



**REPÚBLICA DE PANAMÁ
UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS EMPRESARIALES Y
DE NEGOCIOS**

TÍTULO DEL PROYECTO DE GRADO

**EVALUACIÓN DEL AMBIENTE LABORAL PARA EL DEPARTAMENTO DE
RECURSOS HUMANOS DEL ÁREA DE PANAMÁ NORTE, DE LA AUTORIDAD
DE ASEO URBANO Y DOMICILIARIO (AAUD), EN LA NUEVA MODALIDAD**

**PROYECTO DE GRADO PARA OPTAR AL GRADO DE LICENCIATURA EN
ADMINISTRACION DE EMPRESAS CON ÉNFASIS EN RELACIONES
LABORALES Y RECURSOS HUMANOS**

Tutora: Dra. Mercedes Villavicencio de Armenteros

Autores: Chirinos, María Alejandra

Paz, Carlos Enrique

Ciudad de Panamá, enero 2022.



REPÚBLICA DE PANAMÁ
UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA

**EVALUACIÓN DEL AMBIENTE LABORAL PARA EL DEPARTAMENTO DE
RECURSOS HUMANOS DEL ÁREA DE PANAMÁ NORTE, DE LA AUTORIDAD
DE ASEO URBANO Y DOMICILIARIO (AAUD), EN LA NUEVA MODALIDAD**

**PROYECTO DE GRADO PARA OPTAR AL GRADO DE LICENCIATURA EN
ADMINISTRACION DE EMPRESAS CON ÉNFASIS EN RELACIONES
LABORALES Y RECURSOS HUMANOS**

Autores: Chirinos, María Alejandra
Paz, Carlos Enrique

Ciudad de Panamá, enero 2022.

CARTA DE APROBACIÓN DEL TUTOR

Ciudad de Panamá, enero 2022.

Profesor (a)

Nagib Yassir

Coordinador Comité de Titulación de Estudios de Licenciatura.

Presente.

En mi carácter de Tutor del Trabajo de Grado presentado por los Bachilleres María Chirinos, documento de identidad (cédula o pasaporte) N. ° 137613302, Carlos Paz, documento de identidad (cédula o pasaporte) N. ° 8-786-2389, para optar al grado de, **LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS CON ÉNFASIS EN RELACIONES LABORALES Y RECURSOS HUMANOS.**

Considero que el trabajo: reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del Jurado examinador que se designe.

Atentamente,

(firmado en digital)

Dra. Mercedes Villavicencio de Armenteros

Cédula: 8-260-782

Línea de Investigación:

EVALUACIÓN DEL AMBIENTE LABORAL PARA EL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS DEL ÁREA DE PANAMÁ NORTE, DE LA AUTORIDAD DE ASEO URBANO Y DOMICILIARIO (AAUD), EN LA NUEVA MODALIDAD.

**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS EMPRESARIALES Y
DE NEGOCIOS**

INFORME DE ACTIVIDADES DE TUTORÍA OPCIÓN A TITULACIÓN

Estudiantes: Chirinos, María Chirinos Paz, Carlos Enrique Paz

Tutor: Prof. Mercedes Villavicencio Cédula de identidad o pasaporte No: 8-260-782

Correo electrónico del participante:

Título tentativo del trabajo de grado (TG):

EVALUACIÓN DEL AMBIENTE LABORAL PARA EL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS DEL ÁREA DE PANAMÁ NORTE, DE LA AUTORIDAD DE ASEO URBANO Y DOMICILIARIO (AAUD), EN LA NUEVA MODALIDAD.

SECCIÓN	FECHA	HORA	ASPECTO TRATADO	OBSERVACIÓN
1	19/08/21	19:50	Envío de primer borrador, Marco Teórico	Corregir objetivos y redacción.
2	21/09/21	14:05	Antecedentes, Bases Teóricas y Legales	Corregir antecedentes.
3	22/09/21	09:46	Marco Metodológico o Metodología y encuesta	Corregir formato Apa y referencias.
4	25/09/21	23:50	Cuadro de variantes	Corregir cuadro de variantes.
5	01/10/21	06:37	Cuadro de encuesta	Corregir redacción y 4 preguntas de encuesta.
6	14/12/21	12:09	Resultados de encuesta, gráfica, recomendaciones.	Enviar a un profesor de español.

7	11/01/21	12:56	Aspectos Generales del proyecto	Corregir formato y nutrir el resumen.
8				aprobación del trabajo Final

Título definido:

EVALUACIÓN DEL AMBIENTE LABORAL PARA EL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS DEL ÁREA DE PANAMÁ NORTE, DE LA AUTORIDAD DE ASEO URBANO Y DOMICILIARIO (AAUD), EN LA NUEVA MODALIDAD.

Comentarios finales acerca de la investigación:

Firmas digitales

Tutora
Prof. Mercedes Villavicencio

Maria Chirinos

Carlos Paz

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por guiarme a lo largo de mi carrera universitaria, y en este proyecto final; además, por mantenerme saludable en medio de una pandemia.

A mi familia y amigos, que fueron un pilar de apoyo emocional, animándome a no rendirme y lograr alcanzar esta meta.

A mi tutora, profesora Mercedes Villavicencio, al profesor Nagib Garcia y a la profesora Leticia Cortés, por formarme y retroalimentarme en lo necesario, para que este proyecto se llevara a cabo de una forma exitosa.

Maria A. Chirinos

La gloria sea principalmente a Dios, quien me ha ayudado en este proyecto de vida.

A mi familia inmediata, amigos, compañeros de clases y de trabajo, por el apoyo de conocimientos y experiencias en este viaje.

A los Profesores por facilitar el conocimiento, principalmente a la Profesora Mercedes Villavicencio por su entera disposición, al Profesor Nagib Garcia por su guía, y la Profesora Leticia Cortés, amiga de la familia.

Muchas gracias a todos.

Carlos E. Paz M.

AGRADECIMIENTO

Agradezco primeramente a Dios, por guiarme y protegerme a lo largo de mi carrera universitaria, como también en mi proyecto final.

A la universidad Internacional de Ciencia y Tecnología, por brindarme a través de talentosos profesores el conocimiento educativo en mi desarrollo personal.

A mis familiares y amigos, por darme de forma indirecta apoyo, alentándome a lo largo de este proceso.

A mis profesores, Mercedes Villavicencio, Nagib Garcia y la profesora Leticia Cortés, por sus aportes importantes para crear mi proyecto.

Maria A. Chirinos

La gloria sea principalmente a Dios, quien me ha ayudado en este proyecto de vida.

A mi familia inmediata, amigos, compañeros de clases y de trabajo, por el apoyo de conocimiento y experiencias en este viaje.

A los Profesores por facilitar el conocimiento, principalmente a la Profesora Mercedes Villavicencio por su entera disposición, al Profesor Nagib Garcia por su guía, y la Profesora Leticia Cortes, amiga de la familia.

Muchas gracias a todos.

Carlos E. Paz M.

Índice

ABSTRACT	10
INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA O CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA	12
Contexto	12
Formulación del Problema de Investigación	14
Pregunta de Investigación	16
Objetivo General	16
Objetivos Específicos	16
Justificación	17
Alcance del Proyecto	17
Limitaciones	17
CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO O REFERENCIAL	19
Bases Teóricas	26
Bases Legales	28
Términos Básicos	30
Operación de las Variables	32
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO O METODOLOGÍA	33
Tipo de Investigación	33
Hipótesis	33
Paradigma	33
Diseño de la Investigación	34
Técnicas e Instrumentos	35
CAPÍTULO IV. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	39
CAPÍTULO V. ANÁLISIS DE LOS DATOS E INFORMACIÓN	45
CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES	49
CAPÍTULO VII. RECOMENDACIONES	52
REFERENCIAS	54

RESUMEN

EVALUACIÓN DEL AMBIENTE LABORAL PARA EL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS DEL ÁREA DE PANAMÁ NORTE, DE LA AUTORIDAD DE ASEO URBANO Y DOMICILIARIO (AAUD), EN LA NUEVA MODALIDAD

Esta investigación se ha realizado con el propósito de evaluar el ambiente laboral del departamento de Recursos Humanos en el área de Panamá norte, de la Autoridad de Aseo; el cual tiene un enfoque cuantitativo, y es de tipo descriptivo. La población seleccionada fue de 6 colaboradores, del cual se hizo un cuestionario de 20 preguntas.

El cuestionario se hizo en base a diferentes factores como: “factores de creatividad, participación y desarrollo, seguridad, ergonomía y psicológico”, en la cual se hizo una evaluación del ambiente laboral. Los resultados sugieren que estas variables están relacionadas de una forma proporcional, adquiriendo diversos matices, y solo 4 preguntas tuvieron el 100%. Durante la pandemia, la fuerza laboral se redujo haciendo la carga laboral más pesada, y por ello, el ambiente laboral se vio afectado.

El resultado de la encuesta que se le hizo al departamento de esa área arrojó un bajo rendimiento en algunos factores tratados, y se recomienda que, por medio de esta evaluación se tomen los correctivos para mejorar el departamento.

Se hicieron 12 recomendaciones.

Palabras claves:

Evaluación, Recursos Humanos, Ambiente Laboral y Objetivo.

ABSTRACT

ASSESSMENT OF THE WORK ENVIRONMENT FOR THE DEPARTMENT OF HUMAN RESOURCES OF THE NORTH PANAMA AREA OF THE AUTHORITY, OF URBAN AND HOME CLEANLINESS (AAUD), IN THE NEW MODALITY

This research has been carried out with the purpose of evaluating the work environment of the Human Resources department in the North Panama area of the Cleaning Authority, it has a quantitative approach and is descriptive. The selected population was 6 collaborators from whom a 20-question questionnaire was made.

The questionnaire was made based on different factors such as "factors of creativity, participation and development, safety, ergonomics and psychological" were made to make an evaluation of the work environment. The results suggest that these variables are proportionally related, acquiring various nuances and only 4 questions had 100%. During the pandemic, the workforce was reduced making the workload heavier and therefore the work environment was affected.

The result of the survey that was made to the department of that area showed a low performance in some factors treated and that through this evaluation corrective measures are taken to improve the department.

12 recommendations were made.

Keywords:

Evaluation, Romanian Resources, Work Environment and Objective.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como objetivo evaluar el ambiente laboral en la nueva normalidad, en el departamento de Recursos Humanos, en el área de Panamá Norte de la Autoridad de Aseo, el cual es una Institución pública.

Conoceremos aspectos de cómo el personal administrativo se vio afectado durante la pandemia, lo cual llevó a la reducción de su fuerza laboral, haciendo que la carga laboral aumente, y por consiguiente, se crea un ambiente no agradable para ejercer las funciones de los colaboradores.

Observaremos si la Autoridad de Aseo cumple con las normas ISO 9001 y 9004, las cuales tratan sobre la calidad y éxito en una organización; además, cómo el departamento de Recursos Humanos en el área norte pudo ajustarse al inicio de la cuarentena, y pudo darles el apoyo a los colaboradores que estuvieron enfermos por el virus respiratorio Covid-19.

Presentamos toda la información relacionada al departamento de Recursos Humanos del área norte, del cual la administración actual pudiera tomar en cuenta para hacer los ajustes necesarios, en cuanto al ambiente laboral, y poder mejorar los aspectos que fueron tratados en cuanto a diferentes factores, tales como: Creatividad, Participación y Desarrollo, Seguridad, Ergonomía, Psicología e Instalaciones de Trabajo.

El primer capítulo contiene aspectos generales del problema, en el área de Recursos Humanos en Panamá norte.

El segundo comprende lo relacionado a la gestión de calidad y éxito de la Institución, en el área tratada.

El tercer capítulo establece encuesta al departamento.

El cuarto capítulo establece los resultados y análisis para la evaluación.

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA O CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

Contexto

Durante el proceso de desarrollo de la Pandemia Covid-19, cuyo inicio fue en el año 2020, se presentaron diversos factores de manera drástica y sin ninguna planificación, el cambio de vida ligado a una incertidumbre diaria afectó de manera directa la gestión de las instituciones, tanto públicas como privadas. Dentro de las instituciones públicas, está la autoridad de Aseo Urbano y Domiciliario (AAUD), específicamente el departamento de Recursos humanos del área de Panamá Norte, en la cual se enfocará la presente investigación.

La autoridad del Aseo se fundó en 1953, pero no fue hasta 2010 donde se estableció lo que hasta hoy existe de esta institución. Su cometido con el país se basa en la recolección de desechos, logrando la responsabilidad de brindar un servicio óptimo y transparente, no solo para todos los ciudadanos, sino también para sus empleados; como es el caso del departamento de Recursos Humanos, cuyo enfoque va en el manejo del personal asignado para el área de Panamá Norte. Este departamento cumple con diversas tareas de la organización y planificación en temas de planilla, vacaciones, capacitaciones, contratación, cambio de cargo, control de faltas, entre otros.

Luego de tener que cumplir y adaptarse a la nueva modalidad del distanciamiento social, las diferentes directrices impuestas a los colaboradores, la toma de decisiones, el poder mantener las responsabilidades al día, entre otros, conllevó a un desequilibrio en el ambiente laboral de este departamento, generando en ellos una desorganización, sobre cómo se manejaría las actividades entre el personal administrativo de los que se enviaron a casa, como también a los que sí debían seguir asistiendo y que estaban en riesgo de poder contagiarse, si no mantenían el correcto cuidado.

Para el departamento todo lo que se vivía era muy inoportuno y complicado para mantener el ritmo normal de las obligaciones. El no contar con un plan estratégico

para este tipo de eventos, provocó que los empleados se enfrentaran a retos como; horarios cambiantes de confinamiento, trabajo acumulado, dificultades con la señal de internet, poca experiencia de los colaboradores para utilizar el método de teletrabajo, personal que se contagiaba y que debía cumplir cuarentena al igual que todo su equipo, durante el tiempo establecido, abandonando el puesto de trabajo junto a sus actividades; y generando en la institución la dificultad de concretar una organización, como también la de mantener un ambiente laboral equilibrado.

Es relevante mencionar que antes del año 2020, el departamento de Recursos Humanos ya presentaba dificultades, tanto para el ambiente laboral como para el desarrollo de sus gestiones; por tal motivo, al iniciar la Pandemia Covid-19 esta situación se agravó, el departamento que cuenta con muy poco personal y que no contiene un enfoque relacionado a alguna normativa en sus propósitos, hace que el trabajo se vuelva más lento y tedioso, aun cuando la intención sea mantener el orden, como también la comunicación en todo sentido.

El ambiente laboral es considerado como todo aquello que forma parte e influye en un empleado, refiriéndonos al lugar donde desarrolla sus actividades, las herramientas de trabajo, los beneficios que pueda otorgarle la institución, el apoyo por parte de sus jefes, sus compañeros, es decir, si un colaborador no se siente a gusto con alguna de las situaciones anteriores, puede que no lo manifieste a sus superiores; pero sí lo manifestará en sus funciones, afectando no solo a sus compañeros, sino que también puede formar un clima tenso entre ellos, al igual que en la institución.

Para el departamento fue complicado adaptarse al cambio de la mejor manera, mientras la institución se encontraba en una situación de inestabilidad, la comunicación entre los colaboradores estuvo afectada, el trabajo que se cumplía se hacía a medias, o en ocasiones podía hasta paralizarse haciendo crecer el volumen de tareas; esto a su vez, provocó consecuencias en los empleados donde generaron sensaciones como: desánimo, agotamiento y estrés.

Para el departamento de Recursos humanos de la Autoridad del Aseo lo primordial es cumplir con sus funciones de forma eficiente, pero esto solo se logra con una buena

planificación en los cargos que se desempeñan, además de una adecuada organización por parte de los jefes y supervisores, quienes siempre deben buscar la forma de velar por el bienestar social y laboral de sus colaboradores, brindándoles beneficios como: capacitaciones, salario justo, estabilidad emocional, implementos de seguridad y ahora también de higiene, permitiéndoles cumplir sus labores lo mejor posible; además de orientarlos a que se relacionen de una forma confiable dentro de un ambiente de armonía, y es lo que esperamos que suceda con el plan de mejora del ambiente laboral que otorgamos en este documento.

Formulación del Problema de Investigación

Para todos los que laboran con la llegada de la pandemia Covid-19, fue un cambio en muchos sentidos. En las instituciones públicas del estado fue un gran reto, no solo idear estrategias que ayudaran a continuar con las actividades, sino también, el poder lograr que los colaboradores se acoplen de la mejor manera a una nueva normalidad con diferentes restricciones. El manifiesto de sensaciones de inconformidad e incomodidad que ya se venían presentando en el departamento, y ahora agregando las nuevas directrices, se han hecho notar en el ambiente laboral, es por ello, por lo que decidimos guiar el enfoque de nuestro proyecto en el **Departamento de Recursos Humanos** de la institución de la Autoridad de Aseo Urbano y Domiciliario (AAUD).

Con nuestra investigación evaluaremos el ambiente laboral del departamento de recursos humanos de la AAUD, utilizando de referencia la normas ISO 9001:2015, relacionada con Sistemas de Gestión de Calidad; y la norma ISO 9004:2009, relacionada con la Gestión para el éxito sostenido de una organización.

Los diferentes escenarios al que debían estar expuestos los colaboradores cambió el entorno y la forma de comunicarse entre ellos, generando una difícil gestión, dado a que las personas no tenían la capacidad de manejar sus actividades de manera organizada en un tiempo completo. En muchos casos, los mismos empleados se las ingeniaron para no atrasar sus obligaciones y adaptarse a la situación, pero no se compartieron esas experiencias, generando de igual forma que se afectara sus actividades.

Es necesario comprender que la pandemia Covid-19 fue una situación inesperada, donde no se estaba preparado, ni se contaba con algún plan para la mejora de gestiones durante el proceso, sin embargo, la intención de elaborar algún programa que ayudara a mejorar el funcionamiento de las actividades en este tiempo tampoco se llevó a cabo, ni fue propuesto; es decir, era mayor el desinterés, que el interés por avanzar de alguna forma u otra.

La lucha constante por mantener el orden, la necesidad de llevar las actividades al día, y las restricciones limitantes que se debían cumplir, formaron como resultado un personal afectado físico y emocionalmente y un ambiente laboral tóxico; además de, una desorganización en las funciones a cumplir. Para tener un mayor contexto detallamos cuáles fueron esas causas de estudio que ocasionaron variaciones en el ambiente laboral del departamento:

1. Antes de la Pandemia Covid-19, el departamento de Recursos Humanos ya venía con un ambiente laboral tenso.
2. No cuentan con un manual de procedimiento para cada puesto asignado.
3. Aún se manejan procesos manualmente.
4. El departamento lo conforman 6 personas, pero 2 no están operativas.
5. Existe poca preparación del personal sobre el método del teletrabajo.
6. Existe poca preparación del personal en temas de informática.
7. Mayor volumen de trabajo acumulado.
8. Extensión de jornadas laborales a raíz del trabajo atrasado.
9. Desmejora del servicio que se brinda.
10. Difícil manejo de la comunicación entre los colaboradores.
11. El personal mantiene una actitud conflictiva
12. Existe irrespeto entre los compañeros y hacia sus supervisores.
13. El nombramiento del nuevo jefe del departamento de Recursos humanos generó molestias entre el personal.
14. Desorganización y pérdida de documentos.

La descripción que se detalla anteriormente nos da la intención de ampliar, no solo los conocimientos sobre los diversos análisis, sino también, el poder cooperar para el

correcto desarrollo que se pueda dar en un futuro, en cuanto a la organización, planificación, estructuración y en la creación de nuevas estrategias en el entorno de los empleados; buscando el progreso de forma significativa para sus funciones.

Pregunta de Investigación

Nos planteamos la siguiente pregunta de investigación: **¿Cumple la AAUD con los estándares ISO 9001 y 9004, relacionados con el ambiente laboral en el departamento de Recursos Humanos de Panamá Norte?**

Objetivo General

Analizar el ambiente laboral del departamento de Recursos Humanos de la Autoridad de Aseo Urbano y Domiciliario (AAUD) en el área de Panamá Norte, comparándolo con la ISO 9001 y 9004, para idear recomendaciones, a fin de fortalecer el clima laboral.

Objetivos Específicos

- Realizar una encuesta al personal del departamento de recursos humanos de la AAUD, en Panamá Norte.
- Tabular las encuestas para medición, y analizar los resultados comparándolos con la ISO 9001:2015 y 9004:2009, en relación con el ambiente laboral.
- Describir los resultados del análisis comparativo de las ISO, detallar hallazgos y recomendaciones.

Justificación

Esta investigación permitirá que el departamento de Recursos Humanos pueda ser ejemplo para otros departamentos dentro de la institución, por lo que buscamos ampliar la información de manera real sobre el ambiente laboral. Sabemos que el capital humano para cualquier institución del estado o privada es el principal activo, siempre que se maneje por medio de una gestión capacitada para cumplir adecuadamente con las labores asignadas.

Utilizar de referencia dos ISO mundialmente aceptadas, como la 9001 y 9004, específicamente en temas de ambiente laboral son un buen punto de partida para diagnosticar el estado del clima en el departamento de recursos humanos de la AAUD, las cuales permitirán realizar recomendaciones efectivas que permiten mejorar el ambiente laboral de esta institución.

Alcance del Proyecto

El alcance del proyecto es realizar la evaluación y recomendación del ambiente laboral en el departamento de recursos humanos de la AAUD, ubicada en Panamá Norte, y tomando como referencia las normas ISO 9001:2015 e ISO 9004:2009.

Limitaciones

A continuación, explicaremos en diferentes puntos las limitaciones de este proyecto en el periodo de su desarrollo:

- **Tiempo:** la elaboración y análisis de este proyecto de investigación debe realizarse en un tiempo no máximo de 3 meses, motivo que limita la amplitud que deseamos lograr, el periodo de investigación, análisis, recolección de datos y otros, lo cual, no es suficiente en el tiempo estimado. Por otra parte, el tiempo personal también juega un papel importante, no solamente estamos dedicados a realizar este proyecto, sino que también, debemos cumplir con responsabilidades laborales, las cuales representan 40 horas semanales, agregando las tareas del hogar o actividades de la universidad, las cuales representan entre 12 y 15 horas para cada uno.

- **Pandemia Covid-19:** a pesar de las aperturas y debido a la nueva normalidad la que el país se está adaptando, tratando de cumplir con las responsabilidades como se hacía antes de pandemia, nos perjudica el hecho de no poder compartir de forma directa con los colaboradores, por la situación de que el acercamiento está restringido, y la autoridad de Aseo mantiene limitado la asistencia del público. Las encuestas deberán ser enviadas vía online, y la información se suministrará a través de correo o medios electrónicos.
- **Dependencia:** con respecto a este punto, nos referimos al tiempo en que los colaboradores puedan brindarnos la información que le solicitamos. Actualmente en la institución los procesos se encuentran atrasados debido a la ausencia de empleados durante la pandemia, entonces, en el momento de realizar alguna entrevista o cuestionario, podrán responder dependiendo del volumen y la disponibilidad que le dediquen a la investigación.

CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO O REFERENCIAL

La Autoridad de Aseo realizó su primera acción en prevención contra el covid-19 el 10 de marzo del 2020, 14 días después de que anunciaran el primer caso, reflejando esa preocupación por la situación, además de su apoyo en la mitigación para la disminución del contagio entre los colaboradores. El departamento de Recursos Humanos en general, con el apoyo del departamento de Salud Ocupacional, realizaron varias visitas a sedes administrativas y operacionales, en la cual suministraron al personal artículos de higiene, además de brindar asesoría sobre qué hacer en caso de presentar los síntomas.

A pesar de que los colaboradores se expusieron al contacto con sus compañeros de trabajo, se demostró la necesidad de acercarse a ellos, con la intención de brindar apoyo, no solo en artículos de higiene, sino también, por lo que se predecía de lo que vendría en los próximos meses, era necesario el trabajo en conjunto para el cuidado de todos, y para evitar que la institución se viera afectada en su gestión a raíz de que se generara una ola de contagios.

Durante la pandemia el departamento de Recursos humanos fue el único que trabajó de forma semipresencial en los meses de cuarentena absoluta, para las primeras visitas realizadas, los colaboradores comprendieron cuán importante era su presencia en el funcionamiento de esta institución, la idea era inculcar conciencia en ellos, responsabilidad mutua, solidaridad; además de hacerles saber que no lidiaban con una situación ellos solos, si no que contaban con el apoyo de sus compañeros, lo cual fue imprescindible para los próximos días.

Para el 15 de marzo del 2020, por decreto ejecutivo, el Ministerio de Salud envió a casa al personal administrativo y operacional mayor de 60 años, o que padecieran de alguna enfermedad crónica (diabetes, hipertensión, cardiopatías etc.), y donde aún en la actualidad no han regresado. Esta acción generó descontento para quienes debieron seguir asistiendo, como lo fue el Departamento de Recursos Humanos, laborando bajo situaciones de riesgo, además de responder por las responsabilidades de las dos personas que no estaban. A estas personas enviadas a casa se les suministró los equipos necesarios para que pudieran continuar sus funciones, pero

sin ninguna preparación o capacitación de cómo aplicar el teletrabajo de una forma afectiva.

Para el 23 de marzo, el personal de Recursos humanos asistía a la sede solo medio tiempo de forma eventual al horario que cumplían normalmente, por ende, esto generó retraso en las responsabilidades y descontrol en el cumplimiento de los servicios brindados, a su vez, el personal que estaba desde casa siguió la gestión, pero sin poder recibir alguna capacitación o algún programa sobre esta nueva modalidad, que le permitiera cumplir de manera exitosa con su trabajo desde el hogar. Para el personal que asistía era una situación incómoda y desequilibrada, ya que en el momento en el que alguien daba positivo dentro del departamento, todos tenían que cumplir con 21 días de cuarentena; y para poder regresar, necesitaban una prueba negativa. En la actualidad se cumple solamente 14 días de cuarentena.

Durante el cumplimiento de cuarentena de un colaborador, la institución brindaba el apoyo llevando el cheque de sus pagos correspondientes a su casa, como también, los medicamentos que pudiera necesitar la persona, como una acción positiva y digna de agradecer para quienes pasaban momentos críticos con la enfermedad; sin embargo, esta misma acción para el personal que sí estaba en las oficinas, representaba atrasos y desorganización con el personal que realizaba las entregas y que se ausentaba a la oficina.

Ahora bien, de acuerdo con la información suministrada por el jefe de departamento de Recursos Humanos, ubicado en la sede que se encuentra en vía hacia Mocambo arriba, Cobertura del área de Panamá Norte (Chilibre, Caimitillo, alcalde Díaz, Las Cumbres y Ernesto Córdoba), son un personal alrededor de 179 que se le brinda asistencia. Las funciones de las cuales se encargan en este departamento son las siguientes:

Coordinación de listas de asistencia

1. Registro de asistencia manual
2. Registros de tiempo compensatorio
3. Registro de vacaciones
4. Registro de incapacidades
5. Informes de ausencias

6. Trámites e informes de tiempo compensatorio
7. Trámite e informes de vacaciones
8. Trámites e informes de certificados médicos
9. Control diario de asistencia
10. Registro de expedientes de campo del colaborador
11. Programación de vacaciones
12. Informes de acciones del personal
13. Procesos de ausencias injustificadas, de acuerdo con el reglamento interno
14. Retiro y distribución de la planilla, notificación de entrada del colaborador e informes varios, etc.
15. Registrar y actualizar el movimiento de la estructura del personal del área laboral
16. Demás tareas requeridas por la Dirección General de RRHH.

Entre las 6 personas que conforman este departamento, encargadas de cumplir con cada una de las responsabilidades mencionadas anteriormente, se logró entrevistar de manera general a 2 de ellas, con el propósito de ampliar y confirmar la perspectiva que se viene formando en este trabajo; donde nos expresaron de manera personal su experiencia laboral durante la pandemia, como también en la actualidad. El interés se enfocó en 2 preguntas sencillas, pero buscando una respuesta transparente que nos pusiera en contexto con el entorno presente, siendo las siguientes:

1. **¿Cómo describes la gestión del departamento al inicio / durante / y actualmente?**
2. **¿El trato entre tus compañeros de trabajo y tú, fue de apoyarse o alejarse más?**

La primera persona en responder fue la **Secretaria** dentro del departamento, su respuesta para la primera pregunta se basó en expresar que, al inicio, el jefe encargado del departamento para ese entonces, no estaba preparado en asumir las responsabilidades que allí se llevaban, no conocía de los procesos, además, se presentó una carencia de artículos de oficina (hojas, bolígrafos, tóner de impresora etc.), que se encontraban en el almacén y este por seguridad fue cerrado; generando la necesidad de tomar decisiones rápidas para poder resolver las diferentes dificultades que se presentarán, transformándose en una gestión deficiente. La asistencia a la sede se dividió entre el personal, yendo dos veces a la semana, es

decir, una persona iba los lunes y viernes, el siguiente iba martes y jueves, la que sigue miércoles y viernes, en horarios de 7a.m. hasta las 3 p.m., con los sábados y domingo libres, En los meses de marzo hasta agosto, la atención a los usuarios fue cancelada.

En la actualidad con el reintegro del personal, ya se encuentran laborando los sábados y domingos, con turnos de 5 a.m., hasta la 1p.m., y tienen libre los lunes y martes. Se nombró un nuevo coordinador y una oficial, permitiendo actualizar el departamento en 30 días.

Para la segunda pregunta, expresó que el trato siempre fue el mismo, sin hacer referencia a un entorno bueno o malo, solamente que existía un apoyo entre ellos, para tratar de agilizar las gestiones.

La segunda persona en responder fue la **Oficial de personal** del departamento, para la primera pregunta comentó que la gestión siempre ha sido igual, no se desarrollaron cambios en los procesos en la época de la cuarentena absoluta. Se asistía eventualmente como se explicó en la respuesta anterior, pero las labores se gestionaban de forma lenta y con métodos obsoletos, el personal manifestaba agotamiento por la razón de tener más de 2 meses con vacaciones acumuladas, ahora bien, expresó también que, con la llegada del nuevo coordinador y una oficial más, se sentía segura de que las cosas mejorarían y las labores volverían a estar al día.

Para la segunda pregunta, manifestó que el personal recibe un trato correcto, los días que le correspondía asistir en conjunto con su compañera, el ambiente era agradable.

Antecedentes

Roa Herrera (2019), nos comenta: “el ambiente laboral de las organizaciones se compone por todos los estados de ánimo de sus colaboradores en conjunto y como este aumenta o disminuye la efectividad y productividad de una organización, dado que la inteligencia emocional influye en gran parte del ambiente laboral de una empresa, es por ello que, se requiere establecer una relación más clara entre ambos

y lograr buscar las estrategias que permitan optimizar a una organización”. Con esto se hace referencia la necesidad de saber más acerca de cada persona por separado, que conforman el departamento, respetando y manteniendo las relaciones profesionales, pero arraigados en un sentido de pertenencia, por cómo se encuentran los ánimos en modo personal y laboral, qué dificultades atraviesan en su vida con sus familias. El adaptarse a esta nueva realidad con Covid-19, donde como institución se pueda apoyar a la persona, y también, considerando que a veces los inconvenientes que encuentran en sus responsabilidades son repetitivos, provocando malestares o descontentos, que puedan contagiar a otros de manera negativa, aun cuando exista solución.

En las instituciones ocurren desequilibrios relacionados al buen manejo o al liderazgo que pueda tener un jefe con su personal, la forma en que se relacionan y respetan sus ideas, en función de unirlos para lograr el objetivo más rápido, a veces se convierte en un tema de discusión. Para los jefes de personal, es complicado aceptar cuando un empleado se encuentra inconforme con algún proceso, se puede hasta tomar como ofensa en ciertos casos que el empleado manifieste su idea de innovar alguna gestión, muchas veces, por el miedo a ser desplazado por este, logrando solamente complicar el proceso para mejorar el ambiente en el que están.

El Recurso Humano es un pilar fundamental de todas las organizaciones, gracias a ellos se generan o se reducen los patrimonios de estas, los miembros que la conforman son el único medio vivo y dinámico que invoca el manejo de ellas; establece un tipo de recurso que posee una vocación orientada hacia la evolución y el desarrollo de las estructuras, podemos decir que, los Recursos Humanos necesitan de la experiencia, conocimientos, destrezas y habilidades de los miembros que la conforman, para de esta manera, sacarla adelante. (Robbins, 2005). La organización de un departamento se refleja en la gestión y servicio que brinda a otros, el poder de transformar los procesos cuando se presentan fallas es algo que solo pueden lograr quienes lo manejan día a día, quienes entienden y son conscientes de los recursos que se les puede otorgar para generar un buen resultado, de esta forma, se observa cuando los colaboradores se sienten motivados en idear estrategias, para su beneficio principalmente, como también para el ambiente laboral y para quien lo recibe.

Por otra parte, con base al criterio de diversos estudios se ha determinado que, así como la organización puede influir en la satisfacción de los empleados mediante políticas de salarios justos, entrenamiento para incrementar la productividad o recompensas por ejecuciones destacadas; los empleados satisfechos pueden contribuir al trabajo confiable y responsable apegado a los criterios de calidad que establece la organización, esto se traduce en una reducción de costos internos en cualquier proceso de producción y optimización de la eficiencia laboral. La satisfacción laboral indica que los empleados satisfechos desean seguir formando parte de la organización, mientras que los insatisfechos, expresan un rendimiento menor e intenciones a la deserción organizacional (Thomas et al., 2010).

Debemos mencionar entonces que, el clima laboral involucra factores como: análisis de puesto, reclutamiento, selección, inducción, capacitación, evaluación del desempeño, administración de salarios y relaciones laborales. Basados en los problemas que enfrentan los trabajadores del sector público (Robbins, 2005). Además de los escenarios agregados como tratar de vivir en medio de una pandemia, la falta de artículos necesarios en la oficina, la poca capacidad por parte del coordinador en comprender los procesos y desarrollarlos de una mejor manera, tratar de organizar toda una gestión con más responsabilidades, pero de forma más restringida, involucra el desarrollo de un ambiente laboral desestabilizado.

Muchos directivos suelen confundir los términos satisfacción con motivación. La satisfacción es una cualidad frecuente del sujeto hacia su trabajo, en cambio, la motivación son las conductas que una persona abriga para alcanzar los objetivos y metas de la organización. (Chiavenato, 2011) La satisfacción laboral minimiza el ausentismo y la rotación del personal, también incrementa el desempeño, y, por tanto, la productividad. (Covey, 1990).

Algunas empresas que apuestan por mantener a sus empleados en un ambiente armónico y equilibrado, es porque se han dado cuenta de que esta es la única salida para lograr los mejores resultados a nivel institucional. Prácticamente, es una exigencia la transformación de las gestiones en torno a la mejora del ambiente laboral, donde se presenta una "constante evolución, se impone cada vez mayores demandas a los trabajadores, debido a la creciente necesidad de flexibilidad de las funciones y

calificaciones, el aumento de los contratos temporales, la creciente inseguridad en el trabajo, debido a la crisis mundial por la que se está atravesando provocada por la nueva pandemia CORONAVIRUS (COVID- 19), y la intensificación de ésta (que supone una mayor carga de trabajo y más presión); además, el desequilibrio entre la vida laboral y familiar, así como también, el déficit en las habilidades de comunicación, de resolución de conflictos, relaciones interpersonales, entre otras. (Roxana Choto, diciembre 2020).

Bases Teóricas

ISO 9001:2015 e ISO 9004:2009

La base de estas normas es hacer uso eficiente de los recursos humanos y de gestión, tomando decisiones orientadas a los objetivos, de manera que puedan satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas centrado en evidencias. Es necesaria la planificación a largo plazo, pero a su vez, es importante supervisar en periodos cortos que se cumplan los lineamientos que regulan esta planificación dentro del entorno de una organización, así como también, identificar cuáles son esas partes por evaluar dentro de las expectativas.

Debemos mantener al personal informado y hacerlo parte para el desarrollo de procesos, fortaleciendo el sentido de pertenencia en ellos, generando en la comunicación un mecanismo de retroalimentación, utilizando varios enfoques, bien sea, por medio de la negociación o mediación, permitiéndoles expresar sus ideas, comprendiendo el fin, y cómo pueden obtenerlo en conjunto desde la responsabilidad de cada uno. El personal debe conocer las estrategias y las políticas de una organización, de esta forma, serán aceptadas y apoyadas la misión, visión, al igual que los valores compartidos que se creen.

El personal de una organización debe ser capaz de responder rápidamente en circunstancias cambiantes, al igual que prevenir futuras necesidades de recursos tales como, materiales o de personal; para ello es esencial identificar los riesgos a cortos, mediano y largo plazo, y si amerita se puede hacer regularmente también, y luego tomar las acciones correctivas para que esto no suceda.

Las partes interesadas quien en este caso es el personal, contribuyen al logro del éxito, por ello, es fundamental brindar oportunidades de aprender, no solamente cuando se cometa un error, si no, sobre cualquier tema que manejen dentro del departamento; esto genera en ellos innovar los procesos logrando la mejora continua, donde de la misma manera se deberán crear plazos para el cumplimiento de los objetivos.

Los líderes deben fomentar un entorno donde las personas compartan los conocimientos, y a su vez se utilice como medio de competencia entre ellos, de esta forma, la gestión de las personas se realizaría a través de algún enfoque planificado, transparente, ético y socialmente responsable.

De acuerdo con la ISO **9004:2009**, las organizaciones deben formar entornos adecuados para el empleado, cumpliendo con un ambiente de trabajo equilibrado, el cual engloba factores físicos y humanos necesarios para el éxito de la gestión, considerados como los siguientes:

- Métodos de trabajo creativos.
- Oportunidades para una mayor participación que desarrolle el potencial de las personas de la organización.
- Reglas y orientación de seguridad, además del uso de equipos de protección.
- Ergonomía
- Factores psicológicos, incluyendo la carga de trabajo y el estrés.
- Maximización de la eficiencia y la minimización de los residuos.
- Instalaciones adecuadas para las personas de la organización, donde no se genere calor, humedad, que tenga buena iluminación y circulación del aire, un entorno higiénico, limpio, sin ruido, vibración o cualquier tipo de contaminación.

Un ambiente de trabajo saludable inspira a las personas a ser más productivas y creativas, aumentando el bienestar en ellos, además de que, esto también se puede percibir, si por ejemplo se atiende a clientes. Otro punto relevante para mencionar es que, deben cumplir con los requisitos, reglamentos, o normas legales que son aplicables en ella, bien sea para la gestión laboral, de salud o ambiental.

Por otro lado, la ISO **9001:2015**, establece que los procesos de una organización deben determinar, proporcionar y mantener un ambiente laboral conforme, que se refleje en los productos o servicios que este ofrezca, mostrando una combinación entre factores físicos y humanos mencionados a continuación:

- Sin discriminación un ambiente tranquilo, libre de conflictos.
- Psicológicos: por ejemplo, reducción del estrés, prevención del síndrome de agotamiento, cuidado de las emociones.
- Físicos: por ejemplo, la temperatura, el calor, la humedad, la iluminación, la circulación del aire, higiene y ruido.

Estos factores pueden cambiar dependiendo a lo que se dedique la organización, o en este caso, el departamento donde se encuentren el grupo de empleados.

Bases Legales

REGLAMENTO INTERNO DE LA AUTORIDAD DE ASEO

URBANO Y DOMICILIARIO. Año 2011

Artículo 12: De los jefes

Los servidores públicos que ejerzan supervisión de personal, además de la responsabilidad de cumplir con las funciones propias de su cargo, tienen la obligación de mantener un alto nivel de eficiencia, moralidad, honestidad y disciplina entre los funcionarios subalternos. También serán responsables de asignarles por escrito las funciones inherentes a sus cargos y vigilar el adecuado ejercicio y cumplimiento de estas, así como el uso racional de los recursos disponibles.

Artículo 13: De las Relaciones entre jefes y Subalternos.

Todo superior jerárquico deberá tratar a sus subalternos con respeto y cortesía, y lo propio harán los subalternos para con sus superiores. En consecuencia, el jefe de una unidad administrativa no podrá dar órdenes ni sancionar a un funcionario de otra unidad administrativa, sino a través y de acuerdo con el jefe inmediato de este.

CODIGO DE TRABAJO DE PANAMÁ. Año 1971 (modificado por la ley No. 44 de 12 de agosto de 1995).

Luego de leer y analizar el código de trabajo podemos concluir que, solo contiene un artículo que habla sobre el clima laboral:

Artículo 1.- (Subrogado por el artículo 1 de la Ley No. 44 de 12 de agosto de 1995).

El presente Código regula las relaciones entre el capital y el trabajo, sobre la base de justicia social concretada en la Constitución Política de la República, fijando la protección estatal en beneficio de los trabajadores. El Estado intervendrá para promover el pleno empleo, crear las condiciones necesarias que aseguren a todo trabajador una existencia decorosa, y procurar al capital una compensación equitativa por su inversión, en el marco de un clima armonioso de las relaciones laborales, que permita el permanente crecimiento de la productividad.

Podemos ver que el Código de Trabajo se enfoca en los derechos del empleado y empleador, pero no tiene ningún artículo que mencione clima o ambiente laboral. Solo menciona un clima armonioso y enfocado en la relación entre el empleado y empleador.

Términos Básicos

- **Normas ISO**

Conjunto de normas orientadas a ordenar la gestión de una empresa en sus distintos ámbitos. La alta competencia internacional acentuada por los procesos globalizadores de la economía y el mercado, y el poder e importancia que ha ido tomando la figura y la opinión de los consumidores, ha propiciado que dichas normas, pese a su carácter voluntario, hayan ido ganando un gran reconocimiento y aceptación internacional.

- **Ergonomía**

La ergonomía es la ciencia que estudia cómo deben diseñarse las herramientas y los ambientes de trabajo. Esto, para que el espacio laboral se adapte adecuadamente a las capacidades y limitaciones físicas y mentales del empleado.

- **Carga de trabajo**

Carga de Trabajo es “el conjunto de requerimientos psico-físicos a los que el trabajador se ve sometido, a lo largo de la jornada laboral”.

En toda actividad laboral, el trabajo físico y el trabajo mental coexisten, en proporción variable dependiendo de la tarea.

En general, el progreso técnico implica un crecimiento de los requerimientos mentales en los puestos de trabajo, en detrimento de los requerimientos físicos, aunque siguen existiendo puestos en los que las exigencias físicas siguen siendo elevadas.

- **Estrés**

Estado de cansancio mental provocado por la exigencia de un rendimiento muy superior al normal; suele provocar diversos trastornos físicos y mentales.

- **Eficiencia**

La palabra eficiencia se puede utilizar en varios contextos. La eficiencia en administración se refiere a la utilización correcta y con la menor cantidad de recursos para conseguir un objetivo, o cuando se alcanza más objetivos con los mismos o menos recursos.

- **Síndrome de agotamiento**

El síndrome de agotamiento profesional ha sido conceptualizado como cansancio emocional, que lleva a una pérdida de motivación que suele progresar hacia sentimientos de inadecuación y fracaso. Se manifiesta por tres síntomas: 1- Agotamiento emocional, 2- Despersonalización, 3-Sentimiento de Realización Personal. Es un proceso continuo, de comienzo insidioso, paulatino, que ocurre en el contexto laboral. Las causas son múltiples como múltiples son las fuentes de estrés en el trabajo. Las profesiones asistenciales son las más afectadas, inicialmente en los trabajadores de los servicios sociosanitarios, pero, también ocurre en cualquier ocupación que trate con personas. El síndrome tiene manifestaciones conductuales, actitudinales y psicósomáticas.

Operación de las Variables

N°	ÍTEMS	SI	NO
1	Encuesta	x	
2	Factores de Medición	x	

Objetivos Específicos	Variable	Dimensión	Indicadores	ITEM
Realizar una encuesta al personal del departamento de recursos humanos de la AAUD en Panamá Norte.	N/A	Preguntas	20 preguntas de encuesta	ENCUESTA
Tabular las encuestas para medición, y analizar los resultados comparándolos con la ISO 9001:2015, y 9004:2009, en relación con el ambiente laboral.	<ul style="list-style-type: none"> • Factor Creatividad • Factor Participación y Desarrollo • Factor Seguridad • Factor Ergonomía • Factor Psicológico • Factor Instalaciones de Trabajo 	0-100%	6 factores	FACTORES
Describir los resultados del análisis comparativo de las ISO, detallar hallazgos y recomendaciones.	N/A	N/A	N/A	N/A

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO O METODOLOGÍA

Tipo de Investigación

Este trabajo de investigación busca comparar lo que dice las ISO 9001:2015, y 9004:2009, en la parte administrativa de la AAUD, en Panamá Norte. Basado en factores relevantes tomados de las ISO. Por tanto, esta investigación es de tipo descriptiva. Estará consolidando por encuestas las respuestas, y tabulándolas para analizarlas y describir el cumplimiento de lo que dice las ISO.

Hipótesis

El estrés y el ambiente pesado que se vive dentro de la AAUD se debe principalmente por no emplear las metodologías que sugieren las ISOS 9001:2015, y 9004:2009, referente al ambiente laboral.

Paradigma

El paradigma base de esta investigación es el ISO 9001:2015, acerca de Gestión de Calidad, y el ISO 9004:2009, acerca de la Gestión Avanzada y de Mejora Continua. Ambas ISO contienen apartados relacionados al ambiente laboral. Se tomarán las bases de los apartados mencionados, y se medirá si se cumple o no en el departamento de Recursos Humanos de la AAUD, en Panamá Norte.

Luego de leer las ISO 9004:2009, podemos describir los siguientes puntos referente al ambiente laboral:

1. Métodos de trabajo creativos.
2. Oportunidades para una mayor participación que desarrolle el potencial de las personas de la organización.
3. Reglas y orientación de seguridad, además del uso de equipos de protección.
4. Ergonomía.
5. Factores psicológicos, incluyendo la carga de trabajo y el estrés.
6. Maximización de la eficiencia y la minimización de los residuos.

7. Instalaciones adecuadas para las personas de la organización, donde no se genere calor, humedad, que tenga buena iluminación y circulación del aire, un entorno higiénico, limpio, sin ruido, vibración o cualquier tipo de contaminación.

De la misma manera, la ISO 9001:2015 nos dice lo siguiente, acerca del ambiente laboral:

1. Sin discriminación un ambiente tranquilo, libre de conflictos.
2. Psicológicos: por ejemplo, reducción del estrés, prevención del síndrome de agotamiento, cuidado de las emociones
3. Físicos: por ejemplo, la temperatura, el calor, la humedad, la iluminación, la circulación del aire, higiene y ruido.

Resumiendo, y unificando ambas ISO, sacamos los siguientes factores:

1. Factor Creatividad
2. Factor Participación y Desarrollo
3. Factor Seguridad
4. Factor Ergonomía
5. Factor Psicológico
6. Factor Instalaciones de Trabajo

Diseño de la Investigación

El presente proyecto de investigación es basado en un método estadístico, el cual pretende describir un problema para adquirir datos de entrada, con el fin de desarrollar un modelo de resultado, para luego analizarlo e implementarlo. Este método utiliza variables que se otorgan de un valor número.

En nuestro caso estaremos utilizando los 6 factores extraídos de ambas ISO, y se estarán realizando preguntas por medio de una encuesta, para validar si se cumple o no cada factor.

Al resumir las encuestas estaremos midiendo cada factor, sacando un promedio del resultado, y basándonos en el siguiente factor de medición:

Factor de Medición	Resultado
0-25%	Cumplimiento Deficiente
26-50%	Cumplimiento Bajo
51-75%	Cumplimiento Moderado
76-100%	En Cumplimiento

Técnicas e Instrumentos

Las técnicas son consideradas como el conjunto de mecanismos, medios o recursos dirigidos a recolectar, conservar y analizar datos de los fenómenos de los cuales serán investigados en este proyecto, refiriéndonos directamente al ambiente laboral suscitado en esta institución durante el desarrollo de la pandemia Covid-19.

El instrumento de investigación es un recurso que el investigador utiliza para hacer su planteamiento del problema o fenómeno y extraer información de ellos. En nuestra investigación utilizamos el cuestionario.

La aplicación de los paradigmas cuantitativo y cualitativo en este proyecto nos trae una aclaración de lo que estamos buscando, el paradigma cuantitativo se utiliza para el estudio del problema en la afectación de los funcionarios, por ejemplo: cuántos funcionarios están en casa, y cómo es el rendimiento de los funcionarios que están activos.

El paradigma cualitativo, analiza, comprende y procesa la participación de los actores de la problemática tales como: Directivos, Administrativos, Supervisores, Conductores y Trabajador manual; para analizar de forma lógica las dificultades que hay en la institución.

Esta investigación es descriptiva, debido a que trabaja sobre realidades de hecho, y su característica principal es la de presentar una interpretación correcta, como la situación que está atravesando la Autoridad de Aseo Urbano y Domiciliario.

La importancia de utilizar las técnicas se describe en las siguientes características:

- Diseñar instrumentos de investigación científica, que se vinculen al propósito y objetivos del anteproyecto.
- Las técnicas promueven diferentes medios e instrumentos que proporcionan la recolección, concentración y conservación de los datos.
- Se encargan de cuantificar, medir y correlacionar los datos obtenidos.
- Guardan estrecha relación con el método y la teoría.

En los criterios de selección, hemos diseñado el instrumento de cuestionario con selección múltiple, donde se establecieron 20 preguntas en base a los objetivos planteados con propósito de esta investigación, las cuales se expresan a continuación:

Factor	Pregunta	Tipo	Medida
Factor Creatividad	¿En su día a día, usted sigue una serie de actividades ya establecidas?	Si/No	Promedio
Factor Creatividad	¿En su trabajo, le dan flexibilidad para implementar nuevos métodos de trabajo?	Si/No	Promedio
Factor Creatividad	¿Las ideas de sus compañeros son tomadas en cuenta dentro de las actividades de su departamento?	Si/No	Promedio
Factor Participación y Desarrollo	¿Ha participado en talleres de cuerda, seminarios, actividades grupales?	Si/No	Promedio
Factor Participación y Desarrollo	¿En cuántos talleres de cuerda, seminarios, actividades grupales, ha participado en los últimos 5 años? 0-3->5	Opción Múltiple	Promedio
Factor Seguridad	¿En su lugar de trabajo, se realizan simulacros de evacuación?	Si/No	Promedio
Factor Seguridad	¿En su oficina, tiene visible un botiquín de primeros auxilios?	Si/No	Promedio
Factor Seguridad	¿En su oficina, tiene visible y a la mano un extintor?	Si/No	Promedio
Factor Ergonomía	¿Su puesto de trabajo cuenta con una silla ejecutiva?	Si/No	Promedio
Factor Ergonomía	¿Su silla tiene respaldo, se reclina para descansar, cuenta con reposabrazos?	Si/No	Promedio
Factor Ergonomía	¿Su escritorio es cómodo y le permite ejercer sus tareas?	Si/No	Promedio
Factor Ergonomía	¿El monitor de su computadora está a la altura de sus ojos?	Si/No	Promedio
Factor Psicológico	¿Sus funciones de trabajo las termina durante su jornada laboral?	Si/No	Promedio
Factor Psicológico	¿Al final de la semana le quedan actividades sin terminar?	Si/No	Promedio
Factor Psicológico	¿Cómo siente su carga de trabajo? Baja-moderada-alta	Opción Múltiple	Promedio
Factor Psicológico	¿Le permiten descansos en sus jornadas para aliviar el estrés?	Si/No	Promedio
Factor Instalaciones de Trabajo	¿Las instalaciones cuentan con aire acondicionado?	Si/No	Promedio
Factor Instalaciones de Trabajo	¿Su oficina cuenta con buena iluminación?	Si/No	Promedio
Factor Instalaciones de Trabajo	¿Su oficina se mantiene aseada y con buen olor?	Si/No	Promedio
Factor Instalaciones de Trabajo	¿En su oficina, cuentan con un ambiente sin ruidos molestos que le permitan concentrarse? Ej. Música, construcción, contaminación auditiva de cualquier tipo	Si/No	Promedio

Consolidando las preguntas en resumen tenemos:

Factores Unificados	Preguntas
Factor Creatividad	3
Factor Participación y Desarrollo	2
Factor Seguridad	3
Factor Ergonomía	4
Factor Psicológico	4
Factor Instalaciones de Trabajo	4

Población y muestra

La población se define como el conjunto de personas a la cual se dirigen nuestras preguntas, en ella se estudia todo lo que tenga una definición operativa, geográfica y temporal, además de agregar lo que es fuentes de información, criterios de inclusión o exclusión y definición de pérdidas.

La muestra en cambio puede definirse como un subconjunto de la parte de la población que se llevará a cabo la investigación, que determina la parte que debe examinarse, siempre lleva en asociación un error, y este se define como muestreo.

La población por investigar en este caso son los trabajadores de la Institución que fueron enviados a sus casas, como también, aquellos que debieron seguir asistiendo a las oficinas, luego de los diversos decretos que dificultaban el cumplimiento de funciones, pero que ayudaban a prevenir el contagio masivo de la población, Esa población que principalmente sufrió un cambio radical en su vida diaria y laboral.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

La encuesta se realizó a 6 personas dentro del departamento. Debajo se resume los resultados por factor.

- **Factor Creatividad**

1. ¿EN SU DÍA A DÍA, USTED SIGUE UNA SERIE DE ACTIVIDADES YA ESTABLECIDAS?



2. ¿EN SU TRABAJO, LE DAN FLEXIBILIDAD PARA IMPLEMENTAR NUEVOS MÉTODOS DE TRABAJO?

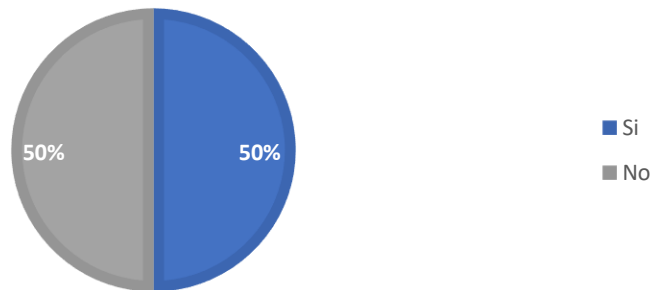


3. ¿LAS IDEAS DE SUS COMPAÑEROS SON TOMADAS EN CUENTA DENTRO DE LAS ACTIVIDADES DE SU DEPARTAMENTO?

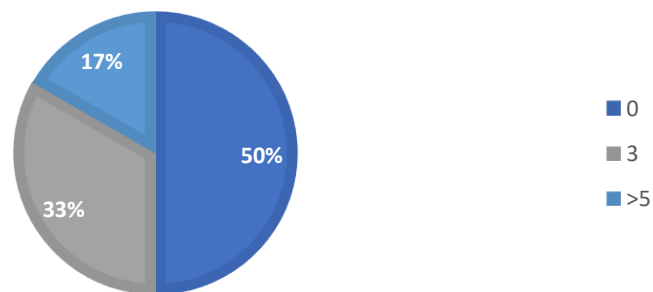


- **Factor Participación y Desarrollo**

4. ¿HA PARTICIPADO EN TALLERES DE CUERDA, SEMINARIOS, ACTIVIDADES GRUPALES?

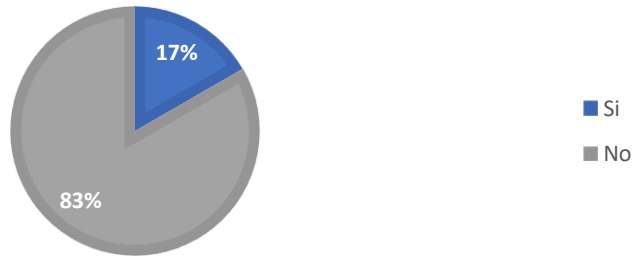


5. EN CUÁNTOS TALLERES DE CUERDA, SEMINARIOS, ACTIVIDADES GRUPALES HA PARTICIPADO EN LOS ÚLTIMOS 5 AÑOS?

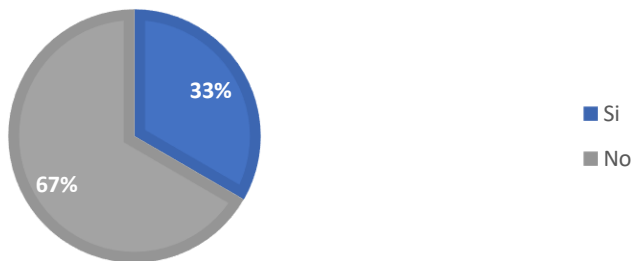


- **Factor Seguridad**

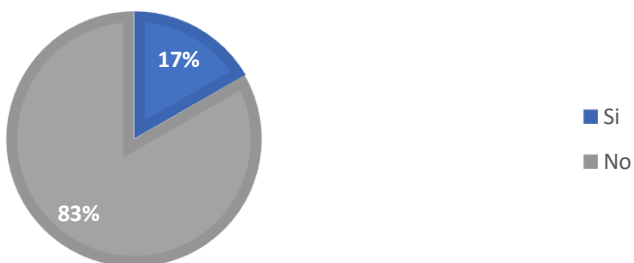
6. ¿EN SU LUGAR DE TRABAJO, SE REALIZAN SIMULACROS DE EVACUACIÓN?



7. ¿EN SU OFICINA, TIENE VISIBLE UN BOTIQUÍN DE PRIMEROS AUXILIOS?



8. ¿EN SU OFICINA, TIENE VISIBLE Y A LA MANO UN EXTINTOR?



- **Factor Ergonomía**

9. ¿SU PUESTO DE TRABAJO CUENTA CON UNA SILLA EJECUTIVA?



10. ¿SU SILLA TIENE RESPALDAR, SE RECLINA PARA DESCANSAR, CUENTA CON REPOSABRAZOS?



11. ¿SU ESCRITORIO ES CÓMODO Y LE PERMITE EJERCER SUS TAREAS?

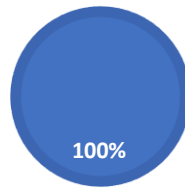


12. ¿EL MONITOR DE SU COMPUTADORA ESTÁ A LA ALTURA DE SUS OJOS?



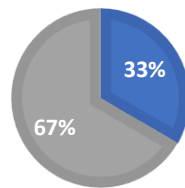
- **Factor Psicológico**

13. ¿SUS FUNCIONES DE TRABAJO LAS TERMINA DURANTE SU JORNADA LABORAL?



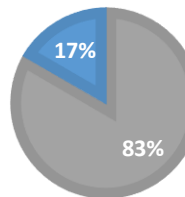
■ Si
■ No

14. ¿AL FINAL DE LA SEMANA LE QUEDAN ACTIVIDADES SIN TERMINAR?



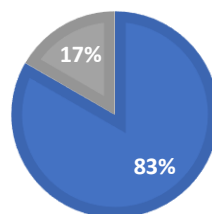
■ Si
■ No

15. ¿CÓMO SIENTE SU CARGA DE TRABAJO? BAJA-MODERADA-ALTA



■ Baja
■ Moderada
■ Alta

16. ¿LE PERMITEN DESCANSOS EN SUS JORNADAS PARA ALIVIAR EL ESTRÉS?



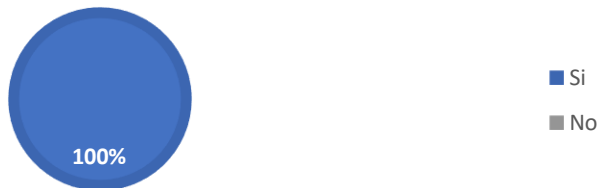
■ Si
■ No

- **Factor Instalaciones de Trabajo**

17. ¿LAS INSTALACIONES CUENTAN CON AIRE ACONDICIONADO?



18. ¿SU OFICINA CUENTA CON BUENA ILUMINACIÓN?



19. ¿SU OFICINA SE MANTIENE ASEADA Y CON BUEN OLOR?



20. ¿EN SU OFICINA, CUENTA CON UN AMBIENTE SIN RUIDOS MOLESTOS QUE LE PERMITEN CONCENTRARSE?



CAPÍTULO V. ANÁLISIS DE LOS DATOS E INFORMACIÓN

#	Factor	Pregunta	Valores	V1	V2	V3	Puntos	Prom Ind	Prom Fac
1	Creatividad	¿En su día a día, usted sigue una serie de actividades ya establecidas?	Si/No	6	0		1	100%	94%
2	Creatividad	¿En su trabajo, le dan flexibilidad para implementar nuevos métodos de trabajo?	Si/No	6	0		1	100%	
3	Creatividad	¿Las ideas de sus compañeros son tomadas en cuenta dentro de las actividades de su departamento?	Si/No	5	1		1	83%	
4	Participación y Desarrollo	¿Ha participado en talleres de cuerda, seminarios, actividades grupales?	Si/No	3	3		1	50%	42%
5	Participación y Desarrollo	¿En cuántos talleres de cuerda, seminarios, actividades grupales ha participado en los últimos 5 años?	0/3/>5	3	2	1	2	33%	
6	Seguridad	¿En su lugar de trabajo, se realizan simulacros de evacuación?	Si/No	1	5		1	17%	22%
7	Seguridad	¿En su oficina, tiene visible un botiquín de primeros auxilios?	Si/No	2	4		1	33%	
8	Seguridad	¿En su oficina, tiene visible y la mano un extintor?	Si/No	1	5		1	17%	
9	Ergonomía	¿Su puesto de trabajo cuenta con una silla ejecutiva?	Si/No	4	2		1	67%	71%
10	Ergonomía	¿Su silla tiene respaldo, se reclina para descansar, cuenta con reposabrazos?	Si/No	4	2		1	67%	
11	Ergonomía	¿Su escritorio es cómodo y le permite ejercer sus tareas?	Si/No	4	2		1	67%	
12	Ergonomía	¿El monitor de su computadora está a la altura de sus ojos?	Si/No	5	1		1	83%	
13	Psicológico	¿Sus funciones de trabajo las termina durante su jornada laboral?	Si/No	6	0		1	100%	77%
14	Psicológico	¿Al final de la semana, le quedan actividades sin terminar?	Si/No	2	4		1	67%	
15	Psicológico	¿Cómo siente su carga de trabajo? Baja-moderada-alta	Baja/Moderada/Alta	0	5	1	2	58%	
16	Psicológico	¿Le permiten descansos en sus jornadas para aliviar el estrés?	Si/No	5	1		1	83%	
17	Instalaciones de Trabajo	¿Las instalaciones cuentan con aire acondicionado?	Si/No	4	2		1	67%	79%
18	Instalaciones de Trabajo	¿Su oficina cuenta con buena iluminación?	Si/No	6	0		1	100%	
19	Instalaciones de Trabajo	¿Su oficina se mantiene aseada y con buen olor?	Si/No	5	1		1	83%	
20	Instalaciones de Trabajo	¿En su oficina, cuenta con un ambiente sin ruidos molestos que le permiten concentrarse?	Si/No	4	2		1	67%	
Totales				77	44	5	Prom	67%	64%

En el análisis tabulado de las 20 preguntas, sumamos las preguntas de acuerdo con el siguiente criterio:

- Para las preguntas de valores Si-No, todas excepto la pregunta 14, sumamos las respuestas positivas (si). Para la pregunta 14, sumamos las respuestas negativas (no).
- Para las preguntas 5 y 15, sumamos el valor 2 y el valor 3. Adicional para el valor 2, multiplicamos la suma por uno; y para el valor 3, multiplicamos la suma por 2, para dar más peso a las respuestas más positivas.

Luego de realizar estas sumas, podemos calcular el promedio de cada pregunta. El promedio de las 20 preguntas da como resultado **67%**. Quedando en el rango de medición de 51-75%, que equivale a un cumplimiento Moderado.

Factor de Medición	Resultado
0-25%	Cumplimiento Deficiente
26-50%	Cumplimiento Bajo
51-75%	Cumplimiento Moderado
76-100%	En Cumplimiento

Debajo detallamos el promedio por factor, evaluando primero los de resultado más bajo:

#	Factor	Pregunta	Valores	1	2	3	Puntos	Prom Ind	Prom Fac
6	Seguridad	¿En su lugar de trabajo se realizan simulacros de evacuación?	Si/No	1	5		1	17%	22%
7	Seguridad	¿En su oficina, tiene visible un botiquín de primeros auxilios?	Si/No	2	4		1	33%	
8	Seguridad	¿En su oficina, tiene visible y a la mano un extintor?	Si/No	1	5		1	17%	

El factor con resultado más bajo fue el de Seguridad, con un promedio de **22%**. Esto muestra un cumplimiento deficiente. Se debe principalmente, a no contar con un plan de simulacros en caso de evaluación, y la presencia de un botiquín de primeros auxilios y extintor para casos de emergencia.

#	Factor	Pregunta	Valores	1	2	3	Puntos	Prom Ind	Prom Fac
9	Ergonomía	¿Su puesto de trabajo cuenta con una silla ejecutiva?	Si/No	4	2		1	67%	71%
10	Ergonomía	¿Su silla tiene respaldar, se reclina para descansar, cuenta con reposabrazos?	Si/No	4	2		1	67%	
11	Ergonomía	¿Su escritorio es cómodo y le permite ejercer sus tareas?	Si/No	4	2		1	67%	
12	Ergonomía	¿El monitor de su computadora está a la altura de sus ojos?	Si/No	5	1		1	83%	
13	Psicológico	¿Sus funciones de trabajo las termina durante su jornada laboral?	Si/No	6	0		1	100%	77%
14	Psicológico	¿Al final de la semana le quedan actividades sin terminar?	Si/No	2	4		1	67%	
15	Psicológico	¿Cómo siente su carga de trabajo? Baja-moderada-alta	Baja/Moderada/Alta	0	5	1	2	58%	
16	Psicológico	¿Le permiten descansos en sus jornadas para aliviar el estrés?	Si/No	5	1		1	83%	

En los Factores de Ergonomía y Psicológicos podemos ver promedios en el rango de 51-75%, definido con un cumplimiento moderado. El 67% de los encuestados (4) muestran resultados positivos, mientras que el 33% (2), todo lo contrario. Esto puede indicar lo siguiente por factor:

- Ergonomía: 2 de los encuestados no cuentan con un puesto (silla, escritorio, otros) cómodo para ejercer sus labores.
- Psicológico: 2 de los encuestados sienten tener una carga superior, al resto del departamento.

Para ambos casos, se debe realizar un análisis adicional, ya sea por observación o una serie de preguntas adicionales para los encuestados, que contestaron negativamente en estas 2 áreas.

#	Factor	Pregunta	Valores	1	2	3	Puntos	Prom Ind	Prom Fac
1	Creatividad	¿En su día a día, usted sigue una serie de actividades ya establecidas?	Si/No	6	0		1	100%	94%
2	Creatividad	¿En su trabajo, le dan flexibilidad para implementar nuevos métodos de trabajo?	Si/No	6	0		1	100%	
3	Creatividad	¿Las ideas de sus compañeros son tomadas en cuenta dentro de las actividades de su departamento?	Si/No	5	1		1	83%	
17	Instalaciones de Trabajo	¿Las instalaciones cuentan con aire acondicionado?	Si/No	4	2		1	67%	79%
18	Instalaciones de Trabajo	¿Su oficina cuenta con buena iluminación?	Si/No	6	0		1	100%	
19	Instalaciones de Trabajo	¿Su oficina se mantiene aseada y con buen olor?	Si/No	5	1		1	83%	
20	Instalaciones de Trabajo	¿En su oficina, cuenta con un ambiente sin ruidos molestos que le permiten concentrarse?	Si/No	4	2		1	67%	

En los factores de Creatividad e Instalaciones de Trabajo los resultados fueron positivos, alcanzando un rango de 76%-100%, considerado en cumplimiento de acuerdo con lo establecido por las normas.

Solo 2 preguntas puntuales obtuvieron un resultado moderado. La primera tiene que ver con el aire acondicionado. Al parecer 2 personas no tienen acceso al aire acondicionado, o quizás trabajan cerca de una ventana, ocasionando no tener una temperatura adecuado para ejercer sus labores en ciertas horas del día. La segunda tiene que ver con el ruido, y 2 personas no cuentan con un ambiente sin ruidos molestos. Tanto para el tema del aire acondicionado y los ruidos molestos, se deben evaluar por medio de observaciones adicionales o una entrevista, los cuales contestaron de forma negativa.

CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES

De acuerdo con el trabajo presentado, que puede ser considerado como guía para cualquier otra institución o empresa que maneje de manera similar un enfoque con visión expresiva del ambiente laboral Postpandemia, se puede tomar como referencia esta investigación realizada al Departamento de Recursos Humanos de la autoridad de Aseo Urbano y Domiciliario (AAUD), en el área de Panamá Norte. La autoridad del Aseo, una institución encargada de la recolección de desechos en Panamá cuenta con varios departamentos integrados para el recurso humano, entre ellos, el anteriormente mencionado, y que se ubica en el área de Panamá Norte, el cual, cumple con el funcionamiento en diversos temas relacionados con planilla, capacitación, contratación, vacaciones, y otros.

Para cualquier institución y para los empleados, el periodo de pandemia como también la llegada de la nueva normalidad, no fue fácil adaptarse, y se generó mucha preocupación y estrés al realizar las actividades. El poder cumplir con una tarea sencilla como imprimir un documento podía significar todo un protocolo de gestión, como también de seguridad, específicamente en el caso de quienes lideraban un equipo y tenían que tomar decisiones todos los días, tratando de resolver situaciones que permitieran seguir con los procesos. Con todo esto, se produjo una especie de desajuste en el ambiente laboral, afectando el entorno y la dinámica diaria.

La gestión para los empleados era muy cambiante cada día, adaptarse a los horarios de confinamiento, el trabajar menos de las 8 horas, el trabajo acumulado que se estaba generando, la poca experiencia en aplicar el teletrabajo y la falta de equipos para cumplir con este medio laboral, además de las personas que constantemente se contagiaban dejando un vacío en su puesto; y, que también contagiaban a otros generando una cadena, sin mencionar que, anteriormente ya el departamento presentaba dificultades en sus procesos y el entorno.

Comprendimos de acuerdo a la investigación que, el ambiente laboral no es solamente estar en un entorno cómodo, si no, todo aquello que puede formar parte del empleado, bien sea afectándolo o beneficiándolo. El poder cumplir con esas expectativas, no es tan complicado como mantenerlas, que la persona se sienta a

gusto con su puesto, con su salario, con sus compañeros, con las instalaciones donde se desenvuelve, con lo que puedas ofrecerle como institución o empresa; que mejore su desarrollo, al igual que su participación en ella, ya que una persona insatisfecha no cumplirá con sus funciones de manera correcta, o cumplirá con ellas sin ofrecer más, aunque pueda.

Para estos tiempos la comunicación entre los empleados es fundamental, el clima tenso puede provocar que los conflictos sean más difíciles de resolver, sobre todo, cuando los trabajadores presentan estrés, agotamiento y desanimo, a raíz de la situación del país. El Departamento de Recursos Humanos de la autoridad de aseo, debía avanzar con su gestión y buscar las estrategias correctas para poder sobrellevar esa inestabilidad presente, siendo su principal objetivo el mantener los procesos de forma eficiente, y velar por la seguridad de sus empleados, protegiendo su clima, como también el entorno.

Ahora bien, dentro de lo investigado y expresado por el mismo personal que conforma este departamento, el entorno podía considerarse como desequilibrado, ya que no se manejaba una planificación. Obviamente para ninguna institución o empresa existía un manual para este tipo de eventos, cada uno estaba accionando como mejor lo consideraba; por tal razón, ya se podían notar esas causas que afectaban las funciones, resaltando como ejemplo: la falta de personal, el atraso de los procesos, la poca preparación para el método del teletrabajo, la desactualización de los procesos, etc.

Las labores para este departamento no se paralizaron a pesar de las restricciones, siguieron con su jornada cumpliendo un horario especial, es decir, realizaban rotaciones de personal para evitar el constante contacto, trabajaban solo medio tiempo, y a parte, el apoyo de los que estaban desde casa continuando las gestiones. Seguía siendo un reto cada día, pero la intención de poder avanzar como equipo y mejorar su ambiente, era lo que se necesitaba fortalecer.

El ambiente laboral del Departamento de Recursos Humanos de la Autoridad de Aseo, en el área de Panamá Norte, fue medido de acuerdo a las normas ISO, la primera definida como Sistemas de Gestión de Calidad 9001:2015; y la segunda,

norma ISO 9004:2009, relacionada con la Gestión para el éxito sostenido de una organización, las cuales por medio de una encuesta, nos permitieron saber si el índice del ambiente laboral se encontraba en un nivel equilibrado, descritos en factores como: la creatividad, la participación, el desarrollo, la seguridad, la ergonomía, lo psicológico, y por último, las instalaciones de ttrabajo.

Los resultados del cuestionario indicaron como medida más baja, el factor de seguridad, como también, el de la participación de simulacros, la cual permite que se pueda reaccionar de una mejor forma, en caso de presentarse alguna situación que ponga en riesgo su bienestar. Para la medida de mejor rango, resalta el factor de la creatividad, donde se pudo analizar que, como institución se le permite al equipo de trabajo poder gestionar las diversas tareas con autonomía, y donde sus opiniones son tomadas en cuenta, un excelente punto a favor, por la razón, se deben incluir ideas que permitan mejorar los procesos en esta época de cambios.

Para concluir y como observación, debemos señalar que, de 20 preguntas, solo 4 obtuvieron un 100%, esto quiere decir que, a pesar de tratar de cumplir con los estándares de la ISOS, es necesario revisar las condiciones que se encuentren por debajo de 100 en su ambiente, específicamente, en los factores como: participación, desarrollo, seguridad, ergonomía, psicológico y las instalaciones de trabajo.

CAPÍTULO VII. RECOMENDACIONES

Después de obtener y analizar los datos para expresar las conclusiones de nuestra investigación, recomendamos lo siguiente:

1. Se debe fomentar la colaboración, el compañerismo y el apoyo dentro del equipo de trabajo, logrando resolver las actividades en conjunto, con mayor rapidez.
2. Es importante realizar reuniones semanales donde se compartan experiencias de cómo llevan a cabo sus gestiones, qué estrategias utilizan, y de qué manera las implementan, dando a conocer mejor la función de cada empleado, como el método de trabajo ideal para aplicar.
3. Llevar un orden diario donde las tareas se realicen por nivel de prioridad, dividiéndolas entre urgentes e importantes, esto permite que el personal labore de una forma coordinada, evitando el retraso en sus actividades.
4. Ser guía para otros compañeros, por ejemplo, si un colaborador cambia de puesto o lo ascienden, este puede crear un manual de su puesto de trabajo con todos los detalles necesarios, para entregarlo a quien ocupará el cargo; esto permite ahorrar tiempo en capacitación, disminuyendo los errores y el doble esfuerzo.
5. Las actividades grupales que conlleven resolver una situación laboral o de otro tipo son importantes para los empleados. Las instituciones deben realizar más charlas, talleres de cuerda, seminarios etc., pueden ser propuestas y organizadas por los empleados, para darle valor a la participación.
6. Implementar programas de capacitación para la aplicación y uso del teletrabajo, desarrollando la automatización de los procesos, como la rapidez del servicio.
7. Realizar simulacros de incendios o primeros auxilios, logrando que los empleados actúen de forma oportuna, en caso de presentarse algún evento de riesgo.
8. En la actualidad y como medida de seguridad, se debe incluir un botiquín que contenga: mascarillas, guantes, alcohol, gel alcoholado, desinfectante y

caretas, más aún, si se les da una atención personalizada a los colaboradores de otros departamentos.

9. La ergonomía es fundamental si se desean evitar enfermedades físicas en un futuro, y los supervisores deben estar atentos en brindarle a su equipo las sillas adecuadas a su puesto de trabajo.
10. Brindar charlas anuales de ergonomía para que los empleados apliquen las medidas de distancia, como también las de altura, cuidando más su vista frente a un monitor, y la postura en su lugar de trabajo.
11. Los recesos laborales son esenciales para refrescar la mente, dedicar 5 o 10 minutos de descanso, donde los empleados puedan levantarse, estirarse, tomar o comer algo, lo cual permitirá que, la mente cumpla sus funciones de mejor manera.
12. Verificar que los empleados laboren en un ambiente donde cuenten con una temperatura de aire adecuada, en un espacio limpio y con buen olor, sin sonidos ruidosos que perturben su concentración.

REFERENCIAS

- Gobierno de Panamá. (2021). Contactos AAUD. 9/1/2021, de Autoridad de Aseo Urbano y Domiciliario AAUD Sitio web: <http://www.aaud.gob.pa/index.asp?id=agencias>
- Mogollón Delgado, C. F., Obando Yanguas, J. P., Marín Acevedo, V., Marín Sierra, M., & León Rodríguez, L. J. (2020). Estrategias para disminuir el estrés laboral en tiempos de pandemia en los docentes del Instituto Técnico Industrial del Municipio de Florencia-Caquetá. 9/1/2021, Sitio Web: <https://alejandria.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/2261/Proyecto.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Roa Herrera, C. F. (2019). *Bienestar laboral* (Bachelor's thesis, Fundación Universidad de América). 9/1/2021, Sitio Web: <http://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/7268/1/572387-2019-I-GTH.pdf>
- Render, B., Stair, R. M., & Hanna, M. E. (2006). Métodos cuantitativos para los negocios. Pearson Educación. 9/3/2021, Sitio Web: https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=oNuXccZkWfIC&oi=fnd&pg=PA1&dq=m%C3%A9todos+cuantitativos+&ots=-VmvxT7-ow&sig=TKP3BiGBjEVZf4imtzWEiKz_uvA#v=onepage&q=m%C3%A9todos%20cuantitativos&f=false
- Grajales, T. (2000). Tipos de investigación. Online.8/20/2021, Sitio Web: Otzen T. & Manterola C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. Int. J. Morphol. vol.35 no.1 Temuco mar. 2017. 8/27/2021. Sitio Web: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0717-95022017000100037&script=sci_arttext

Rosiles Villalobos, A., Lugo Ramírez, L. A., Clara Zafra, M. Á., & Ramírez Dolores, C. A. (2020). Análisis estadístico de la relación entre clima y satisfacción laborales: Caso de una dependencia gubernamental en Coatzacoalcos, México. *Aposta*, (86). 8/3/2021, Sitio Web: <http://apostadigital.com/revistav3/hemeroteca/num86completo.pdf#page=86>

Roa Herrera, C. F. (2019). *Bienestar laboral* (Bachelor's thesis, Fundación Universidad de América). 8/15/2021, Sitio Web: <http://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/7268/1/572387-2019-I-GTH.pdf>

Rosiles Villalobos, A., Lugo Ramírez, L. A., Clara Zafra, M. Á., & Ramírez Dolores, C. A. (2020). Análisis estadístico de la relación entre clima laboral y satisfacción laboral: Caso de una dependencia gubernamental en Coatzacoalcos, México. *Aposta*, (86). 9/14/2021, Sitio Web: <http://apostadigital.com/revistav3/hemeroteca/num86completo.pdf#page=86>

ISO (2015). Norma ISO 9000:2005. 8/17/2021, Sitio Web:

http://www.umc.edu.ve/pdf/calidad/normasISO/ISO_9004_ED_2009.pdf

ISO (2015). Norma Internacional ISO 9001:2015. 8/17/2021. Sitio Web:

<http://www.itvalledelguadiana.edu.mx/ftp/Normas%20ISO/ISO%209001-2015%20Sistemas%20de%20Gesti%C3%B3n%20de%20la%20Calidad.pdf>

Roxana Choto. Diciembre 2020. INFLUENCIA DEL ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA CENTRAL LAW S.A EN LA CIUDAD DE PANAMÁ. PROYECTO DE GRADO. 8/19/2021, Sitio Web: <http://www.idi-unicyt.org/wp-content/uploads/2021/01/Informe-Trabajo-de-GRADO-Roxana-Choto-Definitivo..pdf>
<http://www.idi-unicyt.org/wp-content/uploads/2021/01/Informe-Trabajo-de-GRADO-Roxana-Choto-Definitivo..pdf>