



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA.**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**JUNIO – OCTUBRE 2021**

**EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA**

**PRUEBA PRÁCTICA**

**INGENIERÍA COMERCIAL**

**PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO DE INGENIERO(A) COMERCIAL**

**TEMA:**

**AMBIENTE LABORAL DE LA EMPRESA IMPLANET DE LA CIUDAD DE  
GUAYAQUIL**

**EGRESADA(O):**

**MARÍA DE LOS ÁNGELES SUÁREZ MEDINA**

**TUTOR:**

**ING. LUIS ALBERTO LOZANO CHAGUAY, Msc.**

**AÑO 2021**

## INTRODUCCIÓN

Implanet es una entidad dedica a la prestación del servicio de instalación de telefonía e internet a diferentes entidades de la provincia de Los Ríos y Guayas, se encuentra ubicada específicamente en el Edificio Xima-Piso 14 de la ciudad de Guayaquil, cuya dirección es Vía a Samborondon ND Km 1.5, en donde se establecido exactamente desde el 14 de Agosto del 2009 hasta la actualidad; teniendo a su disponibilidad una gama de empleados capacitados para la correcta realización de sus tareas.

El presente estudio de caso está basado en el: Ambiente Laboral de la Empresa “Implanet” de la ciudad de Guayaquil, específicamente en comportamiento de los empleadores de la entidad al momento de realizar sus debidas tareas y responsabilidades, debido a que la actividad que se dedica la entidad, debe proporcionar a su equipo de trabajo las herramientas e implementos ideales para evitar cualquier tipo de accidente, por lo que se analizará el compromiso que tienes los trabajadores con la organización en el uso de los recursos adecuados.

El actual estudio de caso se ubica dentro de la línea de investigación: Gestión financiera, administrativa, tributaria, auditoría y control específicamente en la sublinea denominada: Empresas e instituciones públicas y privadas, debido a que se analizaron los problemas, estrategias y resultados implementados por una organización de carácter privado como lo es la empresa “Implanet” de la ciudad de Guayaquil, correspondiente al ambiente laboral entre otros factores positivos como negativos que influyen en la realización de sus actividades, aplicando una metodología deductiva, partiendo de una conclusión general hacia puntos específicos. Adicional, para la correcta veracidad de los hechos y situaciones presentados en el documento actual, se

aplicará una encuesta dirigida a los empleados de la organización, así como una entrevista al dueño de la institución.

Los resultados proporcionados por los instrumentos y técnicas utilizados para el levantamiento de información, han permitido concluir adecuadamente el presente trabajo en función del objetivo general previamente establecido, determinando que el principal factor que ha ocasionado que el ambiente laboral se vuelva un poco tenso dentro de la institución, ha sido la falta de compromiso que existe por parte de los empleados, los mismos que no cumplen las debidas medidas de precaución durante el trabajo, a pesar de contar con los recursos necesarios dotados por la organización.

## DESARROLLO

Implanet, es una entidad que instala equipo de líneas telefónicas e internet en varias ciudades del país; presta sus servicios a compañías como la Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT), Netlife, Internet para todos, entre otras organizaciones que proveen a la ciudadanía del sistema de red interconectada, que le permitan mantener mejor conectividad y realizar diversas tareas con esta herramienta que hoy en día es vital en el hogar de todos y cada uno de los ecuatorianos.

Con la llegada de la pandemia al país, la gravedad de la enfermedad, la crisis sanitaria que colapso los sistemas de salud en todas las provincias junto con el confinamiento que se decretó para la paralización de la misma, las instituciones públicas y privadas, optaron por continuar con sus actividades de forma virtual, por lo que la contratación del servicio de internet ha ido en aumento progresivamente, representando una expansión considerable durante el año 2020. Implanet, también se vio beneficiada por este factor, ya que la demanda de contratos por parte de las organizaciones previamente mencionadas, fue el más alto que tuvo la entidad desde que inició su actividad en la ciudad de Guayaquil. Como afirma Diario El Universo (2020):

La Asociación de Empresas de Telecomunicaciones de Ecuador conocida como ASETEL junto con la Asociación de Empresas Proveedoras de Internet, Valor Agregado, Portadores y Tecnologías de Información por sus siglas AEPROVIL, en el país, se ha detectado un aumento del 30% en lo que respecta a la demanda de internet en los primeros años del 2020.

Conocer el ambiente laboral que posee la entidad, en la actualidad, gracias a la gran demanda que ha existido en los últimos meses, es un determinante que representa el entorno general de la

organización, en cuanto al cumplimiento de tareas y responsabilidades de cada empleador. Para Implanet, a diferencia de la mayoría de empresas de la ciudad de Guayaquil, la pandemia no representó un índice negativo para su desarrollo, al contrario, permitió su expansión, contratando más personal que logre cubrir las diferentes ciudades de la Provincia de Guayas y Los Ríos. Para Weber , Plonk , & Hernández (2020):

Con el brote de la pandemia, cada vez la mayoría de personas trabaja, estudian e interactúan desde sus casas. En lo que respecta al servicio de Internet, los operadores de comunicaciones junto con proveedores y servidores de nube, han experimentado alrededor de un 60% de tráfico que los años anteriores; por lo que este bien, ha sido uno de los más demandados a nivel latinoamericano.

El aumento de colaboradores a la base previamente establecida de hace algunos años, incorporó nuevo talento humano para mejorar la productividad de la empresa, con el objetivo de cubrir la creciente demanda de prestación del servicio; lo que a su vez ocasionó que el ambiente laboral se vuelva un poco tenso tras la llegada de ciertos empleadores a la entidad. El confort y buen ambiente que poseía la organización, poco a poco se fue desintegrando, llevando a generar insatisfacción por parte de los antiguos miembros. Como nos afirma Jiménez Bonilla & Jiménez Bonilla (2016):

El ambiente laboral es de suma importancia dentro de las entidades, la estabilidad de los empleados en la misma va a generar mayor productividad y beneficio para la organización, su gran cohesión y generación de comunicación efectiva, permite mejorar las relaciones existentes entre compañeros y empleadores, fomentando el trabajo en equipo para la obtención de una meta en común. (pg. 26).

El ambiente laboral tenso que existe dentro de la empresa Implanet, es bastante notable, en cuanto a la relación profesional entre ciertos compañeros, al momento de trabajar en equipo; estos presentan ciertas actitudes que denota la antipatía existente, lo que ocasiona que genera una división entre empleadores (antiguos y nuevos). Al carecer de compromiso y animos de cumplir con sus labores diarias por parte de varios socios, provoca que el resto que se encuentra totalmente dispuesto a cumplir con su trabajo día a día, tenga que ser responsable de tareas o actividades que no le compete, lo que a largo plazo representara que el local pierda a su mejor talento humano a causa del estrés e insatisfacción del personal producido por esta situación. Según Naranjo Alvarez (2017):

En la actualidad, satisfacer las necesidades y requerimientos de los consumidores es un objetivo que toda organización desea realizar, pero detrás de este factor, existe un grupo selecto de colaboradores que laboran de manera incasable cada una de las problemáticas que surgen por parte de los usuarios, son ellos quienes le dan vida a la entidad, y los empleadores deben velar por la seguridad y el bienestar dentro del lugar donde se realizan las actividades. (pg. 3)

Por esta razón, la empresa Implanet al poseer un clima laboral bastante tenso, provoca que sus empleados no se sientan motivados al cien por ciento en la realización de sus actividades normales, llevandolos a la ausencia temporal o permanente de sus lugares de trabajo, sobre todo del nuevo personal, lo que genera que la productividad de la empresa baje totalmente sus niveles en igual proporción a los contratos que se pactan en la organización, debido a este tipo de actitudes inadecuadas por parte de los colaboradores de la entidad. Según Cañola Tamayo, Franco Guzmán , Rodas Londoño, Gutiérrez García , & Chaverra Becerra (2020):

La insatisfacción del personal, hace referencia al malestar que experimenta un colaborador dentro de la institución, el cual, suele ser influenciado por diferentes factores, como puede ser una baja remuneración, trabajar bajo presión, carencia de incentivos de carácter económico y moral por parte del empleador, conflicto entre compañeros, entre otros; conllevando a la experimentación de relaciones interpersonales deficientes, como pueden ser la ausencia de participación en las actividades normales de la entidad, en los puestos de trabajo, finalizando con la renuncia del colaborador. (pg. 11).

Cuando un colaborador, se encuentra insatisfecho en su lugar de trabajo, los índices de compromiso con la entidad suelen a ser totalmente bajos; el estrés que ocasionan la pesima relación entre compañeros de la entidad, provoca que parte del equipo tanto administrativo como de contratación, no desempeñen sus labores de forma adecuada, llevando a una baja productividad que pone en riesgo la estabilidad en el mercado de la empresa Implanet en la ciudad de Guayaquil, ya que son los empleados el principal activo de toda organización y quienes permiten el crecimiento de la misma. Como nos afirma Rivera (2017): *“Las buenas relaciones con los clientes y compañeros, son las que permiten un crecimiento de las organizaciones, aunque hay que tener claro que los clientes no buscan amigos, sino simplemente ser bien atendidos y con respeto”*. (pg. 5).

La falta de compromiso del personal se puede palpar al momento en que se acude al local, y se consulta cualquier información adicional para la contratación del servicio, la actitud por parte del personal administrativo, no es la adecuada, no tienen el poder de convencimiento o empatía para hacer que las empresas sienta la necesidad de firmar convenios con la organización; varios acuerdos que representaban un gran capital, se han perdido por la incompetencia de los nuevos empleados. Como nos afirma Condori Mamani (2020):

El compromiso organizacional, es hacer lo que se debe dentro de la empresa, con la mejor actitud. Esta fuerza proviene de la identificación que sienta el colaborador con la organización, si esta es negativa careceré de ánimos de cumplir de forma correcta con su trabajo, si es positiva hará todo lo posible para cumplir con las metas y valores de la entidad. El trabajador, evidencia su responsabilidad con la entidad, a través de diversas formas, y lo adapta con base a su experiencia forjada por el ambiente laboral recibido durante los años que ha laborado, este componente de forma directa no solo en el empleado sino en toda la institución, cuanto este factor es nulo, se corre el riesgo de percibir una baja productivo y alto índice en la rotación de puestos, generando pérdidas económicas al final del año contable. (pg. 28)

En la actualidad, Implanet, esta pasando por un proceso de renovación administrativa, conservando al personal idoneo para resolver las problemáticas en las oficinas ubicadas en la ciudad de Guayaquil, ha existido un recorte de personal dentro de las instalaciones, el dueño de la entidad ha optado por ser imparcial en sus decisiones, es decir, conservar a los colaboradores entre antiguos y nuevos que mejor se adapten las diversas situaciones que suelen presentarse en la organización por el aumento del servicio de contratación., por lo que varios empleados como nos manifiesta Senge (2020): *“Los individuos en una organización no resisten completamente el cambio, lo que temen es ser cambiados”*.

Como nos afirma Escobar Martínez & Garzón Herrera (2018), el cambio hace referencia a la innovación de los procesos que tiene como objetivo:

Redefinir la estructura de la organización, a través de la incorporación de nuevas actitudes y tecnologías en los diferentes procedimientos. Un correcto control de administración del

cambio, permitira a las entidades reajustar o modificar cada recurso que interviene en la actividad cotidiana de la empresa, estos pueden ser las personas, materiales estrategias para volver productiva y eficaz la institución con la finalidad de encaminarla al cumplimiento de los objetivos previamente trazadas. (pg. 4)

A pesar de todas las diferencias que poseen los empleados de Implanet, estos comparten un solo sentimiento, al momento de no querer ser despedido o remplazado por otra persona; la decisión que tomó el dueño de la entidad, se dio debido a las frecuentes peleas y poca acción en la resolución de conflictos de la empresa, que provocaba que existieran problemas con las entidades con quienes se poseían contratos previos, quienes comenzaron a emitir comentarios negativos hacia la organización, llevando a la toma de una decisión extrema e inmediata por parte de la máxima autoridad de la institución., lo que de cierta forma, ha bajado los niveles de conflictos, sobre todo en los contratistas, los cuales han observado el recorte de personal existente en el área administrativa, lo que ha llevado a mejorar en pequeñas porciones el trabajo en equipo. Como nos menciona Herrera , Muñoz , & Salazar (2017):

El trabajo en equipo, hace referencia a la constante competencia dinámica y multidimensional que poseen los colaboradores de una entidad, según sus habilidades y capacidades, el cual se fomenta a través de la disposición personal y la colaboración oportuna para la adecuada realización de actividades encaminadas a cumplir con los objetivos de una organización, permitiendo el intercambio de información, responsabilidad suponiendo una agíl resolución de conflictos. (pg. 50).

El trabajo en equipo, además de mejorar el ambiente laboral, permite a las entidades cumplir con los objetivos propuestos, de forma rápida con el uso eficiente de recursos, obteniendo al final

del ejercicio contable o del año comercial, ganancias significativas que logren aportarle los beneficios económicos adecuados para su crecimiento y permanencia a largo plazo en el mercado, mismo que a medida que pasa el tiempo, comienza a volverse más competitivo, representando un verdadero reto para las organizaciones mantenerse a flote con las nuevas tendencias y tecnologías que impone la sociedad actual. Como nos afirma Sayazo (2017):

Es bastante evidente que una falta de compromiso es un obstáculo muy serio para el mejoramiento de la productividad. Las propias actitudes reflejan la interrelación de numerosos factores de largo y corto plazo, entre los que cabe mencionar la motivación, la cultura, los sistemas de gestión, la índole de trabajo y otros elementos individuales y delicados, como los valores personales y los objetivos de vida. (pg. 222).

Es de suma importancia, que tanto nuevo como antiguos colaboradores trabajen en equipo, para que el reciente personal por medio de la práctica aprendan de la experiencia de los colaboradores que llevan años en la entidad, con la finalidad de evitar que exista cualquier accidente al momento de instalar los cables de las líneas telefónicas e internet; la empresa dota a los empleados de los recursos suficientes para realizar las debidas instalaciones, con la finalidad de precautelar la vida de todos y cada uno de sus contratistas según Sabastizagal Vela , Astete Cornejo, & Benavides (2020):

En el desarrollo de las actividades laborales, existen empleados que se exponen a una serie de condiciones que podrían afectar de forma crónica su salud, como pueden ser factores de riesgos físicos, químicos, mecánicos y psicosociales a los que se exponen durante su trabajo; es por esto que lo empleadores deben resguardar a sus colaboradores con todo el

equipo y herramientas necesarias que permitan un óptimo desempeño y un excelente estándar de seguridad. (pg. 33).

El trabajo de un contratista, reside en ubicar los cables que proporcionan internet a los hogares en las denominadas cajas, ubicadas en los postes que proporcionan el fluido eléctrico, por lo cual, deben poseer una escalera adecuada que les facilite el equilibrio correcto para la altura a la cual se van a exponer, junto con guantes y herramientas especializadas que les evitan sufrir cualquier tipo de accidente, recordemos que según Diario El Telégrafo (2018): *“Con base a lo expuesto por el Hospital Eugenio Espejo, alrededor del 72% de los pacientes que han ingresado a las instalaciones por quemaduras corresponden a accidentes laborales, mientras que tan solo el 25% ha sido netamente por contacto eléctrico”*.

Los contratistas al momento de realizar su labor, corren el riesgo de sufrir un accidente que podría poner en peligro su vida, por lo que Implanet, los dota de los recursos necesarios para evitar esta clase de accidentes, pero existe la problemática de que los nuevos empleados, no utilizan de forma correcta las herramientas generando problemas para la parte empleadora. Por tal razón, se ha impulsado el trabajo en equipo, de colaboradores antiguos y los que recién integran la institución, para que a través de la experiencia y el control del personal que lleva años en la entidad, se eviten estos inconvenientes.

La dotación de los recursos necesarios, las medidas tomadas para la protección de los colaboradores en las entidades ecuatorianas, como indica Diario El Comercio (2021):

Por parte del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), en lo que respecta a febrero del 2020 hasta febrero del presente año, han existido 10.821 accidentes laborales en todo el Ecuador, representando una disminución del 32% en relación al periodo anterior, gracias

a las diversas precauciones que tienden a tomar en cuenta las empresas en la actualidad a la hora de precautelar el personal.

Gracias a las debidas medidas de seguridad que implementa la entidad, tanto para los colaboradores que laboran dentro de las instalaciones (área administrativa) como fuera de ella (contratistas), los accidentes suscitados han sido totalmente nulos desde su creación en el año 2009; el mal uso de los recursos y herramientas por parte de los empleadores, depende netamente del compromiso y respeto que sientan hacia la organización, sobre todo en el nuevo personal que lleva poco tiempo en la institución. Como menciona Johson Jr (2019): *“No consultes, que es lo que tu equipo puede hacer por ti. Pregunta qué es lo que puedes tu hacer por él”*.

En la actualidad, las empresas tiendan a implementar este tipo de medidas para el bienestar de los empleados y de los consumidores, la no aplicación de las mismas en una sociedad altamente competitiva, podría generar una serie de inconvenientes ocasionando un elevado índice de riesgo en la estadia de una empresa en el mercado. El avance de la tecnología, ha convertido a las entidades emergentes en potenciales rivales, por su innovación y creatividad, haciendo que las organizaciones que han liderando durante mucho tiempo a un número determinados de consumidores, sienta la necesidad de ejercer mejoras en todos los sentidos. De acuerdo con (Castellanos Domínguez & Ramírez Martínez, 2013): *“La competitividad empresarial se establece a partir de factores relacionados con los campos de acción de las organizaciones, la toma de decisiones y ejecución de éstas, como la gestión, la innovación, la producción y el recurso humano”*. (pg. 23).

Una vez que se ha recolectado la información pertinente en cuanto a la entrevista dirigida al gerente propietario de la empresa objeto del estudio y a la encuesta por parte de los principales

actores, es decir al personal de Implanet; con los datos obtenidos proporcionados por las unidades de observación, detallaremos las respuestas más relevantes que darán mayor énfasis a nuestro trabajo:

- **Resultados de la Entrevista dirigida al Administrador de la Empresa Implanet.**

**Tabla 1**

<b>Orden</b>	<b>Preguntas</b>	<b>Datos relevantes encontrados</b>
1	¿Qué impacto ha causado la pandemia en la empresa Implanet?.	Aumento en la contratación del servicio.
2	¿Qué tipos de estrategias se implementó para cumplir con la demanda del servicio?	Aumento de empleados contratistas y administradores.
3	¿Qué porcentaje de demanda logró cumplir esta estrategia?	El 100%.
4	¿Qué tipo de problemas ocasionó el aumento de personal en la entidad?	Ambiente laboral tenso, discordancia entre compañeros, disminución de la productividad, pérdidas económicas y de potenciales clientes.
5	¿Qué tipo de solución aplico para mejorar las actividades laborales en la empresa Implanet?	Recorte de personal ineficiente.
6	¿Cómo ha mejorado la actividad laboral en la empresa en la actualidad?	Aumento del trabajo en equipo y productividad.

**Fuente:** Entrevista aplicada al Gerente Propietario de la empresa "Implanet".

**Elaborado por:** María de Los Ángeles Suárez Medina.

Al analizar las respuestas obtenidas de la entrevista realizada al gerente propietario de la empresa Implanet, observamos que, desde el inicio de la pandemia, la contratación del servicio por varias entidades dedicadas a la prestación de internet en las diferentes ciudades del país, ha ido en aumento por la modalidad a la que se adoptó el trabajo y la educación; a partir de esto, se implementó como estrategia para cubrir la demanda suscitada, la adquisición de talento humano nuevo, que permita optimizar las labores dentro de la organización, pero es aquí que comenzaron los problemas, por la falta de compromiso y empatía que trajo consigo el personal recién llegado,

logrando que el ambiente laboral, se vuelva cada vez más complicado en la institución, llevando a la autoridad máxima a tomar decisiones extremas para poder solucionar la situación de su local.

Al aplicar la encuesta a los colaboradores de la empresa Implanet, se ha obtenido los siguientes resultados:

**Tabla 2**

**Percepción del Ambiente Laboral**

Opciones	N. de Encuestados	Porcentaje
Excelente	1	1,8%
Muy Bueno	1	1.8%
Bueno	3	5,5%
Regular	11	20,0%
Malo	39	70,9%
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100,0%</b>

*Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la empresa "Implanet".*

*Elaborado por: María de Los Ángeles Suárez Medina*

Alrededor del 70% de los encuestados, consideran que el ambiente de la empresa Implanet, no es el adecuado para brindarles la confianza suficiente a los representantes de las entidades que brindan el servicio de internet, de sentirse seguros en el lugar y durante el proceso de contratación, debido a las constantes situaciones conflictivas entre trabajadores, mientras que el 1.8% indican que este factor se ubica entre muy bueno y excelente; este pequeño porcentaje corresponde al poco personal que genera conflictos en la entidad.

**Tabla 3****Factores de Satisfacción Laboral**

<b>Opciones</b>	<b>N. de Encuestados</b>	<b>Porcentaje</b>
Incentivos por parte del empleador	31	56,3%
Posibilidad de Crecimiento	8	14,6%
Puntualidad en los pagos	9	16,4%
Trabajo en equipo	7	12,7%
Entorno o ambiente	0	0%
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100,0%</b>

***Fuente:** Encuesta realizada a los colaboradores de la empresa "Implanet".*

***Elaborado por:** María de Los Ángeles Suárez Medina*

Alrededor del 50% de los encuestados, sienten mayor satisfacción por los incentivos económicos que proporciona la empresa junto con la puntualidad de los pagos, que por el resto de factores que; del total de empleados, 14 de los mismos, consideran que el incremento del trabajo en equipo que posee la organización en la actualidad adicional a la posibilidad de crecimiento, también logran generar cierto índice de bienestar en los trabajadores, dándonos a notar que nadie este contento con el ambiente laboral de la organización.

**Tabla 4****Relación entre colaboradores**

<b>Opciones</b>	<b>N. de Encuestados</b>	<b>Porcentaje</b>
Excelente	1	1,8%
Muy Buena	4	7,3%
Buena	6	10,9%
Mala	7	12,7%
Muy mala	37	67,3%
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100,0%</b>

***Fuente:** Encuesta realizada a los colaboradores de la empresa "Implanet".*

***Elaborado por:** María de Los Ángeles Suárez Medina*

Para más del 67% de empleados, la relación entre colaboradores es pésima, el resto, siendo pocos califican de diversas formas este factor, por lo general, existe mayor discordancia en los contratistas, quienes no se ajustan a la manera de laborar del nuevo talento humano de la entidad, pero debido al recorte de personal que ha existido en el área administrativa, tratan de optimizar el trabajo equipo, para mejorar el entorno de la organización y juntos cumplir con las metas deseadas por la institución.

## CONCLUSIONES

Implanet, empresa dedicada a la prestación de servicios de instalación de internet a las grandes entidades que prestan dicho bien a la ciudadanía en general, en los últimos años ha obtenido un gran crecimiento en el mercado, debido a una serie de factores que han contribuido a mejorar la demanda existente, pero el éxito de la organización, se debe al liderazgo proporcionado por su gerente propietario, quien se encarga de hacer de sus colaboradores un excelente equipo de trabajo, brindándoles seguridad, todos los recursos necesarios para el correcto desarrollo de las responsabilidades, entre otros incentivos, para que la institución se convierta en una de las más reconocidas a nivel nacional; a pesar de este esfuerzo, en ocasiones el clima que se proyecta por parte de los empleados no es el adecuado.

La Empresa Implanet, con la llegada de la pandemia, obtuvo índices altos en la demanda de la prestación de sus servicios por parte de empresas dedicadas a repartir internet en varias ciudades, tanto de la Provincia de Los Ríos como del Guayas, gracias al aumento en las solicitudes de contratación de red interconectada, que le permita a los usuarios, trabajar, estudiar e interactuar a través de este medio debido al confinamiento que produjo la nueva enfermedad desde el 2020 hasta la actualidad, se implementó contratar a más colaboradores que le permitan cumplir con cada uno de los acuerdos previamente establecidos con el resto de instituciones.

La estrategia del aumento de personal, de cierta forma, logró cumplir con cada uno de los contratos que obtuvo la empresa durante este tiempo, logrando obtener las ganancias esperadas por parte del gerente propietario; pero a pesar de este aspecto positivo, se comenzaron a presentar una serie de inconvenientes en la entidad, que perjudicaron el ambiente laboral y las relaciones

entre colaboradores, lo que a largo plazo ocasiono una disminución en la productividad e incluso se perdieron varios clientes por el comportamiento de los empleados del área administrativa.

Con el recorte de cierto personal administrativo, los nuevos integrantes contratistas, optaron por colaborar de mejor manera con los empleados antiguos, quienes por su experiencia dotaban del conocimiento necesario a sus compañeros, aunque legalmente fue una estrategia radical para la compañía y que ninguno de los trabajadores esperaba, este cambio permitió fomentar el trabajo en equipo y con esto, los índices en la productividad aumentaron considerablemente. En la actualidad, Implanet, continúa brindando su servicio a las organizaciones proveedores de internet, y gracias al liderazgo de la autoridad máxima, en estos últimos meses ha obtenido un crecimiento bastante considerable en el mercado guayaquileño.

## BIBLIOGRAFÍA

- Cañola Tamayo, C. J., Franco Guzmán , V., Rodas Londoño, E., Gutiérrez García , L. M., & Chaverra Becerra, M. (2020). Factores de insatisfacción laboral que afectan el bienestar mental. Una propuesta para fortalecer el sistema de bienestar laboral de la organización. . *Tecnológico de Antioquia*, 31.
- Condori Mamani, I. M. (2020). Compromiso organizacional y estrés laboral del personal administrativo de las Instituciones Educativas JEC de la UGEL MOHO. . *Universidad Autónoma Deica*, 111.
- Diario El Comercio. (16 de 04 de 2021). *Diario El Comercio*. Obtenido de Diario El Comercio: <https://www.elcomercio.com/actualidad/negocios/accidentes-laborales-teletrabajo-despidos.html>
- Diario El Telégrafo. (05 de 12 de 2018). El 36% de quemaduras son producidas por descargas eléctricas. . *Diario El Telégrafo.*, pág. 1.
- Diario El Universo. (30 de 06 de 2020). *Diario El Universo*. Obtenido de Diario El Universo: <https://www.eluniverso.com/larevista/2020/06/29/nota/7888932/ecuador-ha-aumentado-demanda-internet-consumo-contenido-debido/>
- Escobar Martínez , L. Y., & Garzón Herrera, S. Y. (2018). Estrategias para el cambio efectivo en la cadena de restaurantes Taco Bell desde los RRHH. . *Universidad Cooperativa de Colombia.* , 26.
- Herrera , R. F., Muñoz , F. C., & Salazar , A. L. (2017). Diagnóstico del trabajo en equipo en estudiantes de Ingeniería en Chile. . *Scielo*, 61.
- Jiménez Bonilla, D., & Jiménez Bonilla , E. (2016). Clima Laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores de una empresa de consumo masivo. . *Ciencia UNEMI*, 34.
- Johson Jr, E. (2019). *Entrepreneur*. Obtenido de Entrepreneur: <https://www.entrepreneur.com/article/268771>

- Naranjo Alvarez, O. D. (2017). El Ambiente Laboral como potenciador de los resultados operacionales en el ejército nacional de Colombia. . *Universidad Militar Nueva Granada*, 30.
- Riveras Silva, P. (2019). Logística . *Facultad de Estudios a Distancia*, 20.
- Sabastizagal Vela , I., Astete Cornejo, J., & Benavides , F. G. (2020). Condiciones de Trabajo, seguridad y salud en la población económicamente activa y ocupada en áreas urbanas del Perú. . *Salu Pública*, 41.
- Sayazo, P. (2017). *Motivación y Cultura Organizacional*. Valencia.
- Senge, P. (18 de 12 de 2020). *Partners* . Obtenido de Partners : <https://xnpartners.com/liderazgo/abrazar-el-cambio/>
- Sobradelo, R., & Matsumoto, P. (2021). *ARQA [Fotografía]*. Obtenido de ARQA: <https://arqa.com/arquitectura/edificio-xima-centro-negocios.html>
- Weber , V., Plonk , A., & Hernández , G. (29 de 07 de 2020). *ASIET Telecomunicaciones de América Latina*. Obtenido de ASIET Telecomunicaciones de América Latina: <https://asiet.lat/magazine-digital/como-la-covid-19-afecto-el-trafico-de-internet-y-que-aprendimos-hasta-ahora/>

## ANEXOS

## Anexo N.1

## Autorización de la Empresa Implanet para la realización del Estudio de Caso

Guayaquil, 02 de septiembre del 2021

Sr(a):

Alejandro Valentín Aguirre Icaza

**Gerente Propietario de la empresa Implanet**

En su despacho.

De mis consideraciones:

Yo **SUÁREZ MEDINA MARÍA DE LOS ÁNGELES**, con cédula de identidad **1207871888**, estudiante de la Universidad Técnica de Babahoyo de la Facultad de Administración, finanzas e informática, carrera de Ingeniería Comercial, matriculado(a) en el proceso de titulación periodo Junio - Octubre 2021, le solicito a usted de la manera más comedida se sirva autorizar a quien corresponda se proceda otorgarme el permiso respectivo para realizar mi Caso de estudio denominado **AMBIENTE LABORAL DE LA EMPRESA IMPLANET DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL** el cual es requisito indispensable para poder titularme.

Esperando una respuesta favorable quedo de usted muy agradecido(a).

Muy atentamente



MARÍA DE LOS ÁNGELES SUÁREZ MEDINA  
1207871888



120241111-4  
Autorizado.

## **Anexo N.2**

### **Entrevista dirigida al Gerente Propietario de la Empresa Implanet de la Ciudad de Guayaquil.**

1. ¿Qué impacto ha causado la pandemia en la empresa Implanet?.
2. ¿Qué tipos de estrategias se implementó para cumplir con la demanda del servicio?
3. ¿Qué porcentaje de demanda logró cumplir esta estrategia?
4. ¿Qué tipo de problemas ocasionó el aumento de personal en la entidad?
5. ¿Qué tipo de solución aplico para mejorar las actividades laborales en la empresa Implanet?
6. ¿Cómo ha mejorado la actividad laboral en la empresa en la actualidad?

**Anexo N.3****1. ¿Cómo considera usted, el Ambiente Laboral de la organización?.**

- a. Excelente
- b. Muy Bueno
- c. Bueno
- d. Regular
- e. Malo

**2. ¿Cuántos años lleva laborando en la institución?**

- a. Menos de 1 Año
- b. 1 Año
- c. Más de 1 Año
- d. Más de 2 Años
- e. Más de 5 Años

**3. ¿Cómo es la relación entre los compañeros de la institución?.**

- a. Excelente
- b. Muy Buena
- c. Buena
- d. Regular
- e. Mala

**4. ¿Cómo es la relación entre el empleador y los colaboradores?**

- a. Excelente
- b. Muy Buena
- c. Buena

- d. Regular
- e. Mala

**5. ¿El empleador, dota de todas las herramientas y recursos a los colaboradores?.**

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. Generalmente
- d. A veces
- e. Nunca

**6. ¿Usted, utiliza todos los implementos que le brinda el empleador para el desarrollo de sus tareas?.**

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. Generalmente
- d. A veces
- e. Nunca

**7. ¿Con qué frecuencia existen accidentes en la institución durante el tiempo que ha formado parte de ella?**

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. Generalmente
- d. A veces
- e. Nunca

**8. ¿Qué factores logran satisfacerlo en el trabajo?**

- a. Incentivos por parte del empleador
- b. Posibilidad de Crecimiento
- c. Puntualidad en los pagos
- d. Trabajo en equipo
- e. Entorno o Ambiente

**9. ¿Cómo es el trabajo en equipo de la organización?**

- a. Excelente
- b. Bueno
- c. Muy Bueno
- d. Malo
- e. Muy Malo

**10. ¿Usted, se siente realmente motivado en su lugar de trabajo?**

- a. Siempre
- b. Casi Siempre
- c. Generalmente
- d. A veces
- e. Nunca

## Anexo N.4



*Imagen 1- Edificio Xima (Ubicación de la Empresa Implanet)  
Fuente: (Sobradelo & Matsumoto, 2021)*



*Imagen 2- Personal Nuevo de la Empresa Implanet  
Fuente: María de Los Ángeles Suárez Medina*

## Anexo N.5

## Análisis Urkund del Estudio de Caso



## Document Information

Analyzed document	Suárez Medina María de Los Ángeles.docx (D112820322)
Submitted	9/17/2021 5:47:00 PM
Submitted by	
Submitter email	mdsuarez@fafi.utb.edu.ec
Similarity	5%
Analysis address	fmorales.utb@analysis.orkund.com

## Sources included in the report

<b>SA</b>	<b>UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO / Santillán Castro Alonso Rafael.docx</b> Document Santillán Castro Alonso Rafael.docx (D112821345) Submitted by: alonsosantillancastro@gmail.com Receiver: fmorales.utb@analysis.orkund.com		<b>1</b>
<b>W</b>	URL: <a href="https://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/1964/1/T-UTEQ-0011.pdf">https://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/1964/1/T-UTEQ-0011.pdf</a> Fetched: 1/18/2021 11:21:24 PM		<b>1</b>
<b>W</b>	URL: <a href="https://asiet.lat/magazine-digital/como-la-covid-19-afecto-el-trafico-de-internet-y-que-aprendimos-hasta-ahora/">https://asiet.lat/magazine-digital/como-la-covid-19-afecto-el-trafico-de-internet-y-que-aprendimos-hasta-ahora/</a> Fetched: 9/17/2021 9:23:00 PM		<b>1</b>
<b>W</b>	URL: <a href="https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/5119/1/UPSE-TAE-2019-0099.pdf">https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/5119/1/UPSE-TAE-2019-0099.pdf</a> Fetched: 11/24/2019 6:14:36 PM		<b>1</b>