar más a delante y quisiera que el área de recursos humanos nos ayude para afrontar todo esto, se necesita de mucha comunicación, pero buscando otros medios.	Planificación de la acción para el adecuado funcionamiento del plan de continuidad en recursos humanos	Liderazgo	C1
Colaborador 2		Muy afectado porque ya no hay una comunicación efectiva y las ordenes son más complejas y demora más nuestro accionar.			C2
Colaborador 3		Afecta ya que ahora tenemos que mantener el distanciamiento social y no se debe interactuar como antes.			C3
Colaborador 4		Bastante, ahora debo solo llamar a mi jefe para que me mis materiales de trabajo o si salimos por un encargo hay que regresar rápido y evitar contacto y debemos estar desinfectando siempre, y claro está lavarse las manos a cada rato.			C4
Colaborador 5		Afecta mucho por ser limitada, muchos no conseguimos estar en reuniones por no contar con señal limitada o tener datos para las conferencias, la empresa hace lo mejor posible de darnos las facilidades, pero siempre quedan pendientes.			C5
Colaborador 6		Si ya de una manera presencial era complicado llegar a un acuerdo ahora que la comunicación es restringida se vuelve tedioso, puesto que no se da una comunicación de manera asertiva y no todos los miembros del equipo de trabajo se expresan como realmente quisieran.			C6
Colaborador 7		La comunicación en las áreas no pero en las reuniones presenciales, pero en el tema laborar el hecho de que a pesar que se tenga las herramientas tecnológicas para trabajar en forma remota la comunicación esta, la única diferencia que se siente el tema físico del compañero en eso ha repercutido, ya que en algunos nos puede generar estrés, ya que no sabemos sin por la pantalla nos están mirando o están haciendo otra cosa y es lo mismo a trabajar con los clientes esta comunicación es más fría, sentir las emociones de tu compañero o explicar un cierre de un proyecto bajo una pantalla es muy frio y viceversa			C7
Colaborador 8		No es lo mismo una comunicación en persona compartiendo un mismo ambiente, no están fluida la comunicación se siente la enorme diferencia, pero se trata de manejar con la confirmación del mensaje			C8
Colaborador 9		La empresa ve en labor de calidad la comunicación efectiva, esta situación de emergencia ha visto afectada con comunicación limitada, hay colaboración de empresa en mejorar, pero sabemos que estas herramientas nunca serán como en las reuniones de ver temas de servicio o temas de confidencialidad.			C9

Fuente: Elaboración propia.

Tabla N°07

Reducción de datos y generación de subcategorías (categoría 1- pregunta 7 – subcategoría)

Entrevistado	Pregunta	Respuesta textual	Categ	Subcateg	Cód
Colaborador 1		Es muy importante esta modalidad de trabajo, porque ello nos permite cumplir con nuestras actividades, si bien en cierto ya no estaremos juntos de manera presencial, pero si nos van a permitir que podamos ejercer y poder dar la información y cumplir con nuestros clientes y evitar el contagio, eso es muy importante, lo otro es que este plan va a funcionar para ayudarnos y cumplir con todos los objetivos que tenemos plasmados durante el tiempo y sobre todo va permitir cuidar a los compañeros que no van a poder ir a trabajar por sus obesidad, diabetes y van a poder ganar su sueldo y cumplir con sus actividades.			C1
Colaborador 2		El teletrabajo en una medida que está dentro del cuidado de nosotros los trabajadores que están en algún riesgo que impida que podamos ir a las instalaciones, como los que son diabéticos o tienen un problema de salud grave. Este tipo de trabajo los va a proteger. Me parece que sería lo mejor, implementar el teletrabajo ya que hay colaboradores con obesidad crónica y diabetes que necesitan que los cuidemos y la forma de hacerlos es permitirle el teletrabajo, pero también sugiero que se implemente en los puestos que no es necesario que vallamos a laborar físicamente, por ello sugiero que se realice la evaluación de que colaboradores deben ir a trabajo presencial, trabajo remoto, o los que pueden ir ambas modalidades.		Modalidades de trabajo	C2
Colaborador 3	Parte del plan de continuidad en recursos humanos para la preparación de los lugares de trabajo, es el teletrabajo. Qué opina usted sobre el tema y como ayudaría en aquellos compañeros que no podrán acudir de manera presencial a realizar sus labores.	No puedo opinar mucho de eso mi trabajo es de ir a la empresa, creo que es más los trabajadores de oficina, pero creo que eso está bien para esa modalidad de trabajo.	Acciones del seguimiento de la continuidad del personal		C3
Colaborador 4		Es una muy buena medida sobre todo para los que están en riesgo, sé que esto va a ayudar, pero no sé cómo podría afectar si se da por mucho tiempo y si esto afecte en alguna medida para devolver las horas que se puedan dar en esa modalidad de trabajo que es nueva en este tiempo.		C4	
Colaborador 5		El teletrabajo a mi parecer se encuentra en un punto neutral, puesto que esta metodología aplicada ya en todos los ámbitos laboral tiene pro y contras; vamos a ver que dentro de las ventajas del teletrabajo es una de las maneras efectivas que se encuentra dentro del cuidado del ciudadano para evitar la propagación de este virus y evitar perjudicar también a quienes son más vulnerables, como por ejemplo a aquellos empleados con enfermedades preexistentes; sin embargo también tenemos el tema del llamado “analfabetismo digital”		C5	
Colaborador 6		El teletrabajo realmente nos ha facilitado muchas cosas, en una parte hemos disminuido los tiempos de exposición tan en la calle como en la empresa, sin embargo hay un tema por ejemplo si yo tengo en promedio de 35 años pero también hay compañeros de más edad y a ellos se les dificultad utilizar esas herramientas tecnológicas ya que muy pocas veces lo hemos usado, este tema de telecomunicaciones online no era tan común ahora es el pan de cada día, por una parte el teletrabajo es efectivo y conviene porque se trabaja tranquilo pero para otros colegas hay un tema de falta de conocimiento en la parte digital en la parte que es importante.		C6	
Colaborador 7		Esta es una alternativa laborar que en cierto modo también ayuda a las personas de riesgo y este riesgo puedan limitar su exposición a la calle, al medio de transporte en general, es una buena alternativa para proteger al trabajador por lo menos para lo que no es necesaria su presencia y no están en la parte operativa, es una buena idea, una buena acción y no es necesario que se exponga si puedo hacerlo el trabajo desde casa		C7	
Colaborador 8	El teletrabajo está estipulado bajo una norma que brinda en este periodo de pandemia a dar las facilidades a los trabajadores con alto riesgo, es una buena modalidad de trabajo y se debe usar bajo responsabilidad de recursos humanos y salud de la empresa con el fin de orientar mejor las contingencias que implican no tener a un trabajador en las locaciones de trabajo y las facilidades de los servicios.	C8			
Colaborador 9				C9	

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°8

Reducción de datos y generación de subcategorías (categoría 1- pregunta 8 – subcategoría)

Entrevistado	Pregunta	Respuesta textual	Categoría	Subcategorías	Códigos
Colaborador 1		Yo creía que el área de cursos humanos nos debería dar turnos rotativos ya que conoce nuestras rutinas de trabajo, donde vivimos, que tan lejos estamos en las locaciones de las actividades que tenemos fuera de la empresa, por ello se puede implementar turnos rotativos e Inter diarios, etc.			C1
Colaborador 2	¿Qué alternativas recomendaría usted, para poder implementar en el área de recursos humanos sobre los turnos de trabajo para evitar grandes concentraciones de trabajadores en la empresa?	Se podrían dar horarios más flexibles para desarrollar nuestro trabajo, se pueden tomar horas de ingreso más temprano y salir antes, así como de tomar horarios a medio día y salir algo más tarde, esto podría darse en dos horarios y que ermita que no estemos todos en un mismo horario y estar con mucho aforo de los compañeros.	Acciones del seguimiento de la continuidad del personal	Modalidades de trabajo	C2
Colaborador 3		Las acciones que se deben de tomar en el área de recursos humanos es que los puestos con bajo riesgo o de mediano riesgo de exposición a contagiarse sean los puestos que deban de laborar para así evitar las aglomeraciones y por ende el contagio.			C3
Colaborador 4		Mi jefe de recursos humanos me dice que podría hacer turno de 3 horas en la mañana, descansar 2 horas y completar mi trabajo después para así poder desinfectar las áreas de trabajo con el fin de evitar contagios, quizá me ayudaría poder tener ayuda de alguien más.			C4
Colaborador 5		Creo que sería de poder separar en grupos que permitan tener horarios diferentes y evitar aglomeraciones.			C5
Colaborador 6		Para mí una buena alternativa sería la intercalación de horarios en los trabajadores y que estos sean formados en grupos, de manera que el número inicial de trabajadores que acudían al centro de trabajo antes de la pandemia se reduzca de manera considerable y que estos nuevos pequeños grupos acudan días intercalados y por supuesto que las horas de trabajo se reduzcan para evitar el mínimo contacto posible entre los miembros de los nuevos grupos formados.			C6
Colaborador 7		Una alternativa es sobre los turnos de trabajo ya que actualmente solo están trabajando los puestos esenciales de forma presencial y los demás estamos de forma remota por ello a los que están presencialmente se les debe poner en tus aleatorios y se les aplique el alcohol, lavados de manos muy frecuentes y el uso de guantes, lentes ya que la empresa como tal no ha dado la información por correo por el bien de nosotros para trabajar más tranquilos.			C7
Colaborador 8		Los horarios se deberían manejarse sin perjudicar lo que tenga pactado con el trabajador no más de ocho horas, es necesario que se alternen por semana y así no se junten no solo en la empresa, sino también en los paraderos que la acumulación es terrible.			C8
Colaborador 9		Podrían verse horarios en la oficina y sumar horas en teletrabajo, así se podría evitar tener grupos grandes, otra medica es separar horarios en el día iniciando más temprano ejemplo 6 am y terminar en horario 18:00 horas, incluso los sábados.			C9

Elaboración propia

Tabla N°09

Reducción de datos y generación de subcategorías (categoría 1- pregunta 9 – subcategoría)

Entrevistado	Pregunta	Respuesta textual	Categoría	Subcategorías	Códigos
Colaborador 1		Una medida para ingresar al iniciar labores en la empresa, sabemos que será la toma de temperatura al inicio de labores y al finalizar labores antes de salir y eso registros que hará la enfermera pueden quedar como nuestro registro de asistencia.			C1
Colaborador 2		Se debería tomar por medio de la temperatura así evitamos firma formatos.	Acciones de seguimiento de la continuidad personal	Control y registro de asistencia	C2
Colaborador 3		Pueden ser por medio de elementos electrónicos o digitales.			C3
Colaborador 4	Que recomendaría en el control y registro de asistencia en su puesto de trabajo	La toma de temperatura sería la mejor forma para el ingreso y la salida.			C4
Colaborador 5		Debería ser un registro rápido y eficiente, recomiendo mantener los relojes de control dactilar pero siempre desinfectarnos las manos.			C5
Colaborador 6		La toma de temperatura sería la mejor opción para evitar riesgos.			C6
Colaborador 7		Podría usarse las imágenes fotográficas por cámaras o le toma de temperatura.			C7
Colaborador 8		Continuar con el reloj digital que nos toma la huella dactilar.			C8
Colaborador 9		Se debería usar la toma de temperatura y registro de mismo por nuestra área de salud, al igual que al finalizar la jornada laboral, prevendría casos iniciales y control con registro inmediato.			C9

Fuente: Elaboración propia.

Tabla N°10

Reducción de datos y generación de subcategorías (categoría 1- pregunta 10 – subcategoría)

Entrevistado	Pregunta	Respuesta textual	Categoría	Subcateg	Códigos
Colaborador 1	Como crees que se deba hacer al momento de seleccionar al personal	Nuestro trabajo es, muy relacionado con el tema de monitoreos, capacitaciones y justo va enfocado a temas de salud ocupacional y eso está en boga, ya que piden más de nuestros servicios y ello llevará, más contratación de servicios ya que va a ayudar a que salgamos adelante, una de las preocupaciones como hará el área de recursos humanos al momento de hacer las entrevistas personales, evaluaciones, etc. Estas imagino será en video conferencias.			C1
Colaborador 2		Creo que la selección de personal hoy debe ser por llamadas por Zoom o Skype. Así evitamos los riesgos de contagio.			C2
Colaborador 3		Si vemos que ahora estamos en situación difícil, creo que habrá muchos postulantes, deben de buscar a los mejores para los puestos que se buscan.		Selección del personal	C3
Colaborador 4		Asumo que buscarán medios similares al que llevamos para las capacitaciones, es decir video conferencias.	Acciones del seguimiento de la continuidad del personal		C4
Colaborador 5		Se debería tomar como base la revisión de los CV para luego tener evaluaciones en conocimientos y las entrevistas personales que imagino buscarán la forma de evitar contacto.			C5
Colaborador 6		Debemos tomar precauciones en todo sentido, imagino que en el área de recursos humanos planteará la mejor forma, en mi opinión serian la video conferencias.			C6
Colaborador 7		Mantener el distanciamiento social se debe de mantener aun en este tipo de procesos, antes se daba con varios procesos como la entrevistas, examen de conocimientos, desarrollar pruebas psicológicas, etc. para tal efecto se deberán tomar las mismas por medios digitales.			C7
Colaborador 8		La evaluación para los puestos y la contratación serán muy complicados ya que no se podrán tener contacto directo, así que asumo serán usando las herramientas tecnológicas.			C8
Colaborador 9		Algo interesante que el área de recursos humanos sea un soporte más de apoyo para los trabajadores y trabajar a la par por ello en nuestro rubro es esencial la contratación ahora virtual.			C9

Fuente: Elaboración propia.

Tabla N°11

Reducción de datos y generación de subcategorías (categoría 1- pregunta 11- subcategoría)

Entrevistado	Pregunta	Respuesta textual	Categoría	Subcategorías	Códigos
Colaborador 1	¿Cómo es que se viene dando el plan de continuidad en la preparación de los lugares de trabajo a efectos del COVID 19, conoce cuales son los riesgos potenciales por el contacto con los trabajadores, proveedores, clientes?	Ese plan tiene un proceso de aprobaciones y es largo el tema, nos han informado la distancia social que es importante los dos metros, evitar el contacto de zonas contaminadas por lo tanto el lavado de manos es primordial, la desinfección de las áreas los pisos, escaleras, etc. y que nos van a dar a nosotros elementos del aseo de limpieza de nuestras zonas, ese cuidado es importante y que sea continuo ahora que la cresta es muy alta.			C1
Colaborador 2	¿Cree que han tomado las medidas correspondientes para evitar el contagio?	Creo que principalmente el riesgo es el contacto con las personas en un entorno cercano, por ellos la medida de estar a dos metros de otras personas creo que funcionaria mejor y tomando las recomendaciones como de lavarnos las manos, evitar en contacto físico y hacer caso a todas las recomendaciones.	Evaluación del riesgo para el adecuado funcionamiento del plan de continuidad	Metodología de controles	C2
Colaborador 3		El tener el contacto con otras personas es lo peligroso, por eso no debemos de saludarnos de mano y abrazos, ósea estar más separados es una alternativa de cuidarnos y si eso falla nos contagiamos.			C3
Colaborador 4		Para llevar a cabo el plan de continuidad es necesario que se evalúen los riesgos que tendrán los colaboradores en la empresa, para ello se necesita que se realice un control seguido para evitar algún tipo de contagio.			C4
Colaborador 5		Mantener el distanciamiento de los demás compañeros, lavarse las manos, desinfección constante y colaborar en el aseo ayudará a evitar contagios.			C5
Colaborador 6		Según lo que me he informado por los medios de comunicación, las medias siguen siendo las mismas como ya sabemos el uso de alcohol en gel, mascarillas, en algunos casos gafas y el más importante el distanciamiento social de un metro aproximadamente, el cual si se cumple de manera estricta evitara en una manera considerable el riesgo de contagios.			C6
Colaborador 7		En el plan el uso de las mascarillas ya es de forma obligatoria, por ello nos mantendremos libres de riesgos potenciales y es esencial el lavado de mano, y el distanciamiento social.	Evaluación del riesgo para el adecuado funcionamiento del plan de continuidad	Metodología de controles	C7
Colaborador 8		En la separación de los escritorios es importante, la comunicación es virtual por correo, el saludo es de lejitos domas con un hola, con los proveedores que vengan es previa coordinación y aprobación de su visita, si no ingresan a la empresa, a la idea es tener un control con todos, manejar un protocolo para apoyar el distanciamiento entre nosotros			C8
Colaborador 9		Contemplar medidas de distanciamiento y una adecuada higiene de manos es la forma más importante de mantener y evitar riesgos, limpieza profunda y el manejo de un adecuado procedimiento de desinfección, así como seguir las indicaciones de los líderes de salud y recursos humanos.			C9

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°12

Reducción de datos y generación de subcategorías (categoría 1- pregunta 12 – subcategoría)

Entrevistado	Pregunta	Respuesta textual	Categoría	Subcategorías	Códigos
Colaborador 1		A nosotros nos están capacitando mediante video conferencia y nos informan que debemos de cumplir el plan por ejemplo que debemos guardar un cuidado debido al venir a la empresa, la toma de la temperatura, cumplir el distanciamiento, sabemos que todo es parte de ese plan que se debe de ejecutar y cumplir.			C1
Colaborador 2	¿Cuál es la respuesta para la prevención de la pandemia del COVID 19 y evitar su propagación en su puesto de trabajo; considera que se están controlando las fuentes de contagio potenciales?	Lo que nos han informado es que el plan es un documento técnico para laborar de la manera más segura con una adecuada prevención del COVID-19. En el mismo se observa que están controlando desde el ingreso, las formas de realizar nuestras actividades y permitir hacer nuestro trabajo muy bien y libre de contagios.			C2
Colaborador 3		Actualmente el estado solicito que las empresas que deban iniciar sus labores deben presentar antes un plan de prevención contra el COVID por ello es necesario e importante que en la empresa se realice y que lo que hagamos en nuestro trabajo, depende para no contagiarnos, nos capacitaron en como debo hacer mi trabajo con mucho cuidado y me parece muy buen aporte que aparte de ese plan de prevención se haga en conjunto con un plan en el área de recursos humanos ya que son los que nos representan con los propietarios del negocio.	Evaluación del riesgo para el adecuado funcionamiento del plan de continuidad	Protocolo de actuación de RRHH	C3
Colaborador 4		Se que puedo contagiarme, me capacitaron y como debo hacer mi trabajo con mucho cuidado y sé que eso es parte del plan que menciona, ósea mi trabajo es importante para que mis compañeros estén sanos			C4
Colaborador 5		En nuestros puestos de trabajo se debería mejorar algunos procesos de respuesta, aún está el temor en venir a trabajar por temor a la posible exposición, también se han interrumpido algunos envíos, por ello recomiendo que el área de RRHH implemente acciones para medir la temperatura, al realizar la firma de la boleta de pago, reuniones, etc.			C5
Colaborador 6		Bueno dentro de las recomendaciones técnicas adoptadas por la empresa se encuentra el trabajo aleatorio y por grupos, es decir no todos los trabajadores acuden los mismos días, los días son alternados; además se hace uso de un desinfectante que es roseado encima de la ropa antes de entrar al centro trabajo claro está acompañado de las mascarillas y los guantes; y con estas medidas adoptadas dentro de la empresa ya no se ha escuchado casos de contagio dentro de esta.			C6
Colaborador 7		El plan de respuesta son netamente técnicas propias que nos brinda la empresa como tal para trabajar más tranquilo ya que el COVID nos crea mucha incertidumbre.	Evaluación del riesgo para el adecuado funcionamiento del plan de continuidad	Protocolo de actuación de RRHH	C7
Colaborador 8		La empresa debe de generar un plan de acción para prevenir el COVID-19 y manejar los protocolos desde el ingreso de cada trabajador, la permanecía, la higiene constante, el tránsito y la congregación de personas en los ambientes, cuando trabajamos con terceros cuando hay cita y se deben aplicar protocolos para la atención recomendados por las entidades del estado.			C8
Colaborador 9		El trabajo en conjunto entre la Gerencia, encargado de salud, RRHH, son los responsables de manejar el plan basado en los controles para evitar el contagio, esta es la mejor medida para controlar los riesgos.			C9

Fuente: Elaboración propia.

Tabla N°13

Reducción de datos y generación de subcategorías (categoría 1- pregunta 13 – subcategoría)

Entrevistado	Pregunta	Respuesta textual	Categoría	Subcategorías	Códigos
Colaborador 1	¿Qué se debería o no debería hacer dentro de sus formas de trabajo para prevenir que se convierta en un riesgo psicosocial (estrés, tensión) que ayudaría a la implementación del plan de continuidad de recursos humanos?	Pues quisiéramos que, así como nos capacitan para el COVID para evitar el contagio, manejo de los equipos de protección, etc., también se dicte capacitaciones lúdicas de juegos dinámicas eso sería bueno para evitar esos problemas de estrés, tensión etc.	Evaluación del riesgo para el adecuado funcionamiento del plan de continuidad	Protocolo de actuación en RRHH	C1
Colaborador 2		brindar capacitaciones o dar talleres para evitar el estrés la tensión y que nos ayude a poder trabajar más relajados y evitar el estrés post trauma por todo lo ocurrido.			C2
Colaborador 3		Deberían capacitarnos de forma virtual en pausas activas o consultas con un profesional que nos ayude en estos temas porque es muy complicado la tensión en el trabajo por el COVID.			C3
Colaborador 4		Estar así con saber que te puedes contagiar nos pone tensos, quizá un poco más de soltura o darnos descansos ayudaría o charlas con las psicólogas también.			C4
Colaborador 5		El efecto que deja esta enfermedad es estresante, no tocar nada que dude en saber si esta con el virus o la pelea por llegar a trabajar o simplemente de salir me deja con inseguridades y tensión, si la empresa nos ayuda con ello a través de charlas como las que da RRHH sería muy bueno, sumar a una psicóloga ayudaría mucho.			C5
Colaborador 6		Lo que se debería hacer sería implementar un pequeño horario de distracción donde los trabajadores ocupen ese espacio para realizar actividades de distracción como los juegos de mesa, donde se necesita que estén aglomerados para poder jugar su turno y de esta manera se respetaría el distanciamiento social, también se podría ocupar este espacio para brindar pequeñas charlas que ayuden a evitar el estrés y poder controlar o manejar el llamado trabajo bajo presión.			C6
Colaborador 7		Primero lo ideal que se indique el horario de trabajo, cuando es tu día de descanso, líneas abiertas de apoyo psicológico porque trabajar solo frente a una pantalla todo el día es complicado, así como seguir con las pausas activas, manejo del estrés, utilizando la tecnología, así como trabajar obtendremos utilizarlos de forma lúdico para nosotros nos serviría ludo terapia, estiramientos, la interacción con el área de recursos humanos haciendo una reunión virtual de cómo estamos yendo.			C7
Colaborador 8		Mucha difusión, las personas han sido bombardeadas por la parte negativa de las consecuencias, pero no sé a trabajado mucho en explicar en qué consiste, como funciona como actúa el virus dentro del cuerpo, en la empresa se debe difundir ya que si sales positivo debes de explicar todo el proceso con mensajes como actúa, como evitarlo, y si tienes alguna enfermedad al médico ocupacional para que la medida de prevención que tengamos cada uno se fortalezca en la difusión por correo, mensajes, implementar las pausas activas antes de trabajar.			C8
Colaborador 9		El estado ha implementado en una norma que el empleador debe tomar en cuenta el riesgo psicosocial que está generando esta enfermedad vinculada al trabajo, es imprescindible que se tome dentro del plan las medidas necesarias para evitar daño a nivel psicosocial.			C9

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°14

Reducción de datos y generación de subcategorías (categoría 1- pregunta 14 – subcategoría)

Entrevistado	Pregunta	Respuesta textual	Categoría	Subcategorías	Códigos
Colaborador 1		Mantener la comunicación por video llamada y si se va a cosas como monitoreo mantener el distanciamiento y la limpieza antes de, pero mantener la comunicación virtual es esencial.			C1
Colaborador 2		Distanciamiento social siempre, estar a dos metros de distancia y tratar que las reuniones sean por video conferencia.			C2
Colaborador 3	¿Si es que se realizaran reuniones presenciales, qué medidas recomendaría usted para mantener el distanciamiento social?	Recomendó que por el momento se continúe con reuniones virtuales, solo en caso muy urgentes se deben realizar presencial o las llamadas en caso de emergencias.	Evaluación del riesgo para el adecuado funcionamiento del plan de continuidad	Protocolo de capacitación	C3
Colaborador 4		Recomiendo que no se den muy seguido las reuniones que se dan al miembro que se ingresaba o que se mantenga la distancias si se hace, las conferencias es una buena alternativa.			C4
Colaborador 5		Estar separados es lo que mejor funciona, evitar las aglomeraciones, así que las reuniones virtuales son lo mejor que tiene la empresa por ahora, pero en caso de que se den las reuniones deben ser guardando la distancia obligatoria.			C5
Colaborador 6		Que se respete de manera estricta el metro de distancia, que se exija el uso de mascarilla antes, durante e incluso después de las reuniones; en estas reuniones evitar compartir alimentos o cualquier consumible y si fuera posible evitar las reuniones presenciales y mejor realizarlas haciendo uso de la tecnología.			C6
Colaborador 7		Lo ideal es seguir virtual y si algo obligatorio, tener la distancia de dos metros, pero a priori es tener de forma virtual,			C7
Colaborador 8		En las aulas de capacitación mantener la distancia, sin interactuar con nadie y así se lleve el control.	Evaluación del riesgo para el adecuado funcionamiento del plan de continuidad	Protocolo de capacitación	C8
Colaborador 9	Las medidas instaladas en muchas empresas han funcionado muy bien como la delimitación de distancia, evitar colocar sillas cerca de los lugares de reunión, la de sala de reuniones con adecuada ventilación y uso estricto de EPP En caso no haya esa facilidad mantener las reuniones virtuales.	C9			

Fuente: Elaboración propia.

Tabla N°15

Reducción de datos y generación de subcategorías (categoría 1- pregunta 15– subcategoría)

Entrevistado	Pregunta	Respuesta textual	Categoría	Subcategorías	Códigos	
Colaborador 1	¿Qué medidas propone que se implementen en su puesto de trabajo	Aun no se ha retornado al trabajo, pero sería bueno que se marquen las zonas, zonificar, colocar una mica, ya que salimos cuando hay capacitación creo que eso podría implementar como control para evitar el contagio.				C1
Colaborador 2	con respecto al distanciamiento social para prevenir el contagio entre los colaboradores?	Hacer el área más segura, lugares ventilados, evitar tanto aforo y hacer el trabajo más digital, así como letreros, toma de tiempo para poder acudir al aseo, solicitar un menor número de aforo donde trabajamos y evitar el contagio y mejorar nuestro trabajo.				C2
Colaborador 3		Mantener todos los lineamientos recomendados a nivel internacional y nacional como son mantener la distancia de 2 metros, disminución del aforo, etc.	Evaluación del riesgo para el adecuado funcionamiento del plan de continuidad	Protocolo de capacitación		C3
Colaborador 4		Creo que estar alejados como en los bancos funciona, o tal vez poder barreras o algo que no permita contagiarnos, también puede ayudar rociadores con algo para matar el virus, quizá algo más tecnológico ayudaría verdad.				C4
Colaborador 5		Podría funcionar el tener turnos diferentes en el trabajo, colocar barreras y la ventilación máxima posible.				C5
Colaborador 6		Que en los espacios donde antes de la pandemia se permitía un aforo de 10 personas se reduzca al uso de sólo 4 ya que esto no solo contribuiría al distanciamiento social, sino también a que el espacio tenga un rango de ventilación natural, sin necesidad del uso de ventiladores o aires acondicionados, que se coloquen letreros que se especifique que el uso de cada área o espacio de trabajo debe tener por persona necesariamente un metro de distancia.				C6
Colaborador 7		Primero que se desinfecta la zona de trabajo, disminuir el aforo total, señalar las entradas y salidas, tener ventilación natural ya que los ventiladores son un cultivo, cual es la recomendación no hay sustento científico de cuanto limpiar su zona de trabajo por ello es mejor estar limpiar de forma empírica, y va a depender de la influencia de clientes, si es 3 veces al día así limpiamos nuestro espacio cajones, laptop.		Protocolo de capacitación		C7
Colaborador 8		Básicamente ya sea el alejamiento de los escritorios, evitar pasar información por USB, desinfectar cada uno nuestro escritorio, desinfectar los teléfonos y el distanciamiento cada dos metros y partir horarios.	Evaluación del riesgo para el adecuado funcionamiento del plan de continuidad			C8
Colaborador 9		Las medidas que se tomen entre el distanciamiento, señalizaciones, información, afiches, etc. no servirían si es que no hay una adecuada sensibilización y supervisión constante, lo que vemos es que la informalidad la desobediencia es muy común y aunque nuestra empresa haga el mayor esfuerzo siempre se puede pasar algo por alto y esta supervisión debe ayudar en no olvidar los esencial.				C9

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°16

Reducción de datos y generación de subcategorías (categoría 1- pregunta 16 – subcategoría)

Entrevistado	Pregunta	Respuesta textual	Categoría	Subcategorías	Códigos
Colaborador 1		Si contamos con los equipos nos hicieron llegar al domicilio para hacer los trabajos, nos tomar imágenes cuando regresemos a laborar. He visto que siempre están llenos esto garantiza que los están manteniendo bien.			C1
Colaborador 2		Al menos en nuestra área si ya están implementados y son los necesarios. lavaremos en baños limpios, alcoholes en gel, vigilancia constante.			C2
Colaborador 3	Cuentan con dispensadores de desinfectante para manos y lavaderos en espacios visibles en el lugar de trabajo y si estos tienen el mantenimiento adecuado.	Si creo que eso están colocando más, pero si usted puede sugerir llevar algo para cuando venimos o el regreso a nuestra casa sería bueno porque en los buses o taxis uno se puede contagiar.	Evaluación del riesgo para el adecuado funcionamiento del plan de continuidad	Protocolo de desinfección	C3
Colaborador 4		Se están colocando en los baños cada cierto tiempo, pero si usted puede sugerir llevar algo que tengamos al momento que salimos de la empresa, así como se implementen en más puntos estratégicos.			C4
Colaborador 5		Los esenciales en las zonas de trabajo en ese aspecto si están bien estructurados y si el dan su mantenimiento.			C5
Colaborador 6		La empresa si cuenta con estas herramientas incluso desde antes de la pandemia; sin embargo, el cuidado y mantenimiento de estos son más rigurosos que antes.			C6
Colaborador 7		De por sí tenemos en los lavaderos los implementos y se hace la limpieza constante para prevenir el COVID.			C7
Colaborador 8	Se ha comprado un lote y cada uno debe utilizar su propio desinfectante y se debe implementar más en cada ambiente.			C8	
Colaborador 9	Lo más importante para evitar contagios es el lavado de manos y sumado al uso del gel con alcohol y los dispensadores en buen estado ayudan de manera formidable, en este caso debe decir que estamos muy bien protegidos.			C9	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla N°17

Reducción de datos y generación de subcategorías (categoría 1- pregunta 17 – subcategoría)

Entrevistado	Preg	Respuesta textual	Categ	Subcat	Cód
Colaborador 1		Las medidas creo las adecuadas, la señora de limpieza debe dar limpieza a las áreas comunes, pero nosotros debemos dar una limpieza profunda a nuestra laptop e implementos de trabajo, así se puede hacer la limpieza más profunda en los lugares comunes, así nos sentimos más seguros ya que si no hay un área bien limpia puede ser un punto de contagio.			C1
Colaborador 2	¿Qué medidas de limpieza han implementado para la desinfección de las áreas de trabajo?	Nos informaron que se implementarán, limpieza y desinfección contante, entrega de equipos como alcohol en gel y paños para la autolimpieza de nuestros lugares de trabajo. Esto es bueno porque se podrá tener continuidad para trabajar.	Evaluación del riesgo para el adecuado funcionamiento del plan de continuidad	Protocolo de Desinfección	C2
Colaborador 3		Van a rociar agua con lejía en todas las áreas como muebles, escaleras, pisos, baños, están colocando limpia zapatos y más cosas, eso va a ayudar.			C3
Colaborador 4		Limpiar las áreas comunes, sugiero que se realice antes de que ingresen a trabajar luego antes de almuerzo y cada uno traiga sus alimentos así evitamos exponernos al salir.			C4
Colaborador 5		Se están desinfectando constantemente desde que ingresamos hasta la salida vemos que hacen dicho proceso, recomendará que sean mayores como cerrar un día el local y hacerlo más detallada.			C5
Colaborador 6		Para las áreas que se tocan con más frecuencia como escritorios, puertas, manijas se utiliza agua con lejía. Para realizar la desinfección de baños o cualquier otro espacio de la empresa se utilizan guantes desechables que solo se utilizan para ese fin y después de desechar y se procede a la desinfección de las manos de quienes han limpiado los ambientes de la empresa.			C6
Colaborador 7		Las medidas de limpieza el agua con lejía, uniforme adecuado y el uso del alcohol isopropílico			C7
Colaborador 8		Principalmente la desinfección constante de las áreas que demanda nuestras operaciones o donde nos toque dar los servicios, vemos mucho el cuidado de los ambientes.			C8
Colaborador 9		Las medidas más idóneas que se han tomado son de cumplir la desinfección de ambiente y áreas comunes: Como parte del área de salud trabajamos con RHH para que se den las mejores condiciones de trabajo y seguridad, para el adecuado retorno de labores.			C9

Fuente: Elaboración propia.

Tabla N°18

Reducción de datos y generación de subcategorías (categoría 1- pregunta 18 – subcategoría)

Entrevistado	Pregunta	Respuesta textual	Categoría	Subcateg	Cód		
Colaborador 1	¿Por qué cree que es importante las medidas de seguridad y salud ocupacional estén alineadas al Plan de Continuidad en Recursos Humanos para la preparación de los lugares de trabajo a efectos del COVID -19?	Es importante porque al momento que el área de recursos humanos nos llama para la firma de boletas, algún trámite de salud del MINSA, etc. es importante tener la respuesta porque ahora todo será más alejado del contacto directo, por lo tanto, tener contacto con el área que es el nexa y nos pueda ayudar con los tramites o nuestras consultas y obviamente cuidarnos para evitar el contagio.	Evaluación del riesgo para el adecuado funcionamiento del plan de continuidad	Protocolo de Seguridad y salud en el trabajo.	C1		
Colaborador 2		Me han explicado que estas medidas dadas por la empresa y los encargados de seguridad de empresa nos darán las herramientas para poder laborar de manera adecuada, siguiendo nuestras actividades sin riesgo y peligro y sobre todo poder recuperarnos de la situación complicada en la que nos encontramos, el plan que están proponiendo por RRHH, nos dan mayor confianza de contar con apoyo en caso de dudas.			C2		
Colaborador 3		Es sumamente necesario que el área de recursos humanos al implementar el plan de continuidad lo realice manteniendo la seguridad y salud de nosotros los colaboradores, ya que somos el acto más importante de la empresa y al contagiarnos del COVID no podremos producir, muchas de las actividades que realizamos a ordenes de RRHH son importantes, de no poder contar con esta alternativa no podríamos cumplir con ellas.			C3		
Colaborador 4		El doctor me está siempre preguntado cómo estoy de mi salud, sé que eso significa que de mí dependen mucha cosa sobre la limpieza, de que mi trabajo depende mucho la salud de los demás, por eso creo que lo que haga ahora y siempre está relacionado la salud y la seguridad de todos.			C4		
Colaborador 5		Lo que entiendo de este plan de continuidad es que ayudará a volver a trabajar de manera normal si esto suma, junto a salud ocupacional que haya menos contagios, lo veo muy importante y necesario.			C5		
Colaborador 6		Es importante porque de cierta manera son los miembros de recursos humanos los encargados de asesorar a cada uno de los trabajadores de una empresa, y las medidas de seguridad y salud ocupacional al estar alineadas al plan de continuidad en recursos humanos, estos servirían o serian de cierto modo como una herramienta para garantizar que las funciones críticas de la empresa puedan recuperarse ante esta pandemia.			C6		
Colaborador 7		En el tema de seguridad no solamente es trabajo de salud ocupacional si no es un trabajo multidisciplinario que interactúa con el área de RRHH porque ellos nos dan ciertos lineamientos, asesoramientos en el caso de alguna se les puede llamar es por eso por lo que es muy importante porque van de la mano es complemento uno del otro			Evaluación del riesgo para el adecuado funcionamiento del plan de continuidad	Protocolo en seguridad y salud en el trabajo	C7
Colaborador 8		Es necesario porque si no los trabajadores podrían contagiarse y esta pandemia lamentablemente hay personas que no podrían resistir y podría afectar a uno y ese uno podría afectar a los demás impidiendo el desempeño laboral de cada trabajador y la empresa quedaría desprotegida,			C8		
Colaborador 9		Implementar medidas que sumen a los ya establecidos como el de salud ocupacional, significan medidas de ayuda para retornar a las labores y cuidar la salud de los colaboradores.			C9		

Fuente: Elaboración propia.

Tabla N°19

Reducción de datos y generación de subcategorías (categoría 1- pregunta 19 – subcategoría)

Entrevistado	Pregunta	Respuesta textual	Categoría	Subcateg	Códigos
Colaborador 1		Comunicar a nuestro supervisor, al área de recursos humanos para que hagan las coordinaciones con el médico y realice el seguimiento.			C1
Colaborador 2		Se debe comunicar lo más pronto a nuestro supervisor inmediato, evitar exponer su caso y cuidar de que sea pronto su cuidado.			C2
Colaborador 3		Avisar a los jefes de quien está enfermo siempre cuidándolo y cuidándonos, pero evitar que la gente se asuste porque nos puede pasar a todos.			C3
Colaborador 4		Si es en la empresa lo apoyaría y llamaría al médico ocupacional para ver si lo llevo de emergencia o que debo de hacer.			C4
Colaborador 5	En el caso que algún colaborador se encuentre con síntomas sospechosos de COVID 19, cuál sería su accionar de acuerdo con lo recomendado por la empresa	Se debe de comunicar de inmediato y aislar a nuestro compañero con mucho cuidado.	Identificación de casos sospechosos o confirmados de COVID-19 y el manejo del área de RRHH	Registro y seguimiento de alta epidemiológica para el retorno al trabajo	C5
Colaborador 6		Dar aviso inmediato a mis superiores, para que tomen las medidas correspondientes respecto al caso y que se le de atención inmediata.			C6
Colaborador 7		Primero es la comunicación inmediata al jefe, ellos tomarán las medidas correspondientes, y nos harán llegar la atención necesaria con el médico ocupacional.			C7
Colaborador 8		Si el trabajador siente síntomas en casa no debe ir a trabajar e informar al supervisor inmediato y al médico ocupacional, si está en la empresa y tiene los síntomas se le lleva a un centro hospitalario para hacer la prueba y si sale positivo, se lleva el control con los compañeros que interactuaron con él, así como se desinfecta el área donde estuvo.			C8
Colaborador 9		La comunicación debe ser primordial, el control de ingreso para la sintomatología es básica, en caso se detecta algo anormal se debe llevar a RRHH y seguir la línea de ver su contactos y posibles contagios. El tratamiento será dado por el médico asistencial en su seguro.			C9

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°20

Matriz de triangulación entrevistados Colaboradores – objetivo específico N°01 – pregunta 1

Objetivos Específicos	Preguntas	Colaborador 1	Colaborador 2	Colaborador 3	Semejanza	Diferencias	Interpretación
Establecer la planificación de la acción para el adecuado funcionamiento del plan de continuidad en recursos humanos	¿Qué recomendaciones técnicas considera que la empresa está brindando sobre la información dada por el gobierno y el Ministerio de Salud para la prevención de riesgos de contagio del virus en el lugar de trabajo?	La principal es que nosotros debemos evitar tener contacto con las personas con riesgo, esto está estipulado por normas y debemos tomar en cuenta el distanciamiento social para evitar el virus, eso lo vamos a seguir manteniendo en la empresa. Gestión de RRHH y Salud Ocupacional promueve el control de temperatura, áreas limpias, lavado de manos y seguir las recomendaciones que da el estado, con ello vemos que la empresa está cumpliendo con los protocolos, imaginamos que estos protocolos tendrán en cuenta la planificación, organización y los procedimientos de recursos humanos ya que nosotros nos comunicamos con el área de recursos humanos para algún trámite, entrevista, etc. Que también se vea de esa manera y que tenga solución para nosotros	Las recomendaciones son desde como salimos de casa, el transporte o en retorno del trabajo, control de nuestra salud, consulta con nuestros supervisores y compañeros, buscando la situación de la organización a la nueva forma de trabajo, esta es una forma diferente al pasado, pero que ayudará a prevenir contagios. Por las noticias vemos que es de exigencia legal contar con un plan COVID y que sabemos la empresa la está alineando a nuestra realidad, sabemos de su colaboración en la propuesta al área de RRHH, para elaborar un plan de continuidad, que es la que intercede por nosotros los trabajadores y es muy bueno que esté siguiendo estas recomendaciones	Se debería implementar a todas las empresas más recomendaciones técnicas y mejorar las que están dadas porque como vemos actualmente se han modificado varias de ellas, como son el uso de los guantes, al momento de realizar la firma de boleta de pago, ahora se deberían implementar virtualmente acciones sobre cada proceso que debe tener el área de RRHH. Se debe llegar ser agentes de cambio para la situación actual	De acuerdo con la respuesta de los participantes, consideran importante, que se deben seguir recomendaciones técnicas para una adecuada elaboración y seguimiento de un plan, organizadas por el área de RRHH, así como el de obtener resultados adecuados para la continuidad laboral, estos tomados como un nuevo reto en este periodo para todas las organizaciones.		De acuerdo por los colaboradores entrevistados se vio la coincidencia que la planificación de la acción para el adecuado funcionamiento del plan de continuidad en RRHH otorga los procedimientos que la organización necesita, enfocado a las políticas para lograr capacidad de dirigir, controlar y coordina, de igual modo demostró el resultado de nuevos retos para la gestión del talento humano. Según Bautista (2014) en el plan de continuidad se dan a conocer procedimientos para enfocarlos el funcionamiento de la organización ante alguna crisis o desastre, teniendo en cuenta las acciones para un adecuado funcionamiento.

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°21

Matriz de triangulación entrevistados Colaboradores – objetivo específico N°01 – pregunta 1

Objetivos Específicos	Preguntas	Colaborador 4	Colaborador 5	Colaborador 6	Semejanza	Diferencia	Interpretación
Establecer la planificación de la acción para el adecuado funcionamiento del plan de continuidad en recursos humanos	¿Qué recomendaciones técnicas considera que la empresa está brindando sobre la información dada por el gobierno y el Ministerio de Salud para la prevención de riesgos de contagio del virus en el lugar de trabajo?	Lo que la empresa me enseñó sobre las normas y las leyes, es que un trabajador debe cumplirlas, en este caso para cuidarnos de coronavirus, si hago caso de ellas, podre estar sano y trabajar sin problemas	Las recomendaciones son correctas y la empresa nos informa, es complicado trabajar con estas condiciones, pero debemos poner de nuestra parte junto a las indicaciones de la empresa y del gobierno para evitar los contagios.	Las recomendaciones que se vienen brindando no solo es en el ámbito laboral, sino también fuera de este por lo que estas recomendaciones abarcan desde la forma en como salimos de casa, hasta la forma de cómo llegamos al centro de trabajo, esto implica el uso de desinfectantes antibacteriales, el uso de guantes, mascarilla e incluso gafas; lo cual no sólo evitaría el contagio entre los mismos trabajadores, sino también evitaría el contagio entre trabajadores y los usuarios del servicio que ofrece esta empresa, motivo por el cual a los usuarios también se les exige lo mencionado anteriormente para poder hacer uso del servicio ofrecido, puedo recomendar que el plan que usted propone en el área de recursos humanos debe tener un compromiso de la gerencia hacia los trabajadores y estos últimos cumplir con estos lineamientos.	Los entrevistados dan a conocer sus opiniones semejantes coincidencia en la organización de las políticas y el liderazgo que se debe asumir.		De acuerdo por los colaboradores entrevistados se vio la coincidencia que la planificación de la acción para el adecuado funcionamiento del plan de continuidad en RRHH otorga los procedimientos que la organización necesita, enfocado a las políticas para lograr capacidad de dirigir, controlar y coordina, de igual modo demostró el resultado de nuevos retos para la gestión del talento humano. Según Bautista (2014) en el plan de continuidad se dan a conocer procedimientos para enfocarlos el funcionamiento de la organización ante alguna crisis o desastre, teniendo en cuenta las acciones para un adecuado funcionamiento.

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°22

Matriz de triangulación entrevistados Colaboradores – objetivo específico N°01 – pregunta 1

Objetivos Específico	Preguntas	Colaborador 7	Colaborador 8	Colaborador 9	Semejanza	Diferencia	Interpretación
Establecer la planificación de la acción para el adecuado funcionamiento del plan de continuidad en recursos humanos	¿Qué recomendaciones técnicas considera que la empresa está brindando sobre la información dada por el gobierno y el Ministerio de Salud para la prevención de riesgos de contagio del virus en el lugar de trabajo?	Las recomendaciones que la empresa brinda primero es lavarse las manos, uso de desinfectantes, tener más supervisión en las zonas generales, el distanciamiento, muy importante son las capacitaciones que nos brindan como tal, en su momento nos proporcionan las pruebas covid en tema epidemiológico por nosotros ya que la empresa nos da ciertas herramientas y nosotros como trabajadores debemos de seguirlas por el bien de nosotros. Apoyaría la aplicación de las modalidades de trabajo: presencial, remoto y mixto.	A establecido las recomendaciones desde casa en no salir, limpieza continua, utilizar las mascarillas, lentes de seguridad, sin ello no se podría ingresar a la empresa, en la empresa se tiene ya las medidas de prevención ya que va a ver un personal que nos va a tomar la temperatura y un camino que se ha realizado con la bandeja metálica para desinfectar los zapatos y luego ingresar a la oficina y no se debe permitir salir almorzar, se debe poner como política o norma que cada uno lleve sus alimentos y así evitar salir exponerse a un ambiente que no guarda el protocolo adecuado y así evitar correr riesgos, otra recomendación es que en las charlas que se dan al ingreso se debe reforzar las medidas de prevención así como poner letreros informativos que nos recuerden lo que debemos evitar hacer.	Las políticas de la empresa son dadas en compromiso de la gerencia y los trabajadores, las normas que se establecen son realmente importantes en materia de prevención por el coronavirus, como encargado del área de ingeniería nuestra misión es hacer cumplir estos lineamientos y dejar las recomendaciones para evitar el contagio, trabajar al lado de salud para proteger complicaciones y con recursos humanos, difusión de buenas prácticas del plan para que la empresa de las mejores condiciones para laborar y que los trabajadores cumplan con el plan elaborado y materia de prevención.” (C9, P1, resultado de entrevista, de mayo del 2020).	De acuerdo con la respuesta de los participantes, manifestaron la importancia de seguir recomendaciones técnicas basadas en un plan para el covid, estas deben ser lideradas por la empresa, enmarcadas para la continuidad laboral de la organización.		De acuerdo por los colaboradores entrevistados se vio la coincidencia que la planificación de la acción para el adecuado funcionamiento del plan de continuidad en RRHH otorga los procedimientos que la organización necesita, enfocado a las políticas para lograr capacidad de dirigir, controlar y coordina, de igual modo demostró el resultado de nuevos retos para la gestión del talento humano. Según Bautista (2014) en el plan de continuidad se dan a conocer procedimientos para enfocarlos el funcionamiento de la organización ante alguna crisis o desastre, teniendo en cuenta las acciones para un adecuado funcionamiento.

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°23

Matriz de triangulación entrevistados Colaboradores – objetivo específico N°01 – pregunta 2

Objetivos Específicos	Preguntas	Colaborador 1	Colaborador 2	Colaborador 3	Semejanza	Diferencia	Interpretación
Establecer la planificación de la acción para el adecuado funcionamiento del plan de continuidad en recursos humanos	¿Qué cultura se ha implementado para prevenir el contagio del COVID 19 en su puesto o área de trabajo?	La cultura de prevención que es parte de la política de la empresa, la misma que nos facilita para no contagiarnos, es decir política de prevención	La cultura de prevención y de compromiso por todos en la empresa	Siempre nos enseñan que la cultura de prevenir es lo mejor en nuestro trabajo, en este caso aquí y en estas fechas debe funcionar igual	Los entrevistados coinciden en que se debe tomar una política de prevención, siendo esto un nuevo reto para la gestión del talento humano.		Respecto a esta pregunta la interpretación de los colaboradores consideran que para la planificación de la acción para el adecuado funcionamiento del plan de continuidad en recursos humanos se tendrá en cuenta a los nuevos retos para la gestión de recursos humanos, Según SERVIR (2020) para continuar con las labores y el servicio se debe preparar y gestionar el plan en el área de recursos humanos, donde se va dirigir el apoyo, control, de las labores y así, por medio del plan, preservar la salud de los colaboradores y evitando su propagación del virus con ello se confirma la continuidad y la operatividad de la empresa, es por ello que estos retos para la gestión del talento humano, cobra importancia, pues del mismo se darán nuevas formas de laborar e interrelacionarse en conjunto, adecuándose así a una nueva etapa, trazado por los líderes de la organización, siguiendo las políticas establecidas y el compromiso de los colaboradores en su cumplimiento.

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°24

Matriz de triangulación entrevistados Colaboradores – objetivo específico N°01 – pregunta 2

Objetivos Específico	Preguntas	Colaborador4	Colaborador 5	Colaborador 6	Semejanza	Diferencia	Interpretación
Establecer la planificación de la acción para el adecuado funcionamiento del plan de continuidad en recursos humanos	¿Qué cultura se ha implementado para prevenir el contagio del COVID 19 en su área de trabajo?	Para estas fechas la prevención es la mejor forma de cuidarme y cuidar a los	Puedo mencionar que es de prevención, ya que seguir todo al pie de la letra nos ayuda a evitar contagiarnos	Una cultura de prevención y concientización de parte de cada uno de los trabajadores y empleadores de la empresa, puesto que el trabajo es en conjunto y de todos	Se resalta la respuesta de los entrevistados en enfocar una política de prevención para la organización.		De acuerdo por los colaboradores entrevistados se vio la coincidencia que la planificación de la acción para el adecuado funcionamiento del plan de continuidad en RRHH otorga los procedimientos que la organización necesita, enfocado a las políticas para lograr capacidad de dirigir, controlar y coordina, de igual modo demostró el resultado de nuevos retos para la gestión del talento humano. Según Bautista (2014) en el plan de continuidad se dan a conocer procedimientos para enfocarlos el funcionamiento de la organización ante alguna crisis o desastre, teniendo en cuenta las acciones para un adecuado funcionamiento.

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°25

Matriz de triangulación entrevistados Colaboradores – objetivo específico N°01 – pregunta 2

Objetivos Específico	Preguntas	Colaborador 7	Colaborador 8	Colaborador 9	Semejanza	Diferencia	Interpretación
Establecer la planificación de la acción para el adecuado funcionamiento del plan de continuidad en recursos humanos	¿Qué cultura se ha implementado para prevenir el contagio del COVID 19 en su área de trabajo?	De por si el área de recursos humanos está el tema de concientización sobre esto es lo básico en las capacitaciones de EPP en las zonas de trabajo por ello se debe dar de forma más repetitiva ahora con el covid.	Se está fortaleciendo mucho el concientizar, basado en comportamientos, valores ya que depende de las actitudes, para poder mayor nivel de seguridad y evitar que alguien se pueda contagiar	La política brindada en la empresa es la base de prevención de todos sus colaboradores, el esfuerzo grande e inversión van justamente en esa materia que la resalto “Prevención	Sobre la respuesta de los entrevistados, se coincide que basan sus respuestas en la prevención.		De acuerdo por los colaboradores entrevistados se vio la coincidencia que la planificación de la acción para el adecuado funcionamiento del plan de continuidad en RRHH otorga los procedimientos que la organización necesita, enfocado a las políticas para lograr capacidad de dirigir, controlar y coordina, de igual modo demostró el resultado de nuevos retos para la gestión del talento humano. Según Bautista (2014) en el plan de continuidad se dan a conocer procedimientos para enfocarlos el funcionamiento de la organización ante alguna crisis o desastre, teniendo en cuenta las acciones para un adecuado funcionamiento.

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°26

Matriz de triangulación entrevistados Colaboradores – objetivo específico N°01 – pregunta 3

Objetivos Específico	Preguntas	Colaborador 1	Colaborador 2	Colaborador3	Semejanza	Diferencia	Interpretación
Establecer la planificación de la acción para el adecuado funcionamiento del plan de continuidad en recursos humanos	¿Cómo repercute la enfermedad del COVID 19 en la forma de trabajo operativo de la empresa?	Es complicado y difícil antes teníamos reuniones para planificar el trabajo, el contacto era directo ahora todo es por video conferencia, llamadas telefónicas, mensajes, hace que no estemos tan al contacto, las decisiones demoran, a veces la señal demora mucho, antes teníamos el lazo entrelazarles compañeros y gerencia y el temor es muy alto. RRHH, es quien organiza mediante procesos los trabajos a desarrollar.	Repercute, porque el contagio masivo haría que todos los compañeros tendríamos que estar en cuarentena y eso significa un riesgo alto para la salud y la operatividad de la empresa y esta se quede sin su personal operativo y claro está la atención de los clientes	Repercute mucho actualmente ya no podemos socializar como antes para prevenir el contagio, se deben hacer los cambios respetivos si antes firmábamos asistencia ahora cuando ingresemos y se nos tome la temperatura y firmemos dicho documento será nuestra prueba de asistencia hasta que se pueda regularizar todo, RRHH, apoya mucho en la gestión, así como si antes llegaba la señorita para que firmemos la boleta de pago ahora tendrá que implementarse la firma digital, así como al momento de reclutar se deberá implantar de forma virtual ciertos procesos. etc.	Lo importante que se debe resaltar de las respuestas de los entrevistados que se toma como semejanza, es que existe una afectación en la parte laboral y que se debe tomar la acción como parte de la política organizacional y estas deben estar lideradas por la gerencia y recursos humanos.		Tomando las consideraciones dadas a conocer por los entrevistados se puede interpretar que debe tenerse una adecuada planificación y acción para el funcionamiento del plan de continuidad en recursos humanos, también se debe tener en cuenta la organización y políticas de compromiso, de esta forma se va a contribuir a la efectividad de la organización, donde se podrá deducir que las políticas empresariales son las normas para decidir los límites en el cual se va a producir la acción según Lindstrom, Samuelsson&Hagerfors (2010),

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°27

Matriz de triangulación entrevistados Colaboradores – objetivo específico N°01 – pregunta 3

Objetivos Específico	Preguntas	Colaborador 4	Colaborador 5	Colaborador 6	Semejanza	Diferencia	Interpretación
Establecer la planificación de la acción para el adecuado funcionamiento del plan de continuidad en recursos humanos	¿Cómo repercute la enfermedad del COVID 19 en la forma de trabajo o en la operatividad de la empresa?	Ya no compartimos estar juntos, antes nos reuníamos para comer o celebrar un cumpleaños ya no se puede ahora, ya no le puedo pedir a mi compañero que me preste algo o que me ayude, ahora hay más control.”	Lo difícil de lograr desarrollar nuestras actividades se ven ahora complicadas porque no tenemos ayuda directa, ahora todo es distancia y eso nos afecta mucho, sobre todo si el trabajo teníamos que hacerlo en equipo, por más que haya esfuerzo por la empresa usando las llamadas o conferencias, se ha perdido la unidad	Respecto a la forma de trabajo todos nos hemos tenido que adaptar a las nuevas medidas tomadas por la empresa y como sabemos toda adaptación es un proceso por lo cual también ha repercutido en el modo desempeño de los trabajadores y en el nivel de productividad de la empresa. Los encargados de recursos humanos nos apoyan en lograr los objetivos planteados.	Se puede mencionar de las respuestas en semejanza es que hay una real afectación de sus labores en la empresa, que estas se debe tomar formas nuevas de trabajo, por lo cual se puede deducir en que la empresa debe adoptar la política y compromiso lideradas por la gerencia.		Tomando las consideraciones dadas a conocer por los entrevistados se puede interpretar que debe tenerse una adecuada planificación y acción para el funcionamiento del plan de continuidad en recursos humanos, también se debe tener en cuenta la organización y políticas de compromiso, de esta forma se va a contribuir a la efectividad de la organización, donde se podrá deducir que las políticas empresariales son las normas para decidir los límites en el cual se va a producir la acción según Lindstrom, Samuelsson & Hagerfors (2010),

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°28

Matriz de triangulación entrevistados Colaboradores – objetivo específico N°01 – pregunta 3

Objetivos Específico	Preguntas	Colaborador 7	Colaborador 8	Colaborador 9	Semejanza	Diferencia	Interpretación
Establecer la planificación de la acción para el adecuado funcionamiento del plan de continuidad en recursos humanos	¿Cómo repercute la enfermedad del COVID 19 en la forma de trabajo operativo de la empresa?	Todo esto ha sido un cambio total, la repercusión ha sido un giro de 180° en donde estábamos trabajando y ahora estamos por entrevistas virtuales contigo y los compañeros de trabajo así que hay que adaptarnos y para lograr la operatividad de la empresa nos ayuda a tener las herramientas tecnológicas, ahora es lo primordial	Hubo un impacto en todas las empresas en la productividad, los ingresos han disminuido mucho, en otros más en otras menos, generando un impacto fuerte, se ha cordato la actividad económica por el riesgo vital que se tiene y el pánico hacia esta pandemia pero que pase esto, las medidas de control serán más adecuadas la gente va a adquirir otra cultura, otro pensamiento.	El estar en constante prevención se genera estrés, incertidumbre y nos obliga en adoptar nuevas formas de vida y trabajo y eso significa un cambio radical de nuestra labor, en todo sentido, desde cómo nos van a seleccionar en un puesto, como nos van a capacitar, como nos darán hasta nuestros pagos e incluso como hacer consultas con los líderes de la empresa y nuestros clientes.	Se destaca sobre las respuestas en semejanza es existe gran afectación de sus labores en la empresa, que se debe tomar compromiso por parte de ellos trabajadores, con apoyo de los líderes de la empresa, esto se puede interpretar como la necesidad de compromiso de la organización y liderazgo por parte de la mencionada organización.		Tomando las consideraciones dadas a conocer por los entrevistados se puede interpretar que debe tenerse una adecuada planificación y acción para el funcionamiento del plan de continuidad en recursos humanos, también se debe tener en cuenta la organización y políticas de compromiso, de esta forma se va a contribuir a la efectividad de la organización, donde se podrá deducir que las políticas empresariales son las normas para decidir los límites en el cual se va a producir la acción según Lindstrom, Samuelsson&Hagerfors (2010),

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°29

Matriz de triangulación entrevistados Colaboradores – objetivo específico N°01 – pregunta 4

Objetivos Específico	Preguntas	Colaborador 1	Colaborador 2	Colaborador 3	Semejanza	Diferencia	Interpretación
Establecer la planificación de la acción para el adecuado funcionamiento del plan de continuidad en recursos humanos	¿Cómo las normas laborales establecidas en la empresa ayudan a prevenir el COVID-1?	Por todo lo que nos ha venido ocurriendo en estas últimas fechas a nivel de la empresa, personal, familiar etc. sabemos que existen normas que está estableciendo toda empresa como política responsable, entonces nuestra empresa está llevando a cabo un plan de prevención y que nos informaron entrará en vigencia, además de un plan del área de RRHH está realizando una investigación en un plan de continuidad laboral que ayudará a sumar esfuerzo para retomar a nuestras labores ya que para nosotros es importante que volvamos a trabajar y ese cumplimiento es primordial para que sigamos adelante en nuestras labores y obviamente tener un mejor para desarrollar nuestras actividades	Por todo lo que hemos venido viendo en cambios en la empresa, directivas, reglamentos, capacitaciones, puedo ver que la empresa está tomando cartas en el asunto para evitar contagiarnos del COVID, siendo esto necesario implementarlo en la política de la empresa	Creo que al implementar políticas en la empresa para prevenir esta pandemia y darnos a conocer las mismas nos permitirá trabajar con mayor tranquilidad y así lograr evitar el contagio, a la vez el estrés	Se puede mencionar como semejanza de los entrevistados y coinciden en que la organización debe adoptar las normas laborales existentes frente al covid, estas deben ser asumidas con el compromiso de prevención y sea parte de una política responsable frente a la situación actual		Los entrevistados consideran que en el plan de que en la planificación de la acción para el adecuado funcionamiento del plan de continuidad en recursos humanos en el que la organización y políticas de compromiso en el que lo menciona según la OIT (2020) manifiesta la importancia de las normas de trabajo de la OIT, nos deja recomendaciones importantes para la continuidad laboral, siempre con el mensaje principal de la prevención con medidas adecuadas y estrictas de trabajo, asumidas por la organización que sea de cumplimiento por los colaboradores.

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°30

Matriz de triangulación entrevistados Colaboradores – objetivo específico N°01 – pregunta 4

Objetivos Específico	Preguntas	Colaborador 4	Colaborador 5	Colaborador 6	Semejanza	Diferencia	Interpretación
Establecer la planificación de la acción para el adecuado funcionamiento del plan de continuidad en recursos humanos	¿Cómo las normas laborales establecidas en la empresa ayudan a prevenir el COVID-1?	Los que la empresa me enseñó sobre las normas y las leyes es que uno debe cumplir con lo que indican, en este caso para cuidarnos de coronavirus, si hago caso de ellas, podre estar sano y trabajar sin problemas	Vemos que las personas hoy salen a las calles y no hacen caso a lo que dice el presidente o las autoridades en ello vemos los casos de gente se enferma y mucha que fallece, el cumplir estas normas e indicaciones en el trabajo también deben ser estrictas para lograr regresar a trabajar y no ser parte de ese grupo de enfermos en los hospitales	Las normas ayudan a salvaguardar la integridad física de los trabajadores, así mismo salvaguardan las garantías fundamentales que estos adquieren por su condición de trabajadores y además por tener el rango de normas son de obligatorio cumplimiento tanto para el empleador como para el trabajador	Resaltamos la coincidencia en la respuesta de los entrevistados en que conocen de las normas laborales y como representa esto para el trabajo, su cumplimiento y que beneficios tiene las mismas en la continuidad de la empresa.		Los entrevistados consideran que en el plan de que en la planificación de la acción para el adecuado funcionamiento del plan de continuidad en recursos humanos en el que la organización y políticas de compromiso en el que lo menciona según la OIT (2020) manifiesta la importancia de las normas de trabajo de la OIT, nos deja recomendaciones importantes para la continuidad laboral, siempre con el mensaje principal de la prevención con medidas adecuadas y estrictas de trabajo, asumidas por la organización que sea de cumplimiento por los colaboradores

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°31

Matriz de triangulación entrevistados Colaboradores – objetivo específico N°01 – pregunta 4

Objetivos Específico	Preguntas	Colaborador 7	Colaborador 8	Colaborador 9	Semejanza	Diferencia	Interpretación
Establecer la planificación de la acción para el adecuado funcionamiento del plan de continuidad en recursos humanos	¿Cómo las normas laborales establecidas en la empresa ayudan a prevenir el COVID-1?	Bueno con la coyuntura actual las normas nos ayudan a salvaguardar la integridad tanto como a nosotros y a sí mismo la empresa a la vez son normativas que son obligatorias para nosotros que como trabajadores debemos respetarlas y asumirlas como tal.	Ayudan en gran medida porque es necesario tener protocolos por lo menos un procedimiento establecido que recomienda el estado para poder controlar y bajar los índices del personal afectado, ayuda mucho en la prevención	Ahora no debemos darnos a los desentendidos frente a lo que esta pasado, simple si no seguimos las normas laborales no podremos retornar a nuestras labores y si las incumplimos es que nos vamos a infectar y hasta puede parar las actividades y eso sería un gran golpe del que ya hemos recibido todos los peruanos y en especial nuestra empresa que es de servicios.	Relacionando las respuestas de los entrevistados, resume en la importancia de las normas laborales para el cuidado del servicio y prevención en materia del covid para la continuidad laboral de la empresa.		Los entrevistados consideran que en el plan de que en la planificación de la acción para el adecuado funcionamiento del plan de continuidad en recursos humanos en el que la organización y políticas de compromiso en el que lo menciona según la OIT (2020) manifiesta la importancia de las normas de trabajo de la OIT, nos deja recomendaciones importantes para la continuidad laboral, siempre con el mensaje principal de la prevención con medidas adecuadas y estrictas de trabajo, asumidas por la organización que sea de cumplimiento por los colaboradores

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°32

Matriz de triangulación entrevistados Colaboradores – objetivo específico N°01 – pregunta 5

Objetivos Específico	Preguntas	Colaborador 1	Colaborador 2	Colaborador 3	Semejanza	Diferencia	Interpretación
Establecer la planificación de la acción para el adecuado funcionamiento del plan de continuidad en recursos humanos	Cómo mantiene la comunicación con el representante de la empresa ante alguna observación o riesgo de contagio y cuáles son sus opiniones de esta comunicación	El gerente esta con mucha comunicación con nosotros, está en todas las reuniones de toma de decisiones sobre todo que tenga que ver con los servicios, clientes, el área de recursos esta alerta a lo que pase, como recomendaciones podría sumar ante cualquier eventualidad saber a quién recurrir y que nos respondan y apoyen.	Que nos permita las reuniones en video conferencias, que pueda leer los buzones de sugerencias, lectura de los correos, entre otros y que les tome importancia en nuestras opiniones. Es difícil expresar nuestra opinión directa ahora sólo han sido videollamadas para ver temas de como volver al trabajo.	Es una comunicación amplia y directa con el área de recursos humanos, pero me parece que debería mejorar ya que debe haber mayor evaluación para que no nos llamen de manera exagerada o en cada momento	Coincidieron en la comunicación asertiva y efectiva, toma en cuenta de sus opiniones y se obtengan respuestas a su consulta y estas tengan solución por parte de los representantes de la empresa, es decir, funcionalidad de lo planificado.		Teniendo en cuenta las respuestas de los colaboradores coincidieron que la planificación de la acción para el funcionamiento idóneo del plan de continuidad en recursos humanos el liderazgo es esencial, para American Safety (2020), el liderazgo rige en la persona que posea capacidades para poder influir en un grupo determinado y así los colaboradores podrán identificarse con la organización, siempre que manejen una adecuada comunicación entre representantes y colaboradores.

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°33

Matriz de triangulación entrevistados Colaboradores – objetivo específico N°01 – pregunta 5

Objetivos Específico	Preguntas	Colaborador 4	Colaborador 5	Colaborador 6	Semejanza	Diferencia	Interpretación
Establecer la planificación de la acción para el adecuado funcionamiento del plan de continuidad en recursos humanos	Cómo mantiene la comunicación con el representante de la empresa ante alguna observación o riesgo de contagio y cuáles son sus opiniones de esta comunicación	Él nos pregunta cómo estamos, pero es más con el encargado de operaciones y usted de recursos humanos, el jefe siempre está bien ocupado.”	Dentro de las limitaciones se podría decir que sí, pero podría mejorar en algunos puntos como de reuniones guardando las condiciones de estar alejados para así escuchen nuestras opiniones, a veces la que son por teléfono no obtenemos expresar bien nuestras necesidades	La comunicación es mediante correos electrónicos claramente detallados y especificados, lo que a mi parecer está bien porque es de claro entendimiento para todos los trabajadores de la empresa e incluso cuando uno no entiende lo que se quiere transmitir, mediante un correo electrónico se le hace saber a representante para que este replantee su mensaje o lo que quiere transmitir	Las respuestas tienen semejanza en que deben existir formas de reunir y escuchar sus sugerencias, que es el encargado de RRHH quien debe hacer viable sus sugerencias y estas deben tomar la debida importancia por la gerencia.		Teniendo en cuenta las respuestas de los colaboradores coincidieron que la planificación de la acción para el funcionamiento idóneo del plan de continuidad en recursos humanos el liderazgo es esencial, para American Safety (2020), el liderazgo rige en la persona que posea capacidades para poder influir en un grupo determinado y así los colaboradores podrán identificarse con la organización, siempre que manejen una adecuada comunicación entre representantes y colaboradores.

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°34

Matriz de triangulación entrevistados Colaboradores– objetivo específico N°01 – pregunta 5

Objetivos Específico	Preguntas	Colaborador 7	Colaborador 8	Colaborador 9	Semejanza	Diferencia	Interpretación
Establecer la planificación de la acción para el adecuado funcionamiento del plan de continuidad en recursos humanos	Cómo mantiene la comunicación con el representante de la empresa ante alguna observación o riesgo de contagio y cuáles son sus opiniones de esta comunicación	La comunicación que tenemos es de dos tipos por celular y correo en donde te despegas de dudas y en su efecto correo y viceversa, la comunicación es más cooperativa en ambos tanto con el representante como con los trabajadores.	La comunicación es buena por las herramientas virtuales, es un control por el estado del trabajar y los avances de trabajo.	Se trata de manejar de la forma posible en nuestra área de salud, el líder de la empresa si escucha las opiniones, el detalle es que algunos servicios de salud son temas restringidos y se debe guardar la confidencialidad y en este caso es muy buena, explotamos al máximo las herramientas digitales	La coincidencia de las respuestas está basada en que sí hay comunicación acertada, ven la importancia de ser escuchados, siendo esencial la respuesta de los encargados de la empresa.		Teniendo en cuenta las respuestas de los colaboradores coincidieron que la planificación de la acción para el funcionamiento idóneo del plan de continuidad en recursos humanos el liderazgo es esencial, para American Safety (2020), el liderazgo rige en la persona que posea capacidades para poder influir en un grupo determinado y así los colaboradores podrán identificarse con la organización, siempre que manejen una adecuada comunicación entre representantes y colaboradores

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°35

Matriz de triangulación entrevistados Colaboradores – objetivo específico N°01 – pregunta 6

Objetivos Específico	Preguntas	Colaborador 1	Colaborador 2	Colaborador 3	Semejanza	Diferencia	Interpretación
Establecer la planificación de la acción para el adecuado funcionamiento del plan de continuidad en recursos humanos	¿Cómo se ve usted afectado en la comunicación e interacción con sus compañeros de trabajo por el COVID-19?	Ya no es una comunicación directa y afecta porque no sabemos qué va a pasar más adelante y quisiera que el área de recursos humanos ayude para afrontar todo esto, se necesita de mucha comunicación, pero buscando otros medios	Muy afectado porque ya no hay una comunicación efectiva y las ordenes son más complejas y demora más nuestro accionar.”	Afecta ya que ahora tenemos que mantener el distanciamiento social y no logramos interactuar como antes	Los entrevistados manifiestan que existe una afectación evidente de la situación, que no hay comunicación cercana y esta pasó a ser de otros medios, se analiza de la misma pedido de toma de acciones.		Los colaboradores dan a conocer que el liderazgo es la parte más importante en la comunicación, esta debe ser muy efectiva, por ello se debe reforzar la comunicación que se tiene y el uso de tecnología juega un rol importante, según American Safety(2020), el plan de continuidad desarrolla el trabajo de la mano con la tecnología para dar las estrategias y mejorar la comunicación entre los colaboradores y la gerencia que están en una situación complicada por la pandemia del COVID-19.

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°36

Matriz de triangulación entrevistados Colaboradores – objetivo específico N°01 – pregunta 6

Objetivos Específico	Preguntas	Colaborador 4	Colaborador 5	Colaborador 6	Semejanza	Diferencia	Interpretación
Establecer la planificación de la acción para el adecuado funcionamiento del plan de continuidad en recursos humanos	¿Cómo se ve usted afectado en la comunicación e interacción con sus compañeros de trabajo por el COVID-19?	Bastante, ahora debo solo llamar a mi jefe para que me mis materiales de trabajo o si salimos por un encargo hay que regresar rápido y evitar contacto y debemos estar desinfectando siempre, y claro está lavarse las manos a cada rato	Afecta mucho por ser limitada, muchos no podrán estar en reuniones por no contar con señal limitada o tener datos para las conferencias, la empresa hace lo mejor posible de darnos las facilidades, pero siempre quedan pendientes	Si ya de una manera presencial era complicado llegar a un acuerdo ahora que la comunicación es restringida se vuelve tedioso, puesto que no se da una comunicación de manera asertiva y no todos los miembros del equipo de trabajo se expresan como realmente quisieran	Se menciona en semejanza en las respuestas de que hay afectación significativa, se ve otras alternativas de comunicación y que hay dificultades por la actual forma de trabajo.		Los colaboradores dan a conocer que el liderazgo es la parte más importante en la comunicación, esta debe ser muy efectiva, por ello se debe reforzar la comunicación que se tiene y el uso de tecnología juega un rol importante, según American Safety(2020), el plan de continuidad desarrolla el trabajo de la mano con la tecnología para dar las estrategias y mejorar la comunicación entre los colaboradores y la gerencia que están en una situación complicada por la pandemia del COVID-19.

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°37

Matriz de triangulación entrevistados Colaboradores – objetivo específico N°01 – pregunta 6

Objetivos Específico	Preguntas	Colaborador 7	Colaborador 8	Colaborador 9	Semejanza	Diferencia	Interpretación
Establecer la planificación de la acción para el adecuado funcionamiento del plan de continuidad en recursos humanos	¿Cómo se ve usted afectado en la comunicación e interacción con sus compañeros de trabajo por el COVID-19?	La comunicación que tenemos es de dos tipos por celular y correo en donde te despegas de dudas y en su efecto correo y viceversa, la comunicación es más cooperativa en ambos tanto con el representante como con los trabajadores. Hay un trabajo en equipo, muy empático y participativo	La comunicación es buena por las herramientas virtuales, es un control por el estado del trabajar y los avances de trabajo.”	“Se trata de manejar de la forma posible en nuestra área de salud, el líder de la empresa si escucha las opiniones, el detalle es que algunos servicios de salud son temas restringidos y se debe guardar la confidencialidad y en este caso es muy buena, explotamos al máximo las herramientas digitales.	Se menciona en semejanza en las respuestas que la comunicación es buena pero que ha sido afectada y que se debe de analizar por parte de los encargados de la empresa.		Los colaboradores dan a conocer que el liderazgo es la parte más importante en la comunicación, esta debe ser muy efectiva, por ello se debe reforzar la comunicación que se tiene y el uso de tecnología juega un rol importante, según American Safety(2020), el plan de continuidad desarrolla el trabajo de la mano con la tecnología para dar las estrategias y mejorar la comunicación entre los colaboradores y la gerencia que están en una situación complicada por la pandemia del COVID-19.

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°38

Matriz de triangulación entrevistados Colaboradores – objetivo específico N°01 – pregunta 7

Objetivos Específico	Pregunta	Colaborador 1	Colaborador 2	Colaborador 3	Semejanza	Diferencia	Interpretación
Describir las acciones de seguimiento de la continuidad del personal	Parte del plan de continuidad de recursos humanos para la preparación de los lugares de trabajo, es el teletrabajo. Qué opina usted sobre el tema y como ayudaría en aquellos compañeros que no podrán acudir de manera presencial a realizar sus labores.	Es muy importante esta modalidad de trabajo, porque ello nos permite cumplir con nuestras actividades, si bien en cierto ya no estaremos juntos de manera presencial, pero si nos van a permitir que podamos ejercer y poder dar la información y cumplir con nuestros clientes y evitar el contagio, eso es muy importante, lo otro es que este plan va a funcionar para ayudarnos y cumplir con todos los objetivos que tenemos plasmados durante el tiempo y sobre todo va permitir cuidar a los compañeros que no van a poder ir a trabajar por sus obesidad, diabetes y van a poder ganar su sueldo y cumplir con sus actividades	El teletrabajo en una medida que está dentro del cuidado de nosotros los trabajadores que están en algún riesgo que impida que podamos ir a las instalaciones, como los que son diabéticos o tienen un problema de salud grave. Este tipo de trabajo los va a proteger.	Me parece que sería lo mejor, implementar el teletrabajo ya que hay colaboradores con obesidad crónica y diabetes que necesitan que los cuidemos y la forma de hacerlos es permitirle el teletrabajo, pero también sugiero que se implemente en los puestos que no es necesario que vallamos a laborar físicamente, por ello sugiero que se realice la evaluación de que colaboradores deben ir a trabajo presencial, trabajo remoto, o los que pueden ir ambas modalidades	Como similitud en las respuestas se detalla que la modalidad del teletrabajo es muy importante, ayuda sobre todo en casos de contar con compañeros de riesgo y es una medida preventiva.		De acuerdo a lo expuesto con los entrevistados como parte del plan de continuidad en recursos humanos sobre las modalidades de trabajo o el teletrabajo, se presenta como una a medida necesaria durante toda a emergencia sanitaria, sobre todo en aquellos puestos donde los riesgos son importantes y no permite la posibilidad de retornar al trabajo, siendo el promotor del cambio en el área de GTH con el cual según Calvillo (2020) las acciones planificadas por las empresas con el objeto de contener la propagación del virus COVID-19 provocaron cambios en las modalidades de trabajo, siendo estas reguladas por la ley.

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°39

Matriz de triangulación entrevistados Colaboradores – objetivo específico N°01 – pregunta 7

Objetivos Específico	Preguntas	Colaborador 4	Colaborador 5	Colaborador 6	Semejanza	Diferencia	Interpretación
Describir las acciones de seguimiento de la continuidad del personal	Parte del plan de continuidad de los recursos humanos para la preparación de los lugares de trabajo, es el teletrabajo. Qué opina usted sobre el tema y como ayudaría en aquellos compañeros que no podrán acudir de manera presencial a realizar sus labores.	No puedo opinar mucho de eso mi trabajo es de ir a la empresa, creo que es más los trabajadores de oficina, pero creo que eso está bien para esa modalidad de trabajo	Es una muy buena medida sobre todo para los que están en riesgo, sé que esto va a ayudar, pero no sé cómo podría afectar si se da por mucho tiempo y si esto afecte en alguna medida para devolver las horas que se puedan dar en esa modalidad de trabajo que es nueva en este tiempo.”	Desde una perspectiva global, vamos a ver que el teletrabajo a mi parecer se encuentra en un punto neutral, puesto que esta metodología aplicada ya en todos los ámbitos laboral tiene pro y contras; vamos a ver que dentro de las ventajas del teletrabajo es una de las maneras efectivas que se encuentra dentro del cuidado del ciudadano para evitar la propagación de este virus y evitar perjudicar también a quienes son más vulnerables, como por ejemplo a aquellos empleados con enfermedades preexistentes; sin embargo también tenemos el tema del llamado “analfabetismo digital” del cual sufren personas trabajadores de la misma empresa, personas con un alto nivel de desconocimiento de las nuevas tecnologías, lo que les impide interactuar con estas mismas y de cierta manera reduce su nivel de productividad y desempeño en la empresa.	Se puede mencionar como semejanza en las respuestas a los entrevistados beneficioso, por ayudar a algunos compañeros y así evitar la propagación del virus.	No opino al respecto. C4.	De acuerdo a lo expuesto con los entrevistados como parte del plan de continuidad en recursos humanos sobre las modalidades de trabajo o el teletrabajo, se presenta como una a medida necesaria durante toda a emergencia sanitaria, sobre todo en aquellos puestos donde los riesgos son importantes y no permite la posibilidad de retornar al trabajo, siendo el promotor del cambio en el área de GTH con el cual según Calvillo (2020) las acciones planificadas por las empresas con el objeto de contener la propagación del virus COVID-19 provocaron cambios en las modalidades de trabajo, siendo estas reguladas por la ley.

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°40

Matriz de triangulación entrevistados Colaboradores – objetivo específico N°01 – pregunta 7

Objetivos Específico	Preguntas	Colaborador 7	Colaborador 8	Colaborador 9	Semejanza	Diferencia	Interpretación
Describir las acciones de seguimiento de la continuidad del personal	Parte del plan de continuidad de recursos humanos para la preparación de los lugares de trabajo, es el teletrabajo. Qué opina usted sobre el tema y como ayudaría en aquellos compañeros que no podrán acudir de manera presencial a realizar sus labores.	El teletrabajo realmente nos ha facilitado muchas cosas, en una parte hemos disminuido los tiempos de exposición tan en la calle como en la empresa, sin embargo hay un tema por ejemplo si yo tengo en promedio de 35 años pero también hay compañeros de más edad y a ellos se les dificulta utilizar esas herramientas tecnológicas ya que muy pocas veces lo hemos usado, este tema de telecomunicaciones online no era tan común ahora es el pan de cada día, por una parte el teletrabajo es efectivo y conviene porque se trabaja tranquilo pero para otros colegas hay un tema de falta de conocimiento en la parte digital en la parte que es importante.	Modalidades de trabajo: el teletrabajo, Esta es una alternativa laborar que en cierto modo también ayuda a las personas de riesgo y este riesgo puedan limitar su exposición a la calle, al medio de transporte en general, es una buena alternativa para proteger al trabajador por lo menos para lo que presencia y no están en la parte operativa, es una buena idea, una buena acción y no es necesario que se exponga si puedo hacerlo el trabajo desde casa	El teletrabajo está estipulado bajo una norma que brinda en este periodo de pandemia a dar las facilidades a los trabajadores con alto riesgo, es una buena modalidad de trabajo y se debe usar bajo responsabilidad de recursos humanos y el fin de orientar mejor las contingencias que implican no tener a un trabajador en las locaciones de trabajo y las facilidades de los servicios	Se puede analizar de las respuestas comunes de los colaboradores en que ayuda a dar facilidades en la forma de trabajo, que es una alternativa favorable y al ser una modalidad de trabajo importante permite ayudar a la organización.		De acuerdo a lo expuesto con los entrevistados como parte del plan de continuidad en recursos humanos sobre las modalidades de trabajo o el teletrabajo, se presenta como una medida necesaria durante toda una emergencia sanitaria, sobre todo en aquellos puestos donde los riesgos son importantes y no permite la posibilidad de retornar al trabajo, siendo el promotor del cambio en el área de GTH con el cual según Calvillo (2020) las acciones planificadas por las empresas con el objeto de contener la propagación del virus COVID-19 provocaron cambios en las modalidades de trabajo, siendo estas reguladas por la ley.

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°41

Matriz de triangulación entrevistados Colaboradores – objetivo específico N°01 – pregunta 8

Objetivos Específico	Preguntas	Colaborador 1	Colaborador 2	Colaborador 3	Semejanza	Diferencia	Interpretación
Describir las acciones de seguimiento de la continuidad del personal	¿Qué recomienda en el control y registro de asistencia en su puesto de trabajo?	Una medida para ingresar al iniciar labores en la empresa, sabemos que será la toma de temperatura al inicio de labores y al finalizar labores antes de salir y eso registros que hará la enfermera pueden quedar como nuestro registro de asistencia.	Se debería tomar por medio de la temperatura así evitamos formatos	Pueden ser por medio de elementos electrónicos o digitales.	En semejanza de las respuestas de los colaboradores es que la técnica que se utilice debe ser realizada por medio de un procedimiento de toma de temperatura o un medio digital, esto permitiendo el control de acceso.		En esta pregunta los entrevistados manifestaron la implementación de un método que permita la ayuda en un control que implique el cuidado del plan de continuidad laboral y el acceso a sus labores, también manifestado según López (2020) la situación provocada por el COVID-19, al mundo laboral ha permitido usar herramientas y técnicas que permitan alguna alternativa tecnológica o proceso de ayuda a los colaboradores.

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°42

Matriz de triangulación entrevistados Colaboradores – objetivo específico N°01 – pregunta 8

Objetivos Específico	Preguntas	Colaborador 4	Colaborador 5	Colaborador 6	Semejanza	Diferencia	Interpretación
Describir las acciones de seguimiento de la continuidad del personal	¿Qué recomienda en el control y registro de asistencia en su puesto de trabajo	La toma de temperatura sería la mejor forma para el ingreso y la salida.”	Debería ser un registro rápido y eficiente, recomiendo mantener los relojes de control dactilar pero siempre desinfectarnos las manos.	La toma de temperatura sería la mejor opción para evitar riesgos.”	Las respuestas semejantes encontradas en los colaboradores son de tomar el registro de temperatura, uso de medio digital como reloj, se resume que el tener este registro ayuda al sistema y debe ser con el cuidado de la salud por el contagio.		En esta pregunta los entrevistados manifestaron la implementación de un método que permita la ayuda en un control que implique el cuidado del plan de continuidad laboral y el acceso a sus labores, también manifestado según López (2020) la situación provocada por el COVID-19, al mundo laboral ha permitido usar herramientas y técnicas que permitan alguna alternativa tecnológica o proceso de ayuda a los colaboradores.

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°43

Matriz de triangulación entrevistados Colaboradores – objetivo específico N°01 – pregunta 8

Objetivos Específico	Preguntas	Colaborador 7	Colaborador 8	Colaborador 9	Semejanza	Diferencia	Interpretación
Describir las acciones de seguimiento de la continuidad del personal	¿Qué recomienda en el control y registro de asistencia en su puesto de trabajo	Podría usarse las imágenes fotográficas por cámaras o le toma de temperatura	Continuar con el reloj digital que nos toma la huella dactilar.	Se debería usar la toma de temperatura y registro de mismo por nuestra área de salud, al igual que al finalizar la jornada laboral, prevendría casos iniciales y control con registro inmediato	Se puede resumir en la coincidencia de que la toma de temperatura o uso de reloj digital ayuda el registro de asistencia.		En esta pregunta los entrevistados manifestaron la implementación de un método que permita la ayuda en un control que implique el cuidado del plan de continuidad laboral y el acceso a sus labores, también manifestado según López (2020) la situación provocada por el COVID-19, al mundo laboral ha permitido usar herramientas y técnicas que permitan alguna alternativa tecnológica o proceso de ayuda a los colaboradores.

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°44

Matriz de triangulación Entrevistados Colaboradores – objetivo específico N°01 – pregunta 9

Objetivos Específico	Preguntas	Colaborador 1	Colaborador 2	Colaborador 3	Semejanza	Diferencia	Interpretación
Describir las acciones de seguimiento de la continuidad del personal	¿Como crees que se deba hacer al momento de seleccionar al personal?	¿ Como crees que se deba hacer al momento de seleccionar a los participantes manifestaron: “Nuestro trabajo es, muy relacionado con el tema de monitoreos, capacitaciones y justo va enfocado a temas de salud ocupacional y eso está en boga, ya que piden más de nuestros servicios y ello llevará, más contratación de servicios ya que va a ayudar a que salgamos adelante, una de las preocupaciones como hará el área de recursos humanos al momento de hacer las entrevistas personales, evaluaciones, etc. Estas imagino será en video conferencias.	Creo que la selección de personal hoy debe ser por llamadas por Zoom o Skype. Así evitamos los riesgos de contagio	Si vemos que ahora estamos en situación difícil, creo que habrá muchos postulantes, deben de buscar a los mejores para los puestos que se buscan	Se puede resumir en similitud de respuesta de que la selección de personal buscar medio alternos como video conferencia y estas sean de facilidad para los postulantes.		Respecto a esta pregunta las similitudes encontradas en las respuestas, es el uso de un medio alternativo a las reuniones personales y se debe de implementar las video conferencias, apoyándose en herramientas digitales Zoom, Skype, Meet, de este modo se evita los riesgos de contacto y contagio. Según el diario Gestión (2020) con la pandemia del COVID-19 las empresas harán una selección rápida ya que las pruebas (Tes psico laborales) a distancia generan procesos más sencillos y con canales más efectivos para gestionar la información de manera continua a través de correos electrónicos, webminar, etc.

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°45

Matriz de triangulación entrevistados Colaboradores – objetivo específico N°01 – pregunta 9

Objetivos Específico	Preguntas	Colaborador 4	Colaborador 5	Colaborador 6	Semejanza	Diferencia	Interpretación
Describir las acciones de seguimiento de la continuidad del personal	¿Como crees que se deba hacer al momento de seleccionar al personal?	Asumo que buscarán medios similares al que llevamos para las capacitaciones, es decir video conferencias.”	Se debería tomar como base la revisión de los CV para luego tener evaluaciones en conocimientos y las entrevistas personales que imagino buscarán la forma de evitar contacto.”	Debemos tomar precauciones en todo sentido, imagino que en el área de recursos humanos planteará la mejor forma, en mi opinión serian la video conferencias	Se ve la semejanza en que se debe ver las llamadas virtuales, conferencias y selección idónea.		Respecto a esta pregunta las similitudes encontradas en las respuestas, es el uso de un medio alternativo a las reuniones personales y se debe de implementar las video conferencias, apoyándose en herramientas digitales Zoom, Skype, Meet, de este modo se evita los riesgos de contacto y contagio. Según el diario Gestión (2020) con la pandemia del COVID-19 las empresas harán una selección rápida ya que las pruebas (Tes psico laborales) a distancia generan procesos más sencillos y con canales más efectivos para gestionar la información de manera continua a través de correos electrónicos, webinar, etc

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°46

Matriz de triangulación entrevistados Colaboradores – objetivo específico N°01 – pregunta 9

Objetivos Específico	Preguntas	Colaborador 7	Colaborador 8	Colaborador 9	Semejanza	Diferencia	Interpretación
Describir las acciones de seguimiento de la continuidad del personal	¿Como crees que se deba hacer al momento de seleccionar al personal?	Mantener el distanciamiento social se debe de mantener aun en este tipo de procesos, antes se daba con varios procesos como la entrevistas, examen de conocimientos, desarrollar pruebas psicológicas, etc. para tal efecto se deberán tomar las mismas por medios digitales	La evaluación para los puestos y la contratación serán muy complicados ya que no se podrán tener contacto directo, así que asumo serán usando las herramientas tecnológicas	Algo interesante que el área de recursos humanos sea un soporte más de apoyo para los trabajadores y trabajar a la par por ello en nuestro rubro es esencial la contratación ahora virtual	La semejanza en la respuesta se ve en el manejo de medios digitales y tecnológicas, manejadas por el área de recursos humanos y permita la ayuda en la selección de personal.		Respecto a esta pregunta las similitudes encontradas en las respuestas, es el uso de un medio alternativo a las reuniones personales y se debe de implementar las video conferencias, apoyándose en herramientas digitales Zoom, Skype, Meet, de este modo se evita los riesgos de contacto y contagio. Según el diario Gestión (2020) con la pandemia del COVID-19 las empresas harán una selección rápida ya que las pruebas (Tes psico laborales) a distancia generan procesos más sencillos y con canales más efectivos para gestionar la información de manera continua a través de correos electrónicos, webminar, etc

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°47

Matriz de triangulación entrevistados Colaboradores – objetivo específico N°01 – pregunta 10

Objetivos Específico	Preguntas	Colaborador 1	Colaborador 2	Colaborador 3	Semejanza	Diferencia	Interpretación
Describir las acciones de seguimiento de la continuidad del personal	¿Qué alternativas recomienda usted, para poder implementar en el área de recursos humanos los turnos de trabajo para evitar grandes concentraciones de trabajadores en la empresa?	Yo creía que el área de recursos humanos debería dar turnos rotativos ya que conoce nuestras rutinas de trabajo, donde vivimos, que tan lejos estamos en las locaciones de las actividades que tenemos fuera de la empresa, por ello se puede implementar turnos rotativos e Inter diarios, etc.	Se podrían dar horarios más flexibles para desarrollar nuestro trabajo, se pueden tomar horas de ingreso más temprano y salir antes, así como de tomar horarios a medio día y salir algo más tarde, esto podría darse en dos horarios y que ermita que no estemos todos en un mismo horario y estar con mucho aforo de los compañeros	Las acciones que se deben de tomar en el área de recursos humanos es que los puestos con bajo riesgo o de mediano riesgo de exposición a contagiarse sean los puestos que deban de laborar para así evitar las aglomeraciones y por ende el contagio	Se menciona la semejanza en las respuestas como el de tener turnos flexibles y rotativos y de horarios amigables para evitar una posible aglomeración, así está de esta forma contar una modalidad de trabajo alterna a lo ya conocido.		Todos los entrevistados coinciden sobre formas y modalidades de como acudir al trabajo, en horarios flexibles, turnos programados, etc. con el objetivo de evitar aglomeraciones para prevenir el contagio y crear alternativas de trámites internos como recojo de documentos internos, pagos o casos personales y laborales que ayuden a poder lograr los objetivos programados en las áreas administrativas.

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°48

Matriz de triangulación entrevistados Colaboradores – objetivo específico N°01 – pregunta 10

Objetivos Específico	Preguntas	Colaborador 4	Colaborador 5	Colaborador 6	Semejanza	Diferencia	Interpretación
Describir las acciones de seguimiento de la continuidad del personal	¿Qué alternativas recomienda usted, para poder implementar en el área de recursos humanos sobre los turnos de trabajo para evitar grandes concentraciones de trabajadores en la empresa?	Mi jefe de recursos humanos me dice que podría hacer turno de 3 horas en la mañana, descansar 2 horas y completar mi trabajo después para así poder desinfectar las áreas de trabajo con el fin de evitar contagios, quizá me ayudaría poder tener ayuda de alguien más	Creo que sería de poder separar en grupos que permitan tener horarios diferentes y evitar aglomeraciones	Para mí una buena alternativa sería la intercalación de horarios en los trabajadores y que estos sean formados en grupos, de manera que el número inicial de trabajadores que acudían al centro de trabajo antes de la pandemia se reduzca de manera considerable y que estos nuevos pequeños grupos acudan días intercalados y por supuesto que las horas de trabajo se reduzcan para evitar el mínimo contacto posible entre los miembros de los nuevos grupos formados.	Se puede deducir en semejanza de la pregunta es que se debe tener apoyo del área de recursos con el fin de evitar aglomeraciones, para si evitar posibles contagios.		Todos los entrevistados coinciden sobre formas y modalidades de como acudir al trabajo, en horarios flexibles, turnos programados, etc. con el objetivo de evitar aglomeraciones para prevenir el contagio y crear alternativas de trámites internos como recojo de documentos internos, pagos o casos personales y laborales que ayuden a poder lograr los objetivos programados en las áreas administrativas.

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°49

Matriz de triangulación entrevistados Colaboradores – objetivo específico N°01 – pregunta 10

Objetivos Específico	Preguntas	Colaborador 7	Colaborador 8	Colaborador 9	Semejanza	Diferencia	Interpretación
Describir las acciones de seguimiento de la continuidad del personal	¿Qué alternativa recomienda usted, para poder implementar en el área de recursos humanos sobre los turnos de trabajo para evitar grandes concentraciones de trabajadores en la empresa?	Una alternativa es sobre los turnos de trabajo ya que actualmente solo están trabajando los puestos esenciales de forma presencial y los demás estamos de forma remota por ello a los que están presencialmente se les debe poner en tus aleatorios y se les aplique el alcohol, lavados de manos muy frecuentes y el uso de guantes, lentes ya que la empresa como tal no ha dado la información por correo por el bien de nosotros para trabajar más tranquilos, a pesar de que el covid cada día no da mayor incertidumbre como tal	Los horarios se deberían manejarse sin perjudicar lo que tenga pactado con el trabajador no más de ocho horas, es necesario que se alternen por semana y así no se junten no solo en la empresa, sino también en los paraderos que la acumulación es terrible	Podrían verse horarios en la oficina y sumar horas en teletrabajo, así se podría evitar tener grupos grandes, otra medica es separar horarios en el día iniciando más temprano ejemplo 6 am y terminar en horario 18:00 horas, incluso los sábados	Se puede mencionar como similitud el de contar con turnos aleatorios o horarios alternos entre semana sumar teletrabajo, con el objeto de evitar aglomeraciones.		Todos los entrevistados coinciden sobre formas y modalidades de como acudir al trabajo, en horarios flexibles, turnos programados, etc. con el objetivo de evitar aglomeraciones para prevenir el contagio y crear alternativas de trámites internos como recojo de documentos internos, pagos o casos personales y laborales que ayuden a poder lograr los objetivos programados en las áreas administrativas.

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°50

Matriz de triangulación entrevistados Colaboradores – objetivo específico N°01 – pregunta 11

Objetivos Específico	Preguntas	Colaborador 1	Colaborador 2	Colaborador 3	Semejanza	Diferencia	Interpretación
Evaluación del riesgo para el adecuado funcionamiento del plan de continuidad de recursos humanos	¿Cómo es que se viene dando el plan de continuidad en la preparación de los lugares de trabajo a efectos del COVID 19, conoce cuales son los riesgos potenciales por el contacto con los trabajadores, proveedores, clientes? ¿Cree que han tomado las medidas correspondientes para evitar el contagio?	Ese plan tiene un proceso de aprobaciones y es largo el tema, nos han informado la distancia social que es importante los dos metros, evitar el contacto de zonas contaminadas por lo tanto el lavado de manos es primordial, la desinfección de las áreas los pisos, escaleras, etc. y que nos van a dar a nosotros elementos del aseo de limpieza de nuestras zonas, ese cuidado es importante y que sea continuo ahora que la cresta es muy alta.	Creo que principalmente el riesgo es el contacto con las personas en un entorno cercano, por ellos la medida de estar a dos metros de otras personas creo que funcionaria mejor y tomando las recomendaciones de lavarnos las manos, evitar en contacto físico y hacer caso a todas las recomendaciones	El tener el contacto con otras personas es lo peligroso, por eso no debemos de saludarnos de mano y abrazos, ósea estar más separados es una alternativa de cuidarnos y si eso falla nos contagiamos.	La semejanza que conseguimos ver es que el plan debe estar basado en su realidad y donde se puede resaltar el distanciamiento y el no seguir estos lineamientos darán altos puntos de riesgo.		De acuerdo con lo expresado por los entrevistados, manifiestan que es necesaria la implementación del plan de continuidad, expresados principalmente en aplicación de distanciamiento, social, usos de implementos de seguridad, técnicas correctas de cuidado como el lavado de manos, todos en materia de prevención del COVID-19. Según UNMSM (2020) menciona que el propósito del plan es el de tomar medidas que permitan prevenir del COVID-19. Según OSHA (2020) manifiesta que la mejor forma de controlar es el peligro frente al COVID-19, es la aplicación de medidas de protección efectivas para proteger a los colaboradores, estos controles son administrativo y EPP

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°51

Matriz de triangulación entrevistados Colaboradores – objetivo específico N°01 – pregunta 11

Objetivos Específico	Preguntas	Colaborador 4	Colaborador 5	Colaborador 6	Semejanza	Diferencia	Interpretación
Evaluación del riesgo para el adecuado funcionamiento del plan de continuidad de recursos humanos	¿Cómo es que se viene dando el plan de continuidad en la preparación de los lugares de trabajo a efectos del COVID 19, conoce cuales son los riesgos potenciales por el contacto con los trabajadores, proveedores, clientes? ¿Cree que han tomado las medidas correspondientes para evitar el contagio?	Para llevar a cabo el plan de continuidad es necesario que se evalúen los riesgos que tendrán los colaboradores en la empresa, para ello se necesita que se realice un control seguido para evitar algún tipo de contagio	Mantener el distanciamiento de los demás compañeros, lavarse las manos, desinfección constante y colaborar en el aseo ayudará a evitar contagios	Según lo que me he informado por los medios de comunicación, las medias siguen siendo las mismas como ya sabemos el uso de alcohol en gel, mascarillas, en algunos casos gafas y el más importante el distanciamiento social de un metro aproximadamente, el cual si se cumple de manera estricta evitara en una manera considerable el riesgo de contagios	Los entrevistados coinciden en tener y conocer el plan donde se refleja el distanciamiento, uso adecuado de los métodos de cuidado y cumplir con ellos para evitar riesgos.		De acuerdo con lo expresado por los entrevistados, manifiestan que es necesaria la implementación del plan de continuidad, expresados principalmente en aplicación de distanciamiento, social, usos de implementos de seguridad, técnicas correctas de cuidado como el lavado de manos, todos en materia de prevención del COVID-19. Según UNMSM (2020) menciona que el propósito del plan es el de tomar medidas que permitan prevenir del COVID-19. Según OSHA (2020) manifiesta que la mejor forma de controlar es el peligro frente al COVID-19, es la aplicación de medidas de protección efectivas para proteger a los colaboradores, estos controles son administrativo y EPP.

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°52

Matriz de triangulación entrevistados Colaborador – objetivo específico N°01 – pregunta 11

Objetivos Específico	Preguntas	Colaborador 7	Colaborador 8	Colaborador 9	Semejanza	Diferencia	Interpretación
Evaluación del riesgo para el adecuado funcionamiento del plan de continuidad de recursos humanos	<p>¿Cómo es que se viene dando el plan de continuidad en la preparación de los lugares de trabajo a efectos del COVID 19, conoce cuales son los riesgos potenciales por el contacto con los trabajadores, proveedores, clientes?</p> <p>¿Cree que han tomado las medidas correspondientes para evitar el contagio?</p>	<p>En el plan el uso de las mascarillas ya es de forma obligatoria, por ello nos mantendremos libres de riesgos potenciales y es esencial el lavado de mano, y el distanciamiento social</p>	<p>En la separación de los escritorios es importante, la comunicación es virtual por correo, el saludo es de lejitos domas con un hola, con los proveedores que vengan es previa coordinación y aprobación de su visita, si no ingresan a la empresa, a la idea es tener un control con todos, manejar un protocolo para apoyar el distanciamiento entre nosotros</p>	<p>Contemplar medidas de distanciamiento y una adecuada higiene de manos es la forma más importante de mantener y evitar riesgos, limpieza profunda y el manejo de un adecuado procedimiento de desinfección, así como seguir las indicaciones de los líderes de salud y recursos humanos</p>	<p>Los colaboradores coinciden en manejar técnicas como la de estar separados o en distanciamiento y de seguimiento por parte de los encargados y líderes de la empresa.</p>		<p>De acuerdo con lo expresado por los entrevistados, manifiestan que es necesaria la implementación del plan de continuidad, expresados principalmente en aplicación de distanciamiento, social, usos de implementos de seguridad, técnicas correctas de cuidado como el lavado de manos, todos en materia de prevención del COVID-19. Según UNMSM (2020) menciona que el propósito del plan es el de tomar medidas que permitan prevenir del COVID-19. Según OSHA (2020) manifiesta que la mejor forma de controlar es el peligro frente al COVID-19, es la aplicación de medidas de protección efectivas para proteger a los colaboradores, estos controles son administrativo y EPP.</p>

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°53

Matriz de triangulación entrevistados Colaborador – objetivo específico N°01 – pregunta 12

Objetivos Específico	Pregunta	Colaborador 1	Colaborador 2	Colaborador 3	Semejanza	Diferencia	Interpretación
Evaluación del riesgo para el adecuado funcionamiento del plan de continuidad de recursos humanos	¿Cuál es la respuesta para la prevención de la pandemia del COVID 19 y evitar su propagación en su puesto de trabajo; considera que se están controlando las fuentes de contagio potenciales?	A nosotros nos están capacitando mediante video conferencia y nos informan que debemos de cumplir el plan por ejemplo que debemos guardar un cuidado debido al venir a la empresa, la toma de temperatura, cumplir el distanciamiento, sabemos que todo se debe de ejecutar y cumplir, quizás le sugiero ya que para nosotros es un poco de temor de poder llegar a trabajar y quizás este plan sea constante en capacitaciones y en nuestras dudas siempre nos puedan responder y poder seguir trabajando y evitar contagiarnos	Lo que nos han informado es que el plan es un documento técnico para laborar de la manera más segura con una adecuada prevención del COVID-19. En el mismo se observa que están controlando desde el ingreso, las formas de realizar nuestras actividades y permitir hacer nuestro trabajo muy bien y libre de contagios	Actualmente el estado solicito que las empresas que deban iniciar sus labores deben presentar antes un plan de prevención contra el COVID por ello es necesario e importante que en la empresa se realice y que lo que hagamos en nuestro trabajo, depende para no contagiarnos, nos capacitaron en como debo hacer mi trabajo con mucho cuidado y me parece muy buen aporte que aparte de ese plan de prevención se haga en conjunto con un plan en el área de recursos humanos ya que son los que nos representan con los propietarios del negocio	Los colaboradores pudieron coincidir en que manejar el plan de continuidad y de esa manera podrán controlar los riesgos.		Todos los entrevistados basaron sus respuestas de manera similar en el de poder prevenir frente a la pandemia del COVID-19, así evitando su propagación en los puesto de trabajo, siendo necesario e importante conocer y tener plan de continuidad basado en protocolos de actuación del área de RRHH según MINSA(2020) la preparación de este documento se enumerar los procesos, pasos, actividades del área de recursos humanos, alineados al plan de vigilancia COVID-19, basados en el mismo objetivo, evitar riesgos de contagio para poder continuar con sus actividades.

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°54

Matriz de triangulación entrevistados Colaborador – objetivo específico N°01 – pregunta 12

Objetivos Específico	Pregunta	Colaborador 4	Colaborador 5	Colaborador 6	Semejanza	Diferencia	Interpretación
Evaluación del riesgo para el adecuado funcionamiento del plan de continuidad de recursos humanos	¿Cuál es la respuesta para la prevención de la pandemia del COVID 19 y evitar su propagación en su puesto de trabajo; considera que se están controlando las fuentes de contagio potenciales?	Yo me encargo de la limpieza de la empresa, sé que puedo contagiarme, me capacitaron y como debo hacer mi trabajo con mucho cuidado y sé que eso es parte del plan que menciona, ósea mi trabajo es importante para que mis compañeros estén sanos	En nuestros puestos de trabajo se debería mejorar algunos procesos de respuesta, es necesario que se trate de disminuir el ausentismo ya que actualmente estamos atravesando algunos casos porque algún familiar se contagió de COVID, otros porque tienen niños pequeños y les da temor en venir a trabajar por temor a la posible exposición, también se han interrumpido algunos envíos, por ello recomiendo que el área de RRHH implemente acciones para medir la temperatura, al realizar la firma de la boleta de pago, reuniones, etc.	bueno dentro de las recomendaciones técnicas adoptadas por la empresa se encuentra el trabajo aleatorio y por grupos, es decir no todos los trabajadores acuden los mismos días, los días son alternados; además se hace uso de un desinfectante que es roseado encima de la ropa antes de entrar al centro trabajo claro está acompañado de las mascarillas y los guantes; y con estas medidas adoptadas dentro de la empresa ya no se ha escuchado casos de contagio dentro de esta.	Los colaboradores manifestaron que los controles que se den en la empresa son importantes en cumplimiento y que una forma de que no resulte es no tomar en cuenta sus indicaciones.		Todos los entrevistados basaron sus respuestas de manera similar en el poder prevenir frente a la pandemia del COVID-19, así evitando su propagación en los puesto de trabajo, siendo necesario e importante conocer y tener plan de continuidad basado en protocolos de actuación del área de RRHH según MINSA(2020) la preparación de este documento se enumerar los procesos, pasos, actividades del área de recursos humanos, alineados al plan de vigilancia COVID-19, basados en el mismo objetivo, evitar riesgos de contagio para poder continuar con sus actividades.

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°55

Matriz de triangulación entrevistados vecinos – objetivo específico N°01 – pregunta 12

Objetivos Específico	Pregunta	Colaborador 7	Colaborador 8	Colaborador 9	Semejanza	Diferencia	Interpretación
Evaluación del riesgo para el adecuado funcionamiento del plan de continuidad de recursos humanos	¿Cuál es la respuesta para la prevención de la pandemia del COVID 19 y evitar su propagación en su puesto de trabajo; considera que se están controlando las fuentes de contagio potenciales?	El plan de respuesta son netamente técnicas propias que nos brinda la empresa como tal para trabajar más tranquilo ya que el COVID nos crea mucha incertidumbre	Si en la empresa se debe de generar un plan de acción para prevenir el COVID-19 y manejar los protocolos desde el ingreso de cada trabajador en la empresa, la permanecía, la higiene constante, el tránsito y la congregación de personas en los ambientes, cuando trabajamos con terceros cuando hay cita y se deben aplicar protocolos para la atención recomendados por las entidades del estado	El trabajo en conjunto entre la Gerencia, encargado de salud, RRHH, son los responsables de manejar el plan basado en los controles para evitar el contagio, esta es la mejor medida para controlar los riesgos.”	La semejanza surgida de las preguntases el de manejar un plan amigable y de conocimiento para todos los colaboradores, estos deben de ser controlados por el área de recursos humanos.		Todos los entrevistados basaron sus respuestas de manera similar en el de poder prevenir frente a la pandemia del COVID-19, así evitando su propagación en los puesto de trabajo, siendo necesario e importante conocer y tener plan de continuidad basado en protocolos de actuación del área de RRHH según MINSA(2020) la preparación de este documento se enumerar los procesos, pasos, actividades del área de recursos humanos, alineados al plan de vigilancia COVID-19, basados en el mismo objetivo, evitar riesgos de contagio para poder continuar con sus actividades.

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°56

Matriz de triangulación entrevistados Colaboradores – objetivo específico N°01 – pregunta 13

Objetivos Específico	Pregunta	Colaborador 1	Colaborador 2	Colaborador 3	Semejanza	Diferencia	Interpretación
Evaluación del riesgo para el adecuado funcionamiento del plan de continuidad de recursos humanos	¿Qué se debería o no debería hacer dentro de sus formas de trabajo para prevenir que se convierta en un riesgo psicosocial (estrés, tensión) que ayudaría a la implementación del plan de continuidad de recursos humanos?,	Pues quisiéramos que, así como nos capacitan para el COVID para evitar el contagio, manejo de los equipos de protección, etc., también se dicte capacitaciones lúdicas de juegos dinámicas eso sería bueno para evitar esos problemas de estrés, tensión etc. Pues quisiéramos que, así como nos capacitan para el COVID para evitar el contagio, manejo de los equipos de protección, etc., también se dicte capacitaciones lúdicas de juegos dinámicas eso sería bueno para evitar esos problemas de estrés, tensión etc.”	Brindar capacitaciones o dar talleres para evitar el estrés la tensión y que nos ayude a poder trabajar más relajados y evitar el estrés post trauma por todo lo ocurrido	Deberían capacitarnos de forma virtual en pausas activas o consultas con un profesional que nos ayude en estos temas porque es muy complicado la tensión en el trabajo por el COVID	La semejanza en las respuestas de los colaboradores es la de recibir capacitaciones relacionadas al riesgo psicosocial, basados en estrés laboral.		En esta pregunta los colaboradores coincidieron que se debe controlar el riesgo psicosocial con el apoyo de talleres para evitar el estrés post trauma y la tensión, según el diario el peruano (2020) En la RM 239-2020 MINSA presenta una herramienta para dicho control con la aplicación de taller de control de riesgo psicosocial (El uso de las pausas activas, talleres antiestrés, manejo de emociones).

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°57

Matriz de triangulación entrevistados Colaboradores – objetivo específico N°01 – pregunta 13

Objetivos Específico	Pregunta	Colaborador 4	Colaborador 5	Colaborador 6	Semejanza	Diferencia	Interpretación
Evaluación del riesgo para el adecuado funcionamiento del plan de continuidad de recursos humanos	¿Qué se debería o no debería hacer dentro de sus formas de trabajo para prevenir que se convierta en un riesgo psicosocial (estrés, tensión) que ayudaría a la implementación del plan de continuidad de recursos humanos?,	Estar así con saber que te puedes contagiar nos pone tensos, quizá un poco más de soltura o darnos descansos ayudaría o charlas con las psicólogas también.”	El efecto que deja esta enfermedad es estresante, no tocar nada que dude en saber si esta con el virus o la pelea por llegar a trabajar o simplemente de salir me deja con inseguridades y tensión, si la empresa nos ayuda con ello a través de charlas como las que da RRHH sería muy bueno, sumar a una psicóloga ayudaría mucho	Lo que se debería hacer sería implementar un pequeño horario de distracción donde los trabajadores ocupen ese espacio para realizar actividades de distracción como los juegos de mesa, donde se necesita que estén aglomerados para poder jugar su turno y de esta manera se respetaría el distanciamiento social, también se podría ocupar este espacio para brindar pequeñas charlas que ayuden a evitar el estrés y poder controlar o manejar el llamado trabajo bajo presión.	Los entrevistados coinciden en la respuesta con la implementación de talleres que refuercen y ayuden en el tema psicológico para evitar el daño y repercusión de la enfermedad en su trabajo.		En esta pregunta los colaboradores coincidieron que se debe controlar el riesgo psicosocial con el apoyo de talleres para evitar el estrés post trauma y la tensión, según el diario el peruano (2020) En la RM 239-2020 MINSA presenta una herramienta para dicho control con la aplicación de taller de control de riesgo psicosocial (El uso de las pausas activas, talleres antiestrés, manejo de emociones).

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°58

Matriz de triangulación entrevistados Colaboradores – objetivo específico N°01 – pregunta 13

Objetivos Específico	Pregunta	Colaborador 7	Colaborador 8	Colaborador 9	Semejanza	Diferencia	Interpretación
Evaluación del riesgo para el adecuado funcionamiento del plan de continuidad de recursos humanos	¿Qué se debería o no debería hacer dentro de sus formas de trabajo para prevenir que se convierta en un riesgo psicosocial (estrés, tensión) que ayudaría a la implementación del plan de continuidad de recursos humanos?	Primero lo ideal que se indique el horario de trabajo, cuando es tu día de descanso, líneas abiertas de apoyo psicológico porque trabajar solo frente a una pantalla todo el día es complicado, así como seguir con las pausas activas, manejo del estrés, utilizando la tecnología, así como trabajar conseguimos utilizarlos de forma lúdico para nosotros serviría ludo terapia, estiramientos, la interacción con el área de recursos humanos haciendo una reunión virtual de cómo estamos yendo	Mucha difusión, las personas han sido bombardeadas por la parte negativa de las consecuencias, pero no sé a trabajado mucho en explicar en qué consiste, como funciona como actúa el virus dentro del cuerpo, en la empresa se debe difundir ya que si sales positivo debes de explicar todo el proceso con mensajes como actúa, como evitarlo, y si tienes alguna enfermedad al médico ocupacional para que la medida de prevención que tengamos cada uno se fortalezca en la difusión por correo, mensajes, implementar las pausas activas antes de trabajar	El estado ha implementado en una norma que el empleador debe tomar en cuenta el riesgo psicosocial que está generando esta enfermedad vinculada al trabajo, es imprescindible que se tome dentro del plan las medidas necesarias para evitar daño a nivel psicosocial	Los entrevistados coinciden en que hay riesgo y afectación en la salud mental, por ello proponen que el área encargada pueda programar talleres, capacitaciones, en materia de estrés laboral, pausas activas, juegos lúdicos, etc.		En esta pregunta los colaboradores coincidieron que se debe controlar el riesgo psicosocial con el apoyo de talleres para evitar el estrés post trauma y la tensión, según el diario el peruano (2020) En la RM 239-2020 MINSA presenta una herramienta para dicho control con la aplicación de taller de control de riesgo psicosocial (El uso de las pausas activas, talleres antiestrés, manejo de emociones).

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°59

Matriz de triangulación entrevistados Colaboradores – objetivo específico N°01 – pregunta 14

Objetivos Específico	Pregunta	Colaborador 1	Colaborador 2	Colaborador 3	Semejanza	Diferencia	Interpretación
Evaluación del riesgo para el adecuado funcionamiento del plan de continuidad de recursos humanos	¿Si es que se realizaran reuniones presenciales, qué medidas recomendaría a usted para mantener el distanciamiento social?	Mantener la comunicación por video llamada y si se va a cosas como monitoreo mantener el distanciamiento y la limpieza antes de, pero mantener la comunicación virtual es esencial.”	Distanciamiento social siempre, estar a dos metros de distancia y tratar que las reuniones sean por video conferencia	Recomendó que por el momento se continúe con reuniones virtuales, solo en caso muy urgentes se deben realizar presencial o las llamadas en caso de emergencias	Se menciona similitud en las respuestas en mantener la distancia social y manejar reuniones virtuales, conferencias y llamadas telefónicas, siempre manejando herramientas tecnológicas.		Las respuestas dadas, guardan similitud en su mayoría con la implementación de reuniones de tipo a distancia y en caso sea presencial guardar el distanciamiento, siempre dados con el cumplimiento de tener las capacitaciones que en esta materia es sumamente importante siendo estas por vía online, con el uso de los canales digitales como Zoom, Meet, Face time, Skype, etc. Según el diario peruano en el que el decreto legislativo N° 1499, las capacitaciones presenciales se darán al momento de la contratación, cuando se produzca el cambio de puesto, estas serán adoptando las medidas de bioseguridad, con relación del plan de capacitación anual se dará de manera virtual usando herramientas tecnológicas.

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°60

Matriz de triangulación entrevistados Colaboradores – objetivo específico N°01 – pregunta 14

Objetivos Específico	Pregunta	Colaborador 4	Colaborador 5	Colaborador 6	Semejanza	Diferencia	Interpretación
Evaluación del riesgo para el adecuado funcionamiento del plan de continuidad de recursos humanos	¿Si es que se realizaran reuniones presenciales, qué medidas recomendaría a usted para mantener el distanciamiento social?	Recomiendo que no se den muy seguido las reuniones que se dan al miembro que se ingresaba o que se mantenga la distancias si se hace, las conferencias es una buena alternativa.”	Estar separados es lo que mejor funciona, evitar las aglomeraciones, así que las reuniones virtuales son lo mejor que tiene la empresa por ahora, pero en caso de que se den las reuniones deben ser guardando la distancia obligatoria	Que se respete de manera estricta el metro de distancia, que se exija el uso de mascarilla antes, durante e incluso después de las reuniones; en estas reuniones evitar compartir alimentos o cualquier consumible y si fuera posible evitar las reuniones presenciales y mejor realizarlas haciendo uso de la tecnología	Se puede resumir las respuestas de los entrevistados en que es importante evitar el contacto cercano, si se dan hay que usar métodos de protección y tener siempre el manejo de reuniones a distancia.		Las respuestas dadas, guardan similitud en su mayoría con la implementación de reuniones de tipo a distancia y en caso sea presencial guardar el distanciamiento, siempre dados con el cumplimiento de tener las capacitaciones que en esta materia es sumamente importante siendo estas por vía online, con el uso de los canales digitales como Zoom, Meet, Face time, Skype, etc. Según el diario peruano en el que el decreto legislativo N° 1499, las capacitaciones presenciales se darán al momento de la contratación, cuando se produzca el cambio de puesto, estas serán adoptando las medidas de bioseguridad, con relación del plan de capacitación anual se dará de manera virtual usando herramientas tecnológicas.

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°61

Matriz de triangulación entrevistados Colaboradores – objetivo específico N°01 – pregunta 14

Objetivos Específico	Pregunta	Colaborador 7	Colaborador 8	Colaborador 9	Semejanza	Diferencia	Interpretación
Evaluación del riesgo para el adecuado funcionamiento del plan de continuidad de recursos humanos	¿Si es que se realizaran reuniones presenciales, qué medidas recomendaría a usted para mantener el distanciamiento social?	Lo ideal es seguir virtual y si algo obligatorio, tener la distancia de dos metros, pero a priori es tener de forma virtual	En las aulas de capacitación mantener la distancia, sin interactuar con nadie y así se lleve el control	Las medidas instaladas en muchas empresas han funcionado muy bien como la delimitación de distancia, evitar colocar sillas cerca de los lugares de reunión, la de sala de reuniones con adecuada ventilación y uso estricto de EPP. En caso no haya esa facilidad mantener las reuniones virtuales	Se logra resumir las respuestas en que se debe manejar reuniones virtuales y en caso se den las reuniones presenciales deben ser guardando el distanciamiento social.		Las respuestas dadas, guardan similitud en su mayoría con la implementación de reuniones de tipo a distancia y en caso sea presencial guardar el distanciamiento, siempre dados con el cumplimiento de tener las capacitaciones que en esta materia es sumamente importante siendo estas por vía online, con el uso de los canales digitales como Zoom, Meet, Face time, Skype, etc. Según el diario peruano en el que el decreto legislativo N° 1499, las capacitaciones presenciales se darán al momento de la contratación, cuando se produzca el cambio de puesto, estas serán adoptando las medidas de bioseguridad, con relación del plan de capacitación anual se dará de manera virtual usando herramientas tecnológicas.

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°62

Matriz de triangulación entrevistados Colaboradores – objetivo específico N°01 – pregunta 15

Objetivos Específico	Pregunta	Colaborador 1	Colaborador 2	Colaborador 3	Semejanza	Diferencia	Interpretación
Evaluación del riesgo para el adecuado funcionamiento del plan de continuidad de recursos humanos	¿Qué medidas propone que se implementen en su puesto de trabajo con respecto al distanciamiento social para prevenir el contagio entre los colaboradores?	Aun no se ha retornado al trabajo, pero sería bueno que se marquen las zonas, zonificar, colocar una mica, ya que salimos cuando hay capacitación creo que eso podría implementar como control para evitar el contagio	Hacer el área más segura, lugares ventilados, evitar tanto aforo y hacer el trabajo más digital, así como letreros, toma de tiempo para poder acudir al aseo, solicitar un menor número de aforo donde trabajamos y evitar el contagio y mejorar nuestro trabajo	Mantener todos los lineamientos recomendados a nivel internacional y nacional como son mantener la distancia de 2 metros, disminución del aforo, etc.	Los entrevistados mencionaron, en respuestas comunes, que se deben demarcar zonas en la empresa, mantener un aforo limitado y el distanciamiento social, estas son las medidas más importantes.		Tomando en consideraciones las interpretaciones los colaboradores coinciden en el mantenimiento de distanciamiento social y seguir las recomendaciones de los protocolos instalados, estos deben ser reforzados con capacitaciones continuas, siendo dadas de forma virtual, ya que no se puede exponer a los participantes, según Santy (2020) en la Resolución de Presidencial Ejecutiva N° 000030-2020-SERVIR-PE, recomienda que se adecue las capacitaciones planificadas a la modalidad virtual para así continuar con la formación laboral necesaria para desarrollar los conocimientos y competencias de los colaboradores.

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°63

Matriz de triangulación entrevistados Colaboradores – objetivo específico N°01 – pregunta 15

Objetivos Específico	Pregunta	Colaborador 4	Colaborador 5	Colaborador 6	Semejanza	Diferencia	Interpretación
Evaluación del riesgo para el adecuado funcionamiento del plan de continuidad de recursos humanos	¿Qué medidas propone que se implementen en su puesto de trabajo con respecto al distanciamiento social para prevenir el contagio entre los colaboradores?,	Creo que estar alejados como en los bancos funciona, o tal vez poder barreras o algo que no permita contagiarnos, también puede ayudar rociadores con algo para matar el virus, quizá algo más tecnológico ayudaría verdad	Podría funcionar el tener turnos diferentes en el trabajo, colocar barreras y la ventilación máxima posible	Que en los espacios donde antes de la pandemia se permitía un aforo de 10 personas se reduzca al uso de sólo 4 ya que esto no solo contribuiría al distanciamiento social, sino también a que el espacio tenga un rango de ventilación natural, sin necesidad del uso de ventiladores o aires acondicionados, que se coloquen letreros que se especifique que el uso de cada área o espacio de trabajo debe tener por persona necesariamente un metro de distancia	Las respuestas que son similares en los entrevistados son en destacar el distanciamiento social, uso de medidas de protección, ventilación natural, etc.		Tomando en consideraciones las interpretaciones los colaboradores coinciden en el mantenimiento de distanciamiento social y seguir las recomendaciones de los protocolos instalados, estos deben ser reforzados con capacitaciones continuas, siendo dadas de forma virtual, ya que no se puede exponer a los participantes, según Santy (2020) en la Resolución de Presidencial Ejecutiva N° 000030-2020-SERVIR-PE, recomienda que se adecue las capacitaciones planificadas a la modalidad virtual para así continuar con la formación laboral necesaria para desarrollar los conocimientos y competencias de los colaboradores.

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°64

Matriz de triangulación entrevistados Colaboradores – objetivo específico N°01 – pregunta 15

<u>Objetivos Específico</u>	<u>Pregunta</u>	<u>Colaborador 7</u>	<u>Colaborador 8</u>	<u>Colaborador 9</u>	<u>Semejanza</u>	<u>Diferencia</u>	<u>Interpretación</u>
Evaluación del riesgo para el adecuado funcionamiento del plan de continuidad de recursos humanos	¿Qué medidas propone que se implementen en su puesto de trabajo con respecto al distanciamiento social para prevenir el contagio entre los colaboradores?	Primero que se desinfecta la zona de trabajo, disminuir el aforo total, señalar las entradas y salidas, tener ventilación natural ya que los ventiladores son un cultivo, cual es la recomendación no hay sustento científico de cuanto limpiar su zona de trabajo por ello es mejor estar limpiar de forma empírica, y va a depender de la influencia de clientes, si es 3 veces al día así limpiamos nuestro espacio cajones, laptop.	Básicamente ya sea el alejamiento de los escritorios, evitar pasar información por USB, desinfectar cada uno nuestro escritorio, desinfectar los teléfonos y el distanciamiento cada dos metros y partir horarios	Las medidas que se tomen entre el distanciamiento, señalizaciones, información, afiches, etc. no servirían si es que no hay una adecuada sensibilización y supervisión constante, lo que vemos es que la informalidad la desobediencia es muy común y aunque nuestra empresa haga el mayor esfuerzo siempre se puede pasar algo por alto y esta supervisión debe ayudar en no olvidar lo esencial.	La semejanza de las respuestas de los colaboradores, con el distanciamiento social, desinfección en las instalaciones y áreas de trabajo, es decir la limpieza ayuda para prevenir el contagio.		Tomando en consideraciones las interpretaciones los colaboradores coinciden en el mantenimiento de distanciamiento social y seguir las recomendaciones de los protocolos instalados, estos deben ser reforzados con capacitaciones continuas, siendo dadas de forma virtual, ya que no se puede exponer a los participantes, según Santy (2020) en la Resolución de Presidencial Ejecutiva N° 000030-2020-SERVIR-PE, recomienda que se adecue las capacitaciones planificadas a la modalidad virtual para así continuar con la formación laboral necesaria para desarrollar los conocimientos y competencias de los colaboradores.

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°65

Matriz de triangulación entrevistados Colaboradores – objetivo específico N°01 – pregunta 16

Objetivos Específico	Pregunta	Colaborador 1	Colaborador 2	Colaborador 3	Semejanza	Diferencia	Interpretación
Evaluación del riesgo para el adecuado funcionamiento del plan de continuidad de recursos humanos	Cuentan con dispensadores de desinfectante y lavaderos en espacios visibles en el lugar de trabajo y si estos tienen el mantenimiento adecuado	Si contamos con los equipos nos hicieron llegar al domicilio para hacer los trabajos, nos tomar imágenes cuando regresemos a laborar. He visto que siempre están llenos esto garantiza que los están manteniendo bien.”	Al menos en nuestra área si ya están implementados y son los necesarios. lavaremos en baños limpios, alcoholes en gel, vigilancia constante	Si creo que eso están colocando más, pero si usted puede sugerir llevar algo para cuando venimos o el regreso a nuestra casa sería bueno porque en los buses o taxis uno se puede contagiar.	Como respuesta común de los entrevistados, ellos coincidieron en mencionar que, si cuentan con los elementos de protección colectiva como los dispensadores en gel, lavaderos, etc. y que estos son una de las principales fuentes de protección.		Según los entrevistados consideran que es necesario que se cuenten con elementos de protección colectiva como desinfectantes, alcoholes en gel en zonas estratégicas, así como equipos entregados a cada trabajador para la limpieza de sus áreas de trabajo, claro está, que se debe tener un plan de desinfección que es de vital importancia para evitar el contagio, según Ministerio de Sanidad del Gobierno de España (2020) en el control manifiesta que la mejor forma de garantizar el cuidado de las zonas de trabajo es una adecuada desinfección.

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°66

Matriz de triangulación entrevistados Colaboradores– objetivo específico N°01 – pregunta 16

Objetivos Específico	Pregunta	Colaborador 4	Colaborador 5	Colaborador 6	Semejanza	Diferencia	Interpretación
Evaluación del riesgo para el adecuado funcionamiento del plan de continuidad de recursos humanos	Cuentan con dispensadores de desinfectante para manos y lavaderos en espacios visibles en el lugar de trabajo y si estos tienen el mantenimiento adecuado	Se están colocando en los baños cada cierto tiempo, pero si usted puede sugerir llevar algo que tengamos al momento que salimos de la empresa, así como se implementen en más puntos estratégicos	Los esenciales en las zonas de trabajo en ese aspecto si están bien estructurados y si el dan su mantenimiento	La empresa si cuenta con estas herramientas incluso desde antes de la pandemia; sin embargo, el cuidado y mantenimiento de estos son más rigurosos que antes	Las respuestas en coincidencia de los entrevistados mencionan que si tienen a su facilidad dichos elementos y que su uso es importante.		Según los entrevistados consideran que es necesario que se cuenten con elementos de protección colectiva como desinfectantes, alcoholes en gel en zonas estratégicas, así como equipos entregados a cada trabajador para la limpieza de sus áreas de trabajo, claro está, que se debe tener un plan de desinfección que es de vital importancia para evitar el contagio, según Ministerio de Sanidad del Gobierno de España (2020) en el control manifiesta que la mejor forma de garantizar el cuidado de las zonas de trabajo es una adecuada desinfección.

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°67

Matriz de triangulación entrevistados colaboradores – objetivo específico N°01 – pregunta 16

Objetivos Específico	Pregunta	Colaborador 7	Colaborador 8	Colaborador 9	Semejanza	Diferencia	Interpretación
Evaluación del riesgo para el adecuado funcionamiento del plan de continuidad de recursos humanos	Cuentan con dispensadores de desinfectante para manos y lavaderos en espacios visibles en el lugar de trabajo y si estos tienen el mantenimiento adecuado	De por sí tenemos en los lavaderos los implementos y se hace la limpieza constante para prevenir el COVID	Se ha comprado un lote y cada uno debe utilizar su propio desinfectante y se debe implementar más en cada ambiente	Lo más importante para evitar contagios es el lavado de manos y sumado al uso del gel con alcohol y los dispensadores en buen estado ayudan de manera formidable, en este caso debe decir que estamos muy bien protegidos	Las respuestas similares encontradas en los entrevistados es que si cuentan con lavaderos y zonas de desinfección comunes.		Según los entrevistados consideran que es necesario que se cuenten con elementos de protección colectiva como desinfectantes, alcoholes en gel en zonas estratégicas, así como equipos entregados a cada trabajador para la limpieza de sus áreas de trabajo, claro está, que se debe tener un plan de desinfección que es de vital importancia para evitar el contagio, según Ministerio de Sanidad del Gobierno de España (2020) en el control manifiesta que la mejor forma de garantizar el cuidado de las zonas de trabajo es una adecuada desinfección.

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°68

Matriz de triangulación entrevistados Colaboradores – objetivo específico N°01 – pregunta 17

Objetivos Específico	Pregunta	Colaborador 1	Colaborador 2	Colaborador 3	Semejanza	Diferencia	Interpretación
Evaluación del riesgo para el adecuado funcionamiento del plan de continuidad de recursos humanos	¿Qué medidas de limpieza han implementado para la desinfección de las áreas de trabajo?	Las medidas creo las adecuadas, la señora de limpieza debe dar limpieza a las áreas comunes, pero nosotros debemos dar una limpieza profunda a nuestra laptop e implementos de trabajo, así se puede hacer la limpieza más profunda en los lugares comunes, así nos sentimos más seguros ya que si no hay un área bien limpia puede ser un punto de contagio	Nos informaron que se implementarán, limpieza y desinfección contante, entrega de equipos como alcohol en gel y paños para la autolimpieza de nuestros lugares de trabajo. Esto es bueno porque se podrá tener continuidad para trabajar.	Van a rociar agua con lejía en todas las áreas como muebles, escaleras, pisos, baños, están colocando limpia zapatos y más cosas, eso va a ayudar	Las respuestas que alcanzamos a mencionar como semejantes es que todos coinciden en que la desinfección es una herramienta muy importante de cuidado, dentro de ello la limpieza de las zonas comunes.		Teniendo en cuenta las respuestas de los colaboradores concuerdan que la mejor forma de controlar contagios es las medidas de desinfección profunda y continua, con personal adecuado y que debe ser muy bien supervisado y controlado. Según la OMS (2020) menciona características del virus propias para el contagio se pueden disminuir con el cuidado de lavado de manos y una adecuada desinfección con un adecuado protocolo.

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°69

Matriz de triangulación entrevistados Colaboradores – objetivo específico N°01 – pregunta 17

Objetivos Específico	Pregunta	Colaborador 4	Colaborador 5	Colaborador 6	Semejanza	Diferencia	Interpretación
Evaluación del riesgo para el adecuado funcionamiento del plan de continuidad de recursos humanos	¿Qué medidas de limpieza han implementado para la desinfección de las áreas de trabajo?	Limpian las áreas comunes, sugiero que se realice antes de que ingresen a trabajar luego antes de almuerzo y cada uno traiga sus alimentos así evitamos exponernos al salir	Para las áreas que se tocan con más frecuencia como escritorios, puertas, manijas se utiliza agua con lejía. Para realizar la desinfección de baños o cualquier otro espacio de la empresa se utilizan guantes desechables que solo se utilizan para ese fin y después de desechan y se procede a la desinfección de las manos de quienes han limpiado los ambientes de la empresa.	Para las áreas que se tocan con más frecuencia como escritorios, puertas, manijas se utiliza agua con lejía. Para realizar la desinfección de baños o cualquier otro espacio de la empresa se utilizan guantes desechables que solo se utilizan para ese fin y después de desechan y se procede a la desinfección de las manos de quienes han limpiado los ambientes de la empresa.	Las respuestas que manejan en similitud, con los entrevistados es que la desinfección debe ser muy frecuente y necesaria sobre todo para zonas de mucho riesgo.		Teniendo en cuenta las respuestas de los colaboradores concuerdan que la mejor forma de controlar contagios es las medidas de desinfección profunda y continua, con personal adecuado y que debe ser muy bien supervisado y controlado. Según la OMS (2020) menciona características del virus propias para el contagio se pueden disminuir con el cuidado de lavado de manos y una adecuada desinfección con un adecuado protocolo.

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°70

Matriz de triangulación entrevistados Colaboradores – objetivo específico N°01 – pregunta 17

Objetivos Específico	Pregunta	Colaborador 7	Colaborador 8	Colaborador 9	Semejanza	Diferencia	Interpretación
Evaluación del riesgo para el adecuado funcionamiento del plan de continuidad de recursos humanos	¿Qué medidas de limpieza han implementado para la desinfección de las áreas de trabajo?	Las medidas de limpieza el agua con lejía, uniforme adecuado y el uso del alcohol isopropílico	Principalmente la desinfección constante de las áreas que demanda nuestras operaciones o donde nos toque dar los servicios, vemos mucho el cuidado de los ambientes	Las medidas más idóneas que se han tomado son de cumplir la desinfección de ambiente y áreas comunes: Como parte del área de salud trabajamos con RHH para que se den las mejores condiciones de trabajo y seguridad, para el adecuado retorno de labores.	Las respuestas que manejan en similitud es que se debe manejar una adecuada desinfección y cuidado sobre todo en el control de por los responsables del área de RRHH.		Teniendo en cuenta las respuestas de los colaboradores concuerdan que la mejor forma de controlar contagios es las medidas de desinfección profunda y continua, con personal adecuado y que debe ser muy bien supervisado y controlado. Según la OMS (2020) menciona características del virus propias para el contagio se pueden disminuir con el cuidado de lavado de manos y una adecuada desinfección con un adecuado protocolo.

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°71

Matriz de triangulación entrevistados Colaboradores – objetivo específico N°01 – pregunta 18

Objetivos Específico	Pregunta	Colaborador 1	Colaborador 2	Colaborador 3	Semejanza	Diferencia	Interpretación
Evaluación del riesgo para el adecuado funcionamiento del plan de continuidad de recursos humanos	¿Por qué cree que es importante las medidas de seguridad y salud ocupacion al estén alineadas al Plan de Continuidad en Recursos Humanos para la preparació n de los lugares de trabajo a efectos del COVID - 19?	Es importante porque al momento que el área de recursos humanos nos llama para la firma de boletas, algún trámite de salud del MINSA, etc. es importante tener la respuesta porque ahora todo será más alejado del contacto directo, por lo tanto, tener contacto con el área que es el nexo y nos pueda ayudar con los tramites o nuestras consultas y obviamente para cuidarnos para evitar el contagio.	Me han explicado que estas medidas dadas por la empresa y los encargados de seguridad de empresa nos darán las herramientas para poder laborar de manera adecuada, siguiendo muestras actividades sin riesgo y peligro y sobre todo poder recuperarnos de la situación complicada en la que nos encontramos, el plan que están proponiendo por RRHH, nos dan mayor confianza de contar con apoyo en caso de dudas.	Es sumamente necesario que el área de recursos humanos al implementar el plan de continuidad lo realice manteniendo la seguridad y salud de nosotros los colaboradores, ya que somos el acto más importante de la empresa y al contagiarnos del COVID no podremos producir, muchas de las actividades que realizamos a ordenes de RRHH son importantes, de no poder contar con esta alternativa no podríamos cumplir con ellas.	Las respuestas semejantes de los entrevistados mencionan la importancia del plan de continuidad laboral funcione y los colaboradores sean escuchados por los encargados de gerencia y RRHH, esto brindará confianza en sus labores.		Las respuestas a las interrogantes planteadas dieron coincidencia en que la implementación del plan de continuidad en RRHH debe mantener lineamientos basados con las medidas de seguridad y salud de la empresa, todas en materia de prevención y ayuda multidisciplinaria de todas las áreas. Del plan de continuidad se tomará en cuenta el principio de prevención para la vigilancia, prevención y control del COVID, el cual es manejado por el responsable de seguridad y salud ocupacional, que pertenece al área de RRHH, y está orientando a la prevención de contagios, mantener activa los canales de comunicación, según Mejía (2020) la seguridad y salud ocupacional con la ley 29783, están basado en el principio de prevención de la salud de los colaboradores.

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°72

Matriz de triangulación entrevistados Colaboradores – objetivo específico N°01 – pregunta 18

Objetivos Específico	Pregunta	Colaborador 4	Colaborador 5	Colaborador 6	Semejanza	Diferencia	Interpretación
Evaluación del riesgo para el adecuado funcionamiento del plan de continuidad de recursos humanos	¿Por qué cree que es importante las medidas de seguridad y salud ocupacional estén alineadas al Plan de Continuidad en Recursos Humanos para la preparación de los lugares de trabajo a efectos del COVID - 19?	El doctor me está siempre preguntado cómo estoy de mi salud, sé que eso significa que de mí dependen mucha cosa sobre la limpieza, de que mi trabajo depende mucho la salud de los demás, por eso creo que lo que haga ahora y siempre está relacionado la salud y la seguridad de todos.	Lo que entiendo de este plan de continuidad es que ayudará a volver a trabajar de manera normal si esto suma, junto a salud ocupacional que haya menos contagios, lo veo muy importante y necesario.	Es importante porque de cierta manera son los miembros de recursos humanos los encargados de asesorar a cada uno de los trabajadores de una empresa, y las medidas de seguridad y salud ocupacional al estar alineadas al plan de continuidad en recursos humanos, estos servirían o serían de cierto modo como una herramienta para garantizar que las funciones críticas de la empresa puedan recuperarse ante esta pandemia.	Los entrevistados pueden coincidir en sus respuestas en la importancia de que los encargados de RRHH y el área de salud puedan velar por el cuidado de su salud por medio del plan de continuidad laboral y plan covid.		Las respuestas a las interrogantes planteadas dieron coincidencia en que la implementación del plan de continuidad en RRHH debe mantener lineamientos basados con las medidas de seguridad y salud de la empresa, todas en materia de prevención y ayuda multidisciplinaria de todas las áreas. Del plan de continuidad se tomará en cuenta el principio de prevención para la vigilancia, prevención y control del COVID, el cual es manejado por el responsable de seguridad y salud ocupacional, que pertenece al área de RRHH, y está orientando a la prevención de contagios, mantener activa los canales de comunicación, según Mejía (2020) la seguridad y salud ocupacional con la ley 29783, están basados en el principio de prevención de la salud de los colaboradores.

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°73

Matriz de triangulación entrevistados Colaboradores – objetivo específico N°01 – pregunta 18

Objetivos Específico	Pregunta	Colaborador 7	Colaborador 8	Colaborador 9	Semejanza	Diferencia	Interpretación
Evaluación del riesgo para el adecuado funcionamiento del plan de continuidad de recursos humanos	¿Por qué cree que es importante las medidas de seguridad y salud ocupacion al estén alineadas al Plan de Continuidad en Recursos Humanos para la preparación de los lugares de trabajo a efectos del COVID - 19?	En el tema de seguridad solamente trabajo de salud ocupacional si no es un trabajo multidisciplinario que interactúa con el área de RRHH porque ellos nos dan ciertos lineamientos, asesoramientos en el caso de alguna se les puede llamar es por eso por lo que es muy importante porque van de la mano es complemento uno del otro	Es necesario porque si no los trabajadores podrían contagiarse y esta pandemia lamentablemente hay personas que no podrían resistir y podría afectar a uno y ese uno podría afectar a los demás impidiendo el desempeño laboral de cada trabajador y la empresa quedaría desprotegida	Implementar medidas que sumen a los ya establecidos como el de salud ocupacional, significan medidas de ayuda para retornar a las labores y cuidar la salud de los colaboradores.	Los colaboradores coinciden en sus respuestas en la importancia del plan y su funcionamiento es importante para cuidado de su salud.		Las respuestas a las interrogantes planteadas dieron coincidencia en que la implementación del plan de continuidad en RRHH debe mantener lineamientos basados con las medidas de seguridad y salud de la empresa, todas en materia de prevención y ayuda multidisciplinaria de todas las áreas. Del plan de continuidad se tomará en cuenta el principio de prevención para la vigilancia, prevención y control del COVID, el cual es manejado por el responsable de seguridad y salud ocupacional, que pertenece al área de RRHH, y está orientando a la prevención de contagios, mantener activa los canales de comunicación, según Mejía (2020) la seguridad y salud ocupacional con la ley 29783, están basado en el principio de prevención de la salud de los colaboradores.

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°74

Matriz de triangulación entrevistados Colaboradores– objetivo específico N°01 – pregunta 19

Objetivos Específico	Pregunt a	Colaborador 1	Colaborador 2	Colaborador 3	Semejanza	Diferencia	Interpretación
Evaluación del riesgo para el adecuado funcionamiento del plan de continuidad de recursos humanos	Ante el caso que algún colaborado r se encuentre con síntomas sospechosos de COVID 19, cuál sería su accionar de acuerdo con lo recomendado por la empresa	Comunicar a nuestro supervisor, al área de recursos humanos para que hagan las coordinaciones con el médico y realice el seguimiento	Se debe comunicar lo más pronto a nuestro supervisor inmediato, evitar exponer su caso y cuidar de que sea pronto su cuidado.	Implementar medidas que sumen a los ya establecidos como el de salud ocupacional, significan medidas de ayuda para retornar a las labores y cuidar la salud de los colaboradores.	La respuesta semejante de los entrevistados es el de comunicar al responsable a su supervisor y el área de recursos humanos para que puedan ayudar a su compañero.		En función a esta pregunta, los entrevistados manifestaron que su accionar sería en de comunicar a los responsables, tomar medidas de prevención en toma de muestras anticipadas y de la difusión de la sintomatología constante, para sí evitar acudir a labores y poder poner en riesgo a sus compañeros, esto deberá ser manejado por el área de recursos humanos, por ello es necesario el registro y seguimiento de los casos sospechosos o confirmados, según SERVIR (2020) las empresas deben manejar protocolos en casos se identifiquen casos sospechosos, y se debe registrar y dar seguimiento de la alta epidemiológica para el retorno del trabajo.

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°75

Matriz de triangulación entrevistados Colaboradores – objetivo específico N°01 – pregunta 19

Objetivos Específico	Pregunta	Colaborador 4	Colaborador 5	Colaborador 6	Semejanza	Diferencia	Interpretación
Evaluación del riesgo para el adecuado funcionamiento del plan de continuidad de recursos humanos	Ante el caso que algún colaborador se encuentre con síntomas sospechosos de COVID 19, cuál sería su accionar de acuerdo con lo recomendado o por la empresa	Si es en la empresa lo apoyaría y llamaría al médico ocupacional para ver si lo llevo de emergencia o me dé indicaciones de cómo ayudarlo.	Se debe de comunicar de inmediato y aislar a nuestro compañero con mucho cuidado	Dar aviso inmediato a mis superiores, para que tomen las medidas correspondientes respecto al caso y que se le de atención inmediata	La respuesta semejante de los colaboradores es de comunicar a los responsables de salud o recursos humanos de la empresa y pueda ayudarlo o ellos dar las indicaciones para su cuidado.		En función a esta pregunta, los entrevistados manifestaron que su accionar sería en de comunicar a los responsables, tomar medidas de prevención en toma de muestras anticipadas y de la difusión de la sintomatología constante, para sí evitar acudir a labores y poder poner en riesgo a sus compañeros, esto deberá ser manejado por el área de recursos humanos, por ello es necesario el registro y seguimiento de los casos sospechosos o confirmados, según SERVIR (2020) las empresas deben manejar protocolos en casos se identifiquen casos sospechosos, y se debe registrar y dar seguimiento de la alta epidemiológica para el retorno del trabajo.

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°76

Matriz de triangulación entrevistados Colaboradores – objetivo específico N°01 – pregunta 19

Objetivos Específico	Pregunta	Colaborador 7	Colaborador 8	Colaborador 9	Semejanza	Diferencia	Interpretación
Evaluación del riesgo para el adecuado funcionamiento del plan de continuidad de recursos humanos	Ante el caso que algún colaborado r se encuentre con síntomas sospechosos de COVID 19, cuál sería su accionar de acuerdo con lo recomendado por la empresa	Primero es la comunicación inmediata al jefe, ellos tomarán las medidas correspondientes, y nos harán llegar la atención necesaria con el médico ocupacional.”	Si el trabajador a sientes síntomas en casa no debe ir a trabajar e informar al supervisor inmediato y al médico ocupacional, si está en la empresa y tiene los síntomas se la atención necesaria y se le lleva a un centro hospitalario para hacer la prueba y si sale positivo, se lleva el control con los compañeros que interactuaron con él, así como se desinfecta el área donde estuvo	La comunicación debe ser primordial, el control de ingreso para la sintomatología es básica, en caso se detecta algo anormal se debe llevar a RRHH y seguir la línea de ver su contactos y posibles contagios. El tratamiento será dado por el médico asistencial en su seguro	Los entrevistados coincidieron en los resultados, que se debe de comunicar a los encarados de la empresa, es importante conocer la sintomatología y que el área de salud y RRHH tomen acción.		En función a esta pregunta, los entrevistados manifestaron que su accionar sería en de comunicar a los responsables, tomar medidas de prevención en toma de muestras anticipadas y de la difusión de la sintomatología constante, para sí evitar acudir a labores y poder poner en riesgo a sus compañeros, esto deberá ser manejado por el área de recursos humanos, por ello es necesario el registro y seguimiento de los casos sospechosos o confirmados, según SERVIR (2020) las empresas deben manejar protocolos en casos se identifiquen casos sospechosos, y se debe registrar y dar seguimiento de la alta epidemiológica para el retorno del trabajo.

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°77

Matriz de discusión de resultados generales

Objetivos generales	Resultados generales	Autores a favor	Conclusión
<p>Analizar el plan de continuidad laboral de recursos humanos que ayudará en la preparación de los lugares de trabajo efectos del COVID-19 en la empresa DFJ Soluciones 2020</p>	<p>Las respuestas de los entrevistados en tener el adecuado funcionamiento del plan de continuidad en RRHH brinda procedimientos necesarios para la organización con los cuales se logra la continuidad en capacidad, control y coordinación, que a la vez da un reto y nueva perspectiva a los responsables del área de RRHH.</p>	<p>Mora (2018), sobre el plan de continuidad de negocio, que si es correctamente instalado tendrá éxito ya que brinda herramientas a la organización de continuar con la actividad de negocio, así sea a un nivel operativo mínimo que permita la continuidad viable en caso de producirse un evento no deseado y catastrófico como el impacto de desastres naturales, manifestaciones sociales, entre otras, tal como está ocurriendo con la pandemia del covid-19, que no ha permitido la operatividad de todas las empresas a nivel mundial, del mismo modo lograremos comparar por lo descrito Bautista (2014) en el plan de continuidad se dan a conocer procedimientos para enfocarlos el funcionamiento de la organización ante alguna crisis o desastre; teniendo en cuenta las acciones para un adecuado funcionamiento; conseguimos resumir con ello que la viabilidad del plan de continuidad laboral en RRHH, fortalecerá la preparación para el desarrollo de las actividades de la empresa, en paralelo a la convivencia del covid-19, demostrando los retos asumidos por la gestión del talento humano. coincidiendo con López de la torre (2020) en su investigación, ¿tiene un plan de continuidad? la gripe a, concluye que la mitad de todas las empresas afectadas por alguna crisis masiva les costó la quiebra de las empresas. es esta una situación donde los líderes de las empresas deben emprender todo su potencial para para lograr salir de esta crisis. analizando a servir (2020), menciona que el profesional encargado de llevar el plan operativo o plan de continuidad, es el área de gestión del talento humano, deberá de realizar las actividades enmarcadas en materia de prevención y mantenimiento durante el periodo que se tenga la emergencia sanitaria, con lo cual se fortalece la idea de que los gestores de gestión del talento humano y los líderes de la empresa deberán poner todo su esfuerzo en mantener los objetivos del plan y velar por la continuidad de la empresa y el cuidado de la salud de sus colaboradores</p>	<p>Mantener viable el plan de continuidad de recursos humanos, designar los recursos necesarios para su cumplimiento y verificar que su cumplimiento esté generando datos para la organización y estas permitan una correcta funcionalidad y adaptación al cambio durante los tiempos del Covid o alguna catástrofe.</p>

Elaboración propia

Tabla N°78**Matriz de discusión de resultados específicos**

Objetivos específicos	Resultados específicos	Autores a favor	Conclusiones específicas
Establecer la planificación de la acción para el adecuado funcionamiento del plan de continuidad de recursos humanos.	según lo descrito por los entrevistados, se puede mencionar que el tener un adecuado funcionamiento del plan de continuidad en recursos humanos, así como el tener organizada la política de compromiso de la organización, equivale a decir, que la empresa tendrá los resultados que espera	según lo descrito por Lindstrom, Samuelsson&Hagerfors (2010), donde se podrá deducir que las políticas empresariales son las normas para decidir los límites en el cual se va a producir la acción. De mismo modo las políticas de compromiso de la organización deben estar basadas en un liderazgo poderoso, siendo la parte medular de la misma, la comunicación efectiva, por ello se debe reforzar sus bases, como por ejemplo en el uso de tecnología, que juega un rol importante, según American Safety(2020), el plan de continuidad desarrolla el trabajo de la mano con la tecnología para dar las estrategias y mejorar la comunicación entre los colaboradores y la gerencia, siendo el panorama de la pandemia de COVID-19 una situación no antes vista en los últimos 100 años, muy similar a lo descrito por Building a better working world (2020) , el plan de continuidad de recursos humanos va de la mano con la tecnología, para realizar las estrategias y así estar preparados ante un desastre como actualmente estamos atravesando la pandemia COVID-19, así como también lo manifiesta Foster, S.P. and Dye, K. (2005)	Segunda conclusión, de acuerdo con el primer objetivo específico es necesario la planificación para las acciones con fines pertinentes para enfrentarse a los nuevos retos de recursos humanos que van del cuidado de la salud de los colaboradores de la empresa DFJ Soluciones, deberá seguir los lineamientos ordenados corroborara el compromiso de la empresa como organización y sus líderes y así permitirá el orden en las tareas diarias, control en las actividades determinadas por los servicios, cumplimiento con las normativas aplicables para la empresa y evitar sanciones y claro está principalmente evitar daño en la salud de los colaboradores y de esa manera cuidar la salud de sus familiares, que como ya se sabe esta enfermedad es un tema de salud pública y compromiso de todos los ciudadanos.

Elaboración propia

Tabla N°79**Matriz de discusión de resultados específicos**

objetivos específicos	Resultados específicos	Autores a favor	Conclusiones específicas
Describir las acciones del seguimiento de la continuidad del personal.	los entrevistados coinciden en que parte del plan de continuidad en recursos humanos, sobre las modalidades de trabajo que se han generado a raíz de esta pandemia; se puede mencionar al teletrabajo. Esta se presenta como una a medida para ayudar durante la emergencia sanitaria, valiosa herramienta y que es usada principalmente en los colaboradores con alto riesgo y que no les permita la posibilidad de retornar al trabajo, siendo el responsable el encargado de RRHH.	Semejante a lo expresado por Calvillo (2020) las acciones planificadas por las empresas con el objeto de evitar la propagación del virus COVID-19, dieron cambios en las modalidades de trabajo, siendo estas reguladas por la ley, siendo ejemplo el DECRETO SUPREMO N.º 010-2020-TR, resolución que sustenta y gestiona el Teletrabajo, así se puede controlar la propagación y riesgo de contagio. También deberemos encontrar otras alternativas como licencias de trabajo, modificaciones en los turnos, suspensión de labores hasta el levantamiento de la emergencia, etc. MINTRA (2020), se puede mencionar varias alternativas para poder tener continuidad en las labores y esta forma de continuidad, está enmarcado y muy bien definido en la guía para la prevención del coronavirus en el ámbito laboral: La RM 055-2020 TR. norma que proporciona información a las empresas y los trabajadores, para que puedan implementar controles de prevención frente al COVID-19. Coincide en una forma más implementada lo descrito por Food Safety During Emergencies (2020) que elaboró un equipo con la sub área de seguridad para luego y planteó modalidades de trabajo para la continuidad de operaciones y mantener la seguridad y salud de los colaboradores, que vieron en ello socios estratégicos y uno colaborador bien entrenado y fidelizado a la empresa garantizan la continuidad laboral en la empresa ante un desastre, brindándoles ambientes sanos, seguros, con recursos que garanticen la continuidad, del mismo modo la organizaciones se mantengan en el mercado efectuando sus operaciones, y seguir las orientaciones y recomendaciones de las autoridades.	De acuerdo con el segundo objetivo específico es importante tener dentro del plan de continuidad de recursos humanos, distintas y dinámica modalidades que puedan ofrecer alternativas de posibles cambios para cumplir la continuidad laboral, si bien es cierto que hay ya un plan desarrollado y que está en marcha, también se sabe que esta pandemia es algo nuevo para las empresas, nunca antes se ha vivido algo similar y día a día es un contante aprendizaje en la labor desarrollada y claro está un reto de mantener las operaciones y mantener la empresa a flote a pesar de la crisis.

Elaboración propia

Tabla N°80**Matriz de discusión de resultados específicos**

Objetivos específicos	Resultados específicos	Autores a favor	Conclusiones específicas
Evaluación de riesgo para el adecuado funcionamiento del plan de continuidad de recursos humanos.	Con la respuesta de los entrevistados, manifestaron la necesaria la implementación del plan de continuidad, el cual está expresado por los riesgos que implica el COVID y los controles como el distanciamiento social, uso de equipos de protección personal y colectiva y técnicas básicas pero muy poderosos como el correcto lavado de manos	Tal como lo sustenta la UNMSM (2020) que menciona que el propósito principal del plan de continuidad laboral a efectos del COVID es el de tomar medidas que permitan prevenir del COVID-19, en concordancia con OSHA (2020) basa su control en la aplicación de medidas de protección adecuadas, protegerán a los colaboradores, así como la aplicación de controles administrativos y los equipos de protección, a efectos de controlar el peligro frente al COVID-19, similar a lo descrito por la OIT (2020) mantiene en cuenta la sub categoría y sus controles a los que llaman “jerarquía de controles “para así poder controlar el peligro en el lugar de trabajo, durante el COVID-19 cuando no sea posible eliminar el peligro, aquí se tomaran sólo dos controles necesarios en la propuesta de este plan que son los controles administrativos y el manejo de los equipos de protección personal. En este contexto lo manifestado por Santy (2020) Resolución de Presidencial Ejecutiva N° 000030-2020-SERVIR-PE, se resalta tomar medidas administrativas como el mantener el distanciamiento social, aplicación de protocolos instalados en el cuidado y prevención de COVID, capacitación efectiva y realizada en modalidades virtuales que incluyen la formación laboral.	De acuerdo con el tercer objetivo específico se concluye que el riesgo va a estar siempre presente en todas y cada una de las actividades, se ha demostrado que son las personas las que llevan del virus al igual que en el movimiento de todo lo que es manipulado, más aun con aquellas personas asintomáticas son las que llevan el virus sin saberlo y por más que se haga el mayor esfuerzo en seguir el plan, si por tan solo un error no se puede detectar ese riesgo podría ser causa de falla del mismo, por ello el riesgo siempre va existir y solo en el constante control por el área de recursos humanos y la retroalimentación de los aportes recibidos por los colaboradores se tendrá un adecuado control.

Elaboración propia

Tabla N°81**Matriz de discusión de resultados específicos**

Objetivos Es	Resultados Es	Autores a favor	Conclusiones
Reflexionar las disposiciones de casos sospechosos y confirmados.	Los entrevistados manifestaron que la manera de lograr cumplir con este objetivo es de comunicar a los responsables y tomar las medidas de prevención en hacer un análisis previo y control de posible sintomatología en sus colaboradores, el área de RRHH tendrá el registro de posibles casos sospechosos o casos confirmados para un seguimiento adecuado	Esto coincide con lo manifestado con SERVIR (2020), las empresas deben manejar protocolos con identificación de casos sospechosos y dicho registro debe llegar hasta tener el alta epidemiológica y confirmar el retorno laboral sin riesgo, en coincidencia con lo descrito por Frost (1994) la lista que se obtiene servirá con fines internos para control durante el periodo de desarrollo del plan y con fines de fiscalización por entidades del gobierno. Estos planteamientos son muy delicados de manejar, porque son dados durante el periodo más crítico para la organización en la continuidad laboral, porque se experimenta el inicio y durante la convivencia con la enfermedad, es así donde cada empresa vivirá su propia experiencia, sólo el trabajo en equipo liderado por la gerencia, el líder de RRHH, el responsable de salud, serán los encargados en tomar las mejores decisiones, esto en su sector empresarial; similar decisión tuvo la Sociedad Nacional de Petróleo y Energía (2020), que definió los objetivos de implementación en sus protocolos aplicables a los trabajadores de dicho sector, donde desarrollaron técnicas y protocolos en el transporte, aislamiento, ingresos, egresos, capacitación, sensibilización y el poder convivir con la enfermedad; todos estos lineamientos aplican a todas sus actividades, que por el sector son de alto riesgo en la operación y por el contacto entre ellos, pero estas medidas serán efectivas si se siguen de manera estricta, para beneficio de sus colaboradores y la organización; evitando daño en la salud de los trabajadores, parada en producción y aislamiento de larga data.	De acuerdo con el cuarto objetivo específico se concluye que los centros laborales son un centro de coordinación importante en materia de prevención, difusión de información y sensibilización de los colaboradores, el área de RRHH, al lograr tener un registro diario podrá con esta información hacer un seguimiento minucioso de las actividades de los colaboradores y con ello en caso de existir un posible caso o caso confirmado de contagio de COVID, cerrar la brecha y aplicar los controles establecidos y así no afecte a la operación y el plan tenga con continuidad deseada.

Elaboración Propia

Anexo 3: Organizador de la fisonomía grupal (elaboración propia.)

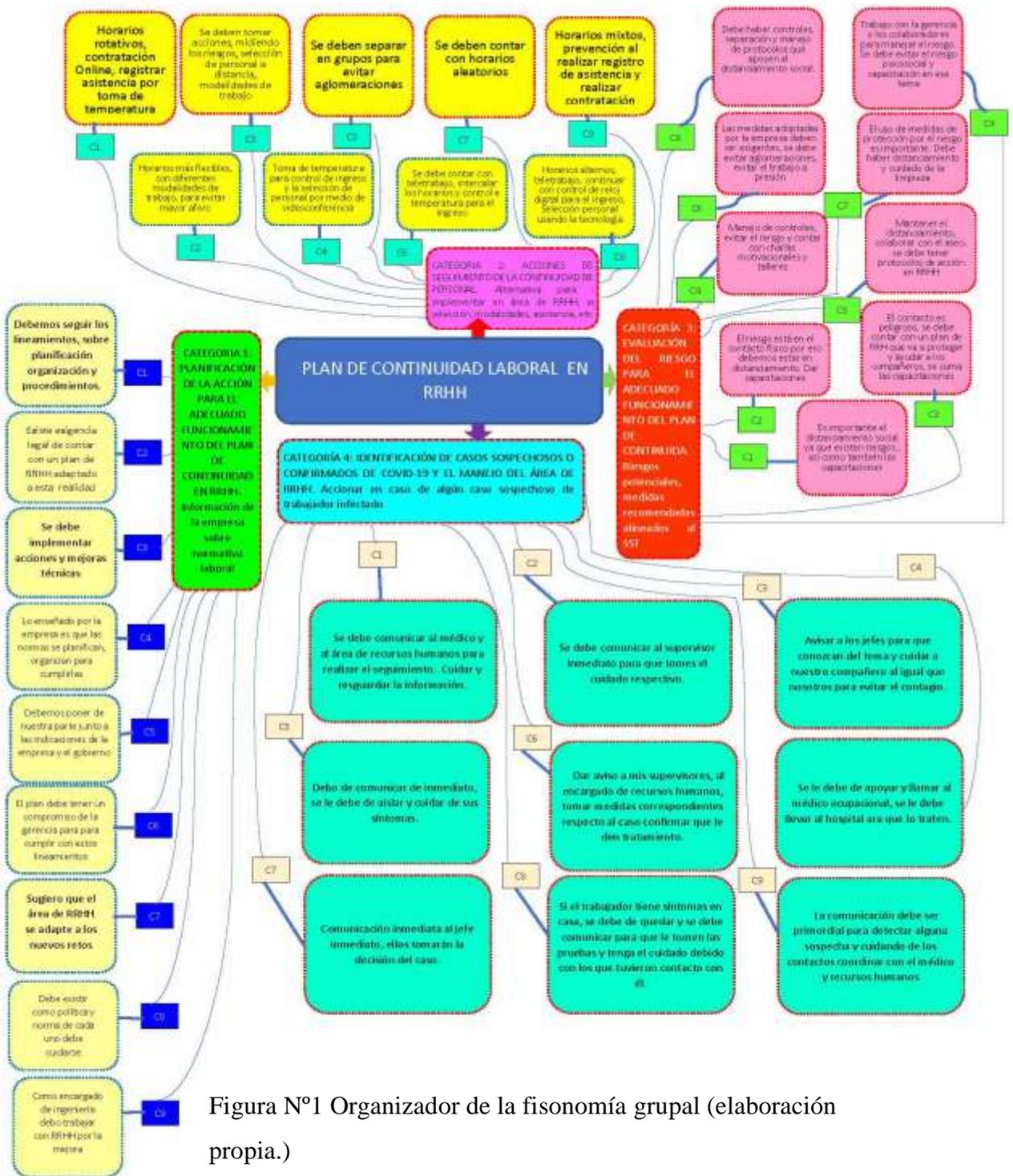


Figura N°1 Organizador de la fisonomía grupal (elaboración propia.)