Universidad Nacional de Ingeniería

Área de Conocimiento de Tecnología de la Información y Comunicación

Diseño organizacional de la empresa SIMA ENTERPRISE S.A ubicada en la ciudad de Managua

Trabajo Monográfico para optar al título de Ingeniero de Sistemas

Elaborado por:

Br. Isabela Dolores Useda Matus
Carné: 2016-0590 U

Br. Elí Josué Vallejos Toruño
Carné: 2014-0795 U

Tutor:

Ing. Rosa Elena Castellón Estrada

01 de Junio de 2026
Managua, Nicaragua

Managua, Nicaragua 01 de Junio 2026.

Msc. Ing. Claudia Benavides Rugama
Directora
Área de Conocimiento de Tecnología de la Información y Comunicación
Universidad Nacional de Ingeniería.

Estimada Máster Benavidez, reciba un cordial saludo.

Por medio de la presente le informo que he revisado como tutora la monografía titulada: **DISEÑO ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA SIMA ENTERPRISE S.A UBICADA EN LA CIUDAD DE MANAGUA** elaborado por los egresados:

Br. Isabela Dolores Useda Matus	2016-0590U
Br. Elí Josué Vallejos Toruño	2014-0795U

La monografía cumple con lo establecido en el Reglamento de Formas de Culminación de Estudios de la Universidad, se han revisado y valorado las recomendaciones enviadas por el jurado y se han incorporado en el documento, por lo que solicito de su gestión para la programación del acto de defensa.

Agradeciendo la atención prestada a la presente, me despido de usted deseándole el mayor de los éxitos en el desempeño de sus funciones.

Atentamente,

Ing. Rosa Elena Castellón Estrada
Docente del Departamento Ingeniería de Sistemas e Ingeniería en Telecomunicaciones
Área de Conocimiento de Tecnología y Comunicaciones
Universidad Nacional de Ingeniería

Dirección de Área de
Conocimiento de Tecnología
de la Información y Comunicación

Managua, 16 de junio 2025

Br. Elí Josué Vallejos Toruño 2014-0795U
Br. Isabela Dolores Useda Matus 2016-0590U
Egresado Programa académico Ingeniería de Sistemas
Sus manos.-

Estimados bachilleres:

Reciba cordiales saludos de mi parte y deseándole el mejor de los éxitos en sus actividades diarias.

*En respuesta a la misiva del **Br. Givanny Gianfranco López Silva** con número de carnet **2014-1162U**, en donde solicita darse de baja como integrante del grupo de trabajo monográfico con el tema: **"Diseño organizacional de la empresa SIMA ENTERPRISE S.A ubicada en la ciudad de Managua"**, por sus justificaciones y con el visto bueno del Tutor Ing. Rosa Elena Castellón Estrada tengo a bien informarles que se le autoriza la baja, quedando conformado el equipo de trabajo para desarrollar dicho tema por:*

Br. Elí Josué Vallejos Toruño 2014-0795U
Br. Isabela Dolores Useda Matus 2016-0590U

Sin más a que hacer referencia, les reitero mis saludos.

Atentamente,

MSc. Claudia Benavidez Rugama
Directora Área de Conocimiento de
Tecnología de la Información y la Comunicación

Cc. Br. Givanny Gianfranco López Silva 2014-1162U
Ing. Rosa Elena Castellón Estrada – Tutor
Secretaría académica DACTIC
Archivo.

Móvil: (505) 8889 0903

Recinto Universitario Simón Bolívar
Avenida Universitaria.
Managua, Nicaragua.
Apdo: 5595

claudia.benavidez@dactic.unl.edu.ni
www.unl.edu.ni

Área de Conocimiento de
Tecnología de la Información
y Comunicación

Managua, 06 de mayo 2024

Br. Isabela Dolores Useda Matus
Br. Givanny Gianfranco López Silva
Br. Elí Josué Vallejos Toruño
Egresados Programa académico Ingeniería de Sistemas
Sus manos.-

Estimados Egresados:

Reciban cordiales saludos y éxito en sus actividades.

Por medio de la presente, les comunico la aprobación del Protocolo de trabajo monográfico titulado: ***"Diseño organizacional de la empresa SIMA ENTERPRISE S.A ubicada en la ciudad de Managua",*** *el cual cumple con los requisitos establecidos en el capítulo II de la normativa de trabajos monográficos de la UNI como forma de culminación de estudios, por lo que queda oficialmente aprobado por esta Dirección.*

El docente responsable de acompañarle en el proceso de desarrollo de su tema monográfico es la Ing. Rosa Elena Castellón Estrada.

A partir de la fecha de aprobación del protocolo monográfico, tienen un máximo de doce meses para presentar los documentos correspondientes para la coordinación del proceso de pre defensa.

Atentamente,

UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERIA · REPUBLICA DE NICARAGUA · AMERICA CENTRAL · DECANA F.C. Y S.

Msc. Claudia Lucía Benavidez Rugama
Directora Área de Conocimiento de
Tecnología de la Información y Comunicación

Cc. Ing. Rosa Elena Castellón Estrada – Tutor
Archivo DACTIC.

Móvil: (505) 8588 8333

Recinto Universitario Simón Bolívar
Avenida Universitaria.
Managua, Nicaragua.
Apdo: 5595

www.uni.edu.ni

DEDICATORIA

Quiero dedicar este trabajo primeramente a Dios, a mi mamá, mi hermano y mi pareja, quienes han sido un pilar fundamental para mí a lo largo de todo este proceso. Gracias por su apoyo incondicional y su confianza.

También quiero dedicar este logro a mi fiel compañera peluda Nancy, quien estuvo a mi lado desde el inicio de esta maravillosa etapa de mi vida. Me acompañó en innumerables noches de tareas y trabajos, y aunque hoy ya no esté conmigo, sé que estaría feliz y orgullosa de ver esta meta cumplida porque esto también es para ella.

-Isabela Useda

Quiero dedicar este trabajo a la memoria de mi padre, cuya presencia sigue acompañándome en cada logro. Gracias por todo lo que me enseñaste y por el amor que aún ilumina mi camino. A mi madre, por todo su apoyo amoroso e incondicional siempre presente, siempre reconfortándome; todo lo que he logrado en esta vida es por ti.

-Elí Vallejos

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darnos la fortaleza, la sabiduría y la perseverancia necesarias para culminar esta etapa académica, guiando nuestros pasos y brindándonos salud y esperanza en cada momento del camino.

A nuestros padres, por su amor incondicional, apoyo constante y sacrificios incansables. Gracias por creer en nosotros, motivarnos y enseñarnos con su ejemplo el valor del esfuerzo y la dedicación. Este logro también es suyo.

A nuestra tutora, Ing. Rosa Elena Castellón, por su valiosa orientación, paciencia y compromiso en el desarrollo de este trabajo. Su experiencia y acompañamiento fueron fundamentales para alcanzar los objetivos propuestos.

A la empresa SIMA ENTERPRISE S.A., por su colaboración y disposición para facilitar el acceso a la información y recursos necesarios para el desarrollo de este trabajo.

A todos quienes, de una u otra forma, contribuyeron con palabras de aliento, consejos o apoyo durante este proceso, nuestro más sincero agradecimiento.

RESUMEN

El presente trabajo fue realizado en la empresa SIMA ENTERPRISE S.A, ubicada en la ciudad de Managua, fundada en el año 2015; dedicada a los servicios de mantenimiento de equipos industriales, mediante la calidad, eficiencia y cumplimiento de estándares técnicos.

Actualmente, SIMA ENTERPRISE S.A. cuenta con 15 trabajadores distribuidos en 8 puestos de trabajo; sin embargo, no dispone de un organigrama formal que permita definir claramente su estructura organizacional. Las funciones de cada colaborador no se encuentran establecidas mediante manuales, ya que únicamente se especifican en los contratos laborales o de manera verbal, y los procedimientos no están documentados por escrito, lo que limita la ejecución precisa y ordenada de las actividades dentro de la empresa.

Para la propuesta de diseño organizacional, se realizó un diagnóstico de la situación actual de la empresa empleando las metodologías MADE y MADÍ, lo que permitió identificar los elementos organizacionales y funcionales existentes, así como las principales fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora dentro de la organización, sirviendo como base para el desarrollo del diseño estructural.

A partir del análisis de la situación actual se elaboró una propuesta enfocada en el diseño de la macroestructura y microestructura organizacional, respetando los niveles jerárquicos y ajustando las funciones de cada puesto a las necesidades reales de la empresa. Esta propuesta permitió definir de manera clara la estructura organizacional, establecer líneas de autoridad y comunicación, y organizar los puestos de trabajo, con el propósito de mejorar la coordinación interna, optimizar la ejecución de las actividades y fortalecer la gestión organizacional.

Con base en el diseño estructural, se diseñó un manual organizacional y de funciones que detalla las actividades y responsabilidades de cada puesto de trabajo, así como el perfil requerido en términos de conocimientos, habilidades y experiencia para cumplir con los objetivos de cada puesto.

Esta herramienta contribuye a mejorar la ejecución de las actividades, optimizar la coordinación interna y servir como base para una gestión eficiente del personal.

La propuesta desarrollada representa una solución integral para los problemas identificados en SIMA ENTERPRISE S.A., a través del diseño organizacional que incluye la definición de la microestructura y macroestructura, así como la elaboración del manual organizacional y de funciones. Esta propuesta proporciona una base clara para la organización interna, la asignación de responsabilidades y la gestión del talento humano, contribuyendo a fortalecer la eficiencia, la coordinación y la competitividad de la empresa.

ÍNDICE DE CONTENIDO

I. INTRODUCCIÓN 1

II. ANTECEDENTES 2

III. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 4

IV. OBJETIVOS 5

V. JUSTIFICACIÓN 6

VI. MARCO TEÓRICO 7

6.1. Organización 7

6.2. Diseño organizacional 7

6.3. Modelo del diseño organizacional 8

6.4. Principios del diseño organizacional 9

6.5. Contexto organizacional 10

6.6. Metodología para el análisis y diagnóstico organizacional 11

6.7. Macroestructura organizacional 14

6.8. Diseño de la macroestructura 15

6.9. Etapas de la metodología para el diseño de la macroestructura 16

6.10. Microestructura organizacional 16

6.11. Manuales administrativos 21

6.11.1. Manual de organización. 23

6.11.2. Manual de funciones 24

CAPÍTULO I: DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL 26

1.1 Descripción del Entorno Externo 26

1.1.1 Entorno Político 26

1.1.2 Entorno Legal 26

1.1.3 Entorno Económico 27

1.1.4 Entorno Tecnológico 28

1.1.5 Entorno Social y Demográfico 29
1.2 Análisis del Entorno 30
1.2.1 Entorno Externo 30
1.2.2 Entorno Interno 42
CAPÍTULO II: DISEÑO ESTRUCTURAL 55
2.1 Macroestructura 55
2.1.1 Metodología para el diseño de la macroestructura 55
2.2 Microestructura organizacional 64
2.2.1 Diseño de la microestructura: puesto de trabajo 65
2.2.2 Metodología para el diseño de un puesto (microestructura) 66
CAPÍTULO III PROPUESTA DE MANUAL ORGANIZACIONAL Y DE FUNCIONES 74
VII. CONCLUSIONES 104
VIII. RECOMENDACIONES 105
IX. BIBLIOGRAFÍA 106
X. ANEXOS 108

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: PIB de Nicaragua 108

Tabla 2: Fuentes de los factores Matriz MADE 108

Tabla 3: Evaluación de los factores Matriz MADE 111

Tabla 4: Priorización de Factores, Matriz MADE 113

Tabla 5: Fuente de los factores de la matriz MADI 116

Tabla 6: Evaluación de los factores, Matriz MADI 125

Tabla 7: Priorización de Factores, Matriz MADI. 126

Tabla 8: Priorización de factores Matriz MADI excel 127

Tabla 9: Objetivos por factores de las estrategias óptimas 128

Tabla 10: Resumen de relaciones A 136

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Resultados, Matriz MADE. 37

Ilustración 2: Resultado Matriz MADI 49

Ilustración 3: Cruce Matriz MADE-MADI, FODA.....53

Ilustración 4: Organigrama Actual. 60

Ilustración 5: Organigrama Estructural propuesto 62

Ilustración 6: Organigrama por puesto 73

Ilustración 5: Organigrama Estructural propuesto 82

Ilustración 7: Organigrama por puestos 83

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo No.1: Tabla PIB de Nicaragua 108

Anexo No.2: Fuentes de los factores matriz MADE 108

Anexo No.3: Evaluación de los factores Matriz MADE 111

Anexo No.4: Priorización de los factores (MADE) 113

Anexo No.5: Priorización de los factores (MADE) 115

Anexo No.6: Fuente de los factores de la matriz MADI 116

Anexo No.7: Encuesta a colaboradores 117

Anexo No.8: Entrevista a los encargados de áreas 120

Anexo No.9: Guía de Observación Directa 123

Anexo No.10: Evaluación de factores Matriz MADI 125

Anexo No.11: Priorización de los factores Matriz MADI 126

Anexo No.12: Priorización de los factores Matriz MADI 127

Anexo No.13: Estrategias por Factor Clave y Actividades: Estrategias 127

Anexo No.14: Objetivos por factores de las estrategias óptimas 128

Anexo No.15: Estrategias por Factor Clave y Actividades: Actividades 129

Anexo No.16: Estrategias por Factor Clave y Actividades: Análisis de las actividades... 130

Anexo No.17: Estrategias por Factor Clave y Actividades: Nivel de sensibilidad entre las actividades. 130

Anexo No.18: Estrategias por Factor Clave y Actividades: Análisis de las relaciones de las actividades 133

Anexo No.19: Resúmenes de relaciones A 136

Anexo No.20: Tamaño de la organización 136

I. INTRODUCCIÓN

Soluciones industriales y mantenimiento S.A (SIMA ENTERPRISE S.A) es una empresa orientada a los servicios de mantenimiento correctivo y preventivo de equipos, fue fundada en el año 2015 en la ciudad de Managua, cuenta con cobertura a nivel nacional.

La empresa cuenta con 15 trabajadores distribuidos en 8 puestos, no cuentan con un organigrama definido qué permita determinar la estructura correcta de la empresa, las funciones de cada trabajador no se encuentran establecidas mediante manuales únicamente se especifican en el contrato laboral o de manera verbal y los procedimientos no se encuentran delimitados por escrito por lo cual la compañía no las ejecuta de manera precisa. En este estudio se pretende realizar un diseño organizacional que permita superar las problemáticas planteadas anticipadamente.

La presente propuesta de diseño organizacional contempla la realización de un diagnóstico organizacional mediante la matriz de análisis y diagnóstico externo (MADE), y la matriz de análisis y diagnóstico interno (MADI), el diseño de la macroestructura y microestructura de la empresa, y la elaboración del manual organizacional y de funciones con el propósito de fortalecer su gestión interna.

En el primer capítulo se realizó un diagnóstico del entorno interno y externo utilizando las matrices MADE y MADI, los resultados obtenidos permitieron identificar las principales necesidades organizacionales y constituyeron la base para la formulación de estrategias orientadas al diseño organizacional.

A partir de estos hallazgos, para el segundo capítulo, se llevó a cabo el diseño estructural. Este incluyó la formulación de la macroestructura y microestructura, así como el análisis y descripción de puestos, todo ello alineado con las estrategias definida en el primer capítulo.

En el tercer y último capítulo, se presenta la propuesta de manual organizacional y de funciones. Este manual fue construido a partir del diagnóstico presentado en el capítulo uno y del diseño estructural detallado en el capítulo dos.

II. ANTECEDENTES

El rápido crecimiento experimentado en los últimos años ha generado una serie de desafíos en términos de diseño organizacional. A lo largo del crecimiento y desarrollo de la SIMA ENTERPRISE S.A no presenta una asignación de tiempo para determinar si su estructura organizacional no carece de eficiencia y eficacia, además no presentan análisis previos sobre distribución de tareas y responsabilidades por lo que no se encuentran claramente definidas. Por ende, en el panorama actual de la industria de servicios industriales concernientes a SIMA ENTERPRISE S.A su demanda ha experimentado un crecimiento constante en la organización debido a la diversificación de las necesidades de los clientes, pero al mismo tiempo carecen de una estructura organizacional que permita un desarrollo más eficaz, al no contar con estudios previos, se abordarán estudios similares a la temática.

Dentro de los cuales se encontraron investigaciones similares, en el ámbito nacional los cuales son los siguientes estudios:

El primer estudio titulado "Diseño de un plan estratégico para la cooperativa de ahorro y crédito FDL en la ciudad de Chinandega”. Se puede concluir que el objetivo del estudio fue el de diseñar una propuesta de un sistema de control interno en la empresa COMEDICA S.A. mediante el diseño organizacional, ubicada en Nicaragua.

La propuesta se basó en un diagnóstico del sistema de control interno actual de la empresa, identificando las debilidades y fortalezas, y se propusieron mejoras para fortalecer el control interno en las áreas de finanzas, compras, inventario y nómina. Por ende, se tomará en cuenta el análisis estructural del FODA para el capítulo I referente a los análisis interno y externo.

En el ámbito Internacional se encontraron los siguientes estudios:

El primer estudio titulado Rediseño organizacional de la sociedad especializado en ingeniería (SENING S.A.S) de la universidad de Cartagena Colombia hace mención que la estructura organizacional es el marco dentro del cual la empresa desarrolla sus actividades, por lo tanto, si ésta se encuentra diseñada de forma errónea, será la misma organización quien padecerá las consecuencias. De este estudio se tomará en cuenta el manual de funciones y competencias para el desarrollo del capítulo III.

El segundo estudio titulado Rediseño organizacional y funcional que permita mejorar el área administrativa y operativa de la empresa SEMIL CÍA. LTDA. de la Universidad estatal de Milagro Ecuador. La cual declara lo siguiente en su conclusión, se concluyó que el rediseño organizacional y funcional propuesto permitió mejorar significativamente el desempeño de la empresa, aumentando su eficiencia y productividad, y mejorando la satisfacción del personal. Además, se recomendó que la empresa continúe evaluando y ajustando su estructura organizativa y procesos en función de las necesidades del mercado y de la evolución de la empresa. Por lo cual se tomará en cuenta al momento de realizar el diseño organizacional de SIMA ENTERPRISE S.A descrito en el capítulo II.

III. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La empresa SIMA ENTERPRISE S.A es una empresa de servicios que ha experimentado un crecimiento significativo en los últimos años debido al aumento en la demanda de sus servicios. Sin embargo, este crecimiento ha sido desordenado y ha generado una serie de problemas organizacionales que afectan la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.

No contar con un diseño organizacional correcto puede significar para SIMA ENTERPRISE S.A una desventaja competitiva en el mercado que también vendría acompañada de:

- Comunicación Pobre.
- Servicio al cliente deficiente.
- Falta de innovación.
- Falta de trabajo en equipo.

La carencia de una estructura organizacional eficiente ha generado que no se permitían desarrollar los procesos y procedimientos con los cargos idóneos y necesarios para atender cada uno de los requerimientos, También existe una falta de claridad en los roles y responsabilidades de los empleados, lo que ha generado duplicación de esfuerzos y falta de responsabilidad en la atención al cliente.

Para mantener su posición competitiva y mejorar la calidad del servicio, la empresa SIMA ENTERPRISE S.A necesita un rediseño organizacional que le permita simplificar su estructura, promover la colaboración y el trabajo en equipo, y mejorar la eficiencia operativa. Esto implicaría la reorganización del departamento administrativo y operativo, la clarificación de roles y responsabilidades.

IV. OBJETIVOS

General

Elaborar un diseño organizacional de la empresa SIMA ENTERPRISE S.A ubicada en la ciudad de Managua.

Específicos

- Realizar un diagnóstico de la situación actual de la empresa SIMA ENTERPRISE S.A mediante las herramientas MADI (matriz de análisis y diagnóstico interno) y MADE (matriz de análisis y diagnóstico externo).
- Diseñar una estructura organizativa que permita la asignación de funciones y responsabilidades de cada miembro de la organización de manera eficaz mediante la implementación de la metodología de macroestructura y microestructura.
- Proponer un manual organizacional y de funciones en base a la estructura organizativa mediante la descripción detallada de cada puesto y las responsabilidades asociadas.

V. JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo se basa en una propuesta de diseño organizacional para la empresa SIMA ENTERPRISE S.A como una herramienta útil que le permitirá definir correctamente la estructura, funciones, tareas y el perfil de cada cargo.

Para la empresa el valor de los manuales se debe a la información que contiene relacionada a las normas y procedimientos que deben cumplirse dentro de la empresa estos son considerados importantes a la hora de ingresar nuevos talentos, esto brindará a los trabajadores la información necesaria para la ejecución de sus tareas.

Un diseño organizacional eficaz no solo conducirá a una mayor eficiencia operativa y un mejor uso de los recursos, sino que también determinará los roles y las responsabilidades, de tal manera que promueva la productividad y la colaboración entre los empleados. Además, un diseño organizacional bien estructurado se aplicará a las necesidades cambiantes de la empresa y su entorno, lo que es esencial en un mundo empresarial dinámico y competitivo.

El desarrollo de este trabajo es de fundamental importancia para la empresa brindando soluciones a las deficiencias en su estructura organizacional que posee la empresa de manera que esta pueda trabajar bajo una estructura que le permita ser altamente competitiva dentro del mercado y adaptarse rápidamente a los cambios. De tal manera que le permita a SIMA ENTERPRISE S.A establecer unidades organizativas acordes con los objetivos establecidos por sus estrategias, además organizando la información del entorno y de la organización para el diseño de una estructura organizacional que le permita establecer un organigrama funcional acorde a sus necesidades, que a su vez facilitará la descripción y análisis de los puestos en base a la creación de manuales administrativos.

VI. MARCO TEÓRICO

6.1. Organización

La organización es un concepto ampliamente abordado en el campo de la administración y la gestión empresarial. Según Chiavenato (2016), la organización es un conjunto de personas y recursos que se articulan con el propósito de desarrollar una actividad económica orientada a la producción de bienes y servicios, con el objetivo de satisfacer las necesidades del mercado y obtener rentabilidad. Desde esta perspectiva, la organización implica además el proceso de estructurar y coordinar los recursos humanos, físicos y financieros para lograr los objetivos de manera eficiente y efectiva.

De forma complementaria, Weihrich (2012) define la organización como un grupo de personas que trabajan de manera conjunta para crear valor agregado, mediante la ejecución de actividades administrativas como la planeación, organización, dirección y control. Esta definición resalta la importancia de la coordinación y la gestión como elementos esenciales para el funcionamiento organizacional.

Asimismo, Huaman Pulgar-Vidal (2011) señala que una organización está conformada por dos o más personas que colaboran dentro de límites claramente definidos para alcanzar objetivos comunes. Esta definición enfatiza la existencia de una estructura que delimita responsabilidades y relaciones internas.

En el contexto del presente estudio, estas definiciones permiten comprender a SIMA ENTERPRISE S.A. como una organización que requiere una estructura formal que facilite la coordinación del trabajo, la asignación clara de funciones y el cumplimiento eficiente de sus objetivos empresariales.

6.2. Diseño organizacional

El diseño organizacional se refiere al proceso de estructurar y configurar una organización para que pueda alcanzar sus objetivos de manera eficiente y efectiva. Implica la planificación y creación de una estructura organizativa que define las relaciones, roles, responsabilidades y procesos dentro de la organización.

Según Chiavenato (2002), el diseño organizacional es: la determinación de la estructura organizacional que más se ajusta al ambiente, la estrategia, tecnología, personas, actividades y tamaño de la organización. Esta definición destaca la necesidad de que la estructura organizativa sea flexible y coherente con el contexto interno y externo de la empresa.

Por otra parte, Laura Huaman Pulgar-Vidal (2011) plantea que el diseño organizacional se enfoca en la parte dura y una parte blanda. La parte dura está constituida por la estructura y los procesos, mientras que la parte blanda se relaciona con la interrelación entre las personas dentro de la organización.

En consecuencia, el diseño organizacional debe entenderse como un proceso dinámico que requerir ajustes constantes conforme la organización evoluciona. En SIMA ENTERPRISE S.A., el diseño organizacional representa una herramienta fundamental para ordenar su estructura interna, mejorar la comunicación y fortalecer la eficiencia operativa.

6.3. Modelo del diseño organizacional

El modelo del diseño organizacional se refiere a un marco conceptual que describe los elementos fundamentales que conforman la estructura y el funcionamiento de una organización. Este modelo permite comprender cómo se organizan, coordinan y gestionan las actividades y los recursos para alcanzar los objetivos institucionales.

Chiavenato (2014) define modelo organizacional como una representación conceptual y estructural que explica la forma en que se diseñan y gestionan las actividades dentro de la organización. Esta representación facilita el análisis de las dinámicas organizativas y la toma de decisiones.

Huaman Pulgar-Vidal (2011) señala que un modelo de diseño organizacional inicia con la realización de un análisis estratégico de la macroestructura y la microestructura, seguido de los procesos que la componen. El modelo contempla elementos como el diseño, la organización y el contexto.

El modelo organizacional integra aspectos como la estructura organizativa, los procesos de trabajo, los sistemas de comunicación, los mecanismos de toma de decisiones y la cultura organizacional, los cuales interactúan entre sí para garantizar el funcionamiento efectivo de la organización.

El modelo y los principios organizacionales están interconectados. El modelo organizacional es la manifestación práctica de los principios organizacionales, ya que define cómo se estructura y opera la organización. Los principios organizacionales, por su parte, proporcionan la guía y los valores fundamentales que informan el diseño y la implementación del modelo organizacional. Ambos aspectos son fundamentales para el éxito y el funcionamiento efectivo de una organización.

6.4. Principios del diseño organizacional

Los principios de diseño organizacional se refieren a los fundamentos o directrices que guían la estructura y el funcionamiento de una organización. Estos principios están basados en teorías y enfoques desarrollados por diferentes autores y expertos en el campo de la administración y el diseño organizacional. De los cuales tenemos los siguientes:

Mintzberg (1979) establece que el diseño organizacional se basa principios como la división del trabajo, la producción en masa y la producción en procesos continuos. Estos principios permiten mejorar la eficiencia y la especialización dentro de la organización.

Huaman Pulgar-Vidal (2011), retomando los planteamientos de Mintzberg, señala que uno de los principios fundamentales del diseño organizacional es la división del trabajo, la cual se complementa con los mecanismos de coordinación que permiten armonizar las actividades organizacionales.

Mecanismos de coordinación.

Los mecanismos de coordinación son los medios utilizados por una organización para asegurar que sus miembros trabajen de manera integrada y coherente. Según Mintzberg (1979), estos mecanismos permiten sincronizar las actividades y garantizar el logro de los objetivos organizacionales.

Entre los principales mecanismos de coordinación se encuentran la adaptación mutua, la supervisión directa y la normalización. La adaptación mutua se basa en la comunicación informal entre los miembros de la organización, mientras que la supervisión directa implica la asignación de responsabilidad a un individuo para coordinar el trabajo de otros. Por su parte, la normalización establece reglas, procedimientos y estándares que guían la ejecución de las actividades (Fayol, 1987).

Estos mecanismos resultan especialmente relevantes para organizaciones de tamaño pequeño y mediano, como SIMA ENTERPRISE S.A., donde la claridad en la supervisión y la estandarización de procesos contribuyen a mejorar la eficiencia operativa.

6.5. Contexto organizacional

El contexto organizacional se refiere al entorno en el que opera una organización y que influye directamente en su funcionamiento y desempeño. Chiavenato (2014) señala que este contexto abarca factores económicos, sociales, políticos, legales y tecnológicos.

Huaman Pulgar-Vidal (2011) indica que el contexto organizacional está compuesto por elementos como el entorno, el ciclo de vida organizacional y el nivel de tecnología. Estos elementos condicionan la estructura y los procesos internos de la organización.

Comprender el contexto organizacional es fundamental para el presente estudio, ya que permite analizar las condiciones internas y externas que influyen en SIMA ENTERPRISE S.A., las cuales serán evaluadas posteriormente mediante las matrices MADE y MADI.

Con base a lo anterior, la propuesta de diseño organizacional incluye los siguientes aspectos para su elaboración:

1. Análisis y diagnóstico organizacional a través de las herramientas MADE y MADI que permita describir el estado actual de la empresa a la cual se realizará el estudio del diseño organizacional.
2. Diseño de la macroestructura para establecer un organigrama óptimo.
3. Diseño de la microestructura para determinar los puestos de trabajo, así mismo delegar funciones acordes al puesto.
4. Manuales administrativos los cuales serán los siguientes: organización y funciones.

6.6. Metodología para el análisis y diagnóstico organizacional

La metodología para el análisis y diagnóstico organizacional constituye un enfoque sistemático que permite evaluar la estructura, los procesos y el desempeño de una organización. Chiavenato (2014) define esta metodología como un conjunto de pasos y técnicas orientadas a identificar problemas, oportunidades y áreas de mejora.

En este estudio, el diagnóstico organizacional se realiza a través del análisis externo e interno, utilizando las matrices MADE y MADI, las cuales permiten identificar oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades que afectan el desempeño de la organización.

Análisis externo

El análisis externo, según Chiavenato (2017), se refiere al proceso de evaluación de los factores y fuerzas que afectan a una organización desde su entorno externo. Este análisis tiene como objetivo identificar las oportunidades y amenazas presentes en el ambiente externo, con el fin de desarrollar estrategias que permitan a la organización adaptarse y aprovechar las condiciones favorables, así como anticiparse y mitigar los posibles impactos negativos.

Por su parte, Huaman Pulgar-Vidal (2011) señala que el análisis externo o análisis del entorno ocupa un papel fundamental en la concepción de la planeación estratégica, ya que permite comprender la respuesta de las organizaciones frente a su entorno presente y futuro. En este sentido, su propósito principal es conocer la situación actual del entorno y prever cómo podría evolucionar en el tiempo.

Para la realización del análisis externo o del entorno, en el presente estudio se aplicará la Matriz de Análisis y Diagnóstico Externo (MADE), la cual facilita la identificación sistemática de los factores externos que influyen en el desempeño organizacional.

Matriz de Análisis y Diagnóstico Externo (MADE).

La Matriz de Análisis y Diagnóstico Externo (MADE) es un modelo o herramienta de análisis estratégico utilizado en el campo de la administración y la planificación empresarial. Esta matriz permite a las organizaciones a evaluar el entorno externo en el que operan e identificar las oportunidades y amenazas que enfrentan.

Michael Porter, reconocido teórico de la estrategia empresarial, incorpora el análisis del entorno externo dentro de su enfoque de las cinco fuerzas competitivas. Porter plantea que este tipo de análisis permite identificar y evaluar las oportunidades y amenazas presentes en el entorno competitivo de la organización, considerando factores como la rivalidad entre competidores, las barreras de entrada, la amenaza de productos sustitutos, el poder de negociación de proveedores y el poder de negociación de los clientes.

Fernando D'Alessio (2015) define la MADE como una herramienta que permite identificar y evaluar las oportunidades y amenazas del entorno externo de una organización, así como analizar el atractivo y la competencia de la industria en la que se encuentra. La matriz se construye mediante la combinación de diferentes variables, como la estabilidad económica, las tendencias demográficas, las fuerzas tecnológicas, las regulaciones legales y otros factores relevantes.

Análisis interno

El análisis interno constituye un elemento fundamental para la evaluación de la situación organizacional, ya que permite examinar los recursos y capacidades con los que cuenta una organización. Diversos autores han desarrollado definiciones que explican su alcance e importancia dentro de la gestión estratégica.

Chiavenato (2017) define el análisis interno como el proceso de evaluación de los recursos, capacidades y características internas de una organización, el cual consiste en examinar detalladamente los elementos internos que influyen en su funcionamiento y desempeño. Este análisis busca identificar las fortalezas y debilidades de la organización, así como sus ventajas competitivas y áreas de mejora, centrándose en aquellos aspectos que la organización puede controlar o influir directamente.

Por su parte, Campbell (2011) definen el análisis interno como el examen de los recursos, competencias y procesos internos de una organización para evaluar su capacidad para cumplir con sus objetivos estratégicos.

Para realizar el análisis interno de la organización se utilizará la herramienta de la matriz de análisis y diagnóstico Interno (MADI).

La Matriz de Análisis y Diagnóstico Interno (MADI).

La Matriz de Análisis y Diagnóstico Interno es una herramienta utilizada en el campo de la estrategia empresarial para evaluar los recursos, capacidades y fortalezas internas de una organización. Esta matriz facilita la identificación de los aspectos positivos y las áreas de mejora dentro de la organización, con el fin de formular estrategias efectivas y aprovechar las ventajas competitivas existentes.

Asimismo, la MADI permite evaluar cuantitativamente el ámbito interno de la organización, identificando las fortalezas y debilidades que influyen en su desempeño. La Matriz de Análisis y Diagnóstico Interno (MADI) tiene como antecedente la Matriz de Evaluación de Factores Internos (EFI) propuesta por David (2003), adaptada posteriormente por Huaman Pulgar-Vidal (2011) para el diagnóstico organizacional.

6.7. Macroestructura organizacional

La macroestructura organizacional hace referencia a la configuración general de la organización, incluyendo la división del trabajo, los niveles jerárquicos y los mecanismos de coordinación. Mintzberg (2012) señala que la macroestructura define la forma en que se distribuyen las funciones y responsabilidades dentro de la organización.

La macroestructura se representa comúnmente a través del organigrama, el cual muestra gráficamente la estructura organizativa, los niveles jerárquicos y las relaciones de autoridad (Urwick, 1967).

La macroestructura se refiere a la disposición general de los diferentes departamentos, divisiones o áreas funcionales dentro de una organización. Es el esquema general que establece cómo se organiza la empresa en su conjunto y cómo se distribuyen las responsabilidades y funciones principales. La macroestructura define la jerarquía y la relación entre los diferentes niveles y unidades organizativas.

Organigrama

El organigrama es una representación gráfica o diagrama que muestra la estructura de la organización de manera visual.

Según Urwick (1967), el organigrama es una representación esquemática de la estructura organizativa de una empresa, que muestra la división de funciones, la jerarquía y las relaciones de autoridad entre los distintos niveles y departamentos.

Tipos de organigramas

Lyndall Urwick (1967) propuso diferentes tipos de organigramas en función de las necesidades y características de la organización:

- Organigrama funcional: Este tipo de organigrama se centra en las principales funciones o áreas de trabajo de la organización, como producción, ventas, finanzas, recursos humanos, entre otros. Muestra cómo se divide el trabajo en diferentes departamentos o áreas funcionales.

- Organigrama divisional: En este tipo de organigrama, la organización se divide en unidades de negocio o divisiones independientes. Cada división tiene su propia estructura y funciones específicas, y se representan como entidades separadas en el organigrama.
- Organigrama matricial: Este tipo de organigrama se utiliza en organizaciones con estructuras matriciales, donde los empleados pertenecen a diferentes equipos o proyectos y tienen múltiples responsables. Muestra las relaciones de doble subordinación y la interacción entre los diferentes equipos y responsables de proyectos.
- Organigrama de línea y staff: Este tipo de organigrama representa tanto los departamentos de línea como los de staff. Los departamentos de línea están involucrados en las actividades principales de la organización, mientras que los departamentos de staff brindan apoyo y asesoramiento especializado.

6.8. Diseño de la macroestructura

Huaman Pulgar-Vidal (2011) describe que la metodología para el diseño de la macroestructura se aplica para modificar o reestructurar un diseño ya existente ampliando, reagrupando o eliminando algunas actividades según los objetivos y actividades formulados en la estrategia.

Para diseñar la microestructura Huaman Pulgar-Vidal (2011) menciona una metodología adaptada de la metodología de Vigo (1999) y Segura (1978). Con esta metodología se diseñar la estructura de cualquier organización, ya sea una empresa, un área, un proyecto, un sector, etcétera es secuencial, es decir, primero diseña el primer nivel de la estructura, después se puede diseñar el interno de cada unidad organizativa aplicando nuevamente la metodología para ella; así hasta llegar al puesto de trabajo.

Esta metodología recibe como input la información de la estrategia empresarial proveniente del planeamiento estratégico, que es ideal para este diseño, además permite utilizar el análisis MADE y MADI.

6.9. Etapas de la metodología para el diseño de la macroestructura

Huaman Pulgar-Vidal (2011) define que las etapas de la metodología son las siguientes:

- Identificación de objetivos y actividades.
- Análisis de actividades.
- Formación de la estructura.
    - Selección del modelo de agrupamiento.
    - Estructuración de las actividades.
    - Identificación de la estructura actual (si ya existe un organigrama definido).
- Gráfica del organigrama.
- Definición del tamaño de la organización.

6.10. Microestructura organizacional

Pfeffer (1993) define la microestructura organizacional como la forma en que se organizan las tareas, los puestos y las personas en una organización, y cómo se establecen las relaciones de autoridad y comunicación.

Ed. Richard L. Daft (2014) define la microestructura organizacional como la forma en que las personas y las tareas se agrupan y coordinan dentro de un área o unidad específica de la organización.

La microestructura tiene como objetivo establecer una estructura interna eficiente y efectiva que permita el cumplimiento de los objetivos y la coordinación adecuada de las actividades a los puestos de trabajo a nivel más detallado dentro de la organización.

Puesto de trabajo

Chiavenato (2007) define que el puesto de trabajo es el conjunto de todas aquellas actividades desempeñadas por una única persona, que pueden ser consideradas en un concepto unificado y que ocupan un lugar formal en el organigrama.

Incluye las actividades y las responsabilidades asignadas, así como los requisitos de conocimientos, habilidades y competencias necesarios para desempeñar el trabajo de manera adecuada.

Diseño de puesto de trabajo

Chiavenato (2007) el diseño del puesto es la especificación del contenido del puesto, de los métodos de trabajo y de las relaciones con los demás puestos, con objeto de satisfacer los requisitos tecnológicos, organizacionales y sociales, así como los requisitos personales de su ocupante.

Diseñar un puesto significa establecer cuatro condiciones fundamentales:

- El conjunto de tareas u obligaciones que el ocupante deberá desempeñar (contenido del puesto).
- Cómo debe desempeñar ese conjunto de tareas u obligaciones (métodos y procedimientos de trabajo).
- A quién le debe reportar el ocupante del puesto (responsabilidad), es decir, relación con su jefatura.
- A quién debe supervisar o dirigir el ocupante del puesto (autoridad), es decir, relación con sus subordinados.

Descripción de puesto de trabajo

Chiavenato (2007) define a la descripción de un puesto como un proceso que consiste en enunciar las tareas o responsabilidades que lo conforman y lo hacen distinto a todos los demás puestos que existen en la organización. Asimismo, su descripción es la relación de las responsabilidades o tareas del puesto.

Análisis de puesto de trabajo

Chiavenato (2007) describe el análisis de puestos de trabajo pretende estudiar y determinar los requisitos, responsabilidades y condiciones que el puesto exige para su adecuado desempeño. Por medio del análisis los puestos posteriormente se valoran y se clasifican para efectos de comparación.

Por otra parte, Huaman Pulgar-Vidal (2011) menciona que el análisis de puestos es un proceso complementario al diseño de microestructura, que agrega información importante para elaborar la descripción del puesto cuyos componentes son el diseño del puesto y las especificaciones.

La descripción de puestos y el análisis de puestos son dos técnicas perfectamente distintas. Mientras la descripción se preocupa por el contenido del puesto (qué es lo que el ocupante hace, cómo lo hace y por qué lo hace), el análisis pretende estudiar y determinar los requisitos, responsabilidades y condiciones que el puesto exige para su adecuado desempeño.

La estructura del análisis de puestos

La estructura del análisis de puestos puede variar según la organización y sus necesidades específicas. Según Chiavenato (2007), el análisis de puestos se concentra en cuatro tipos de requisitos que se aplican a cualquier tipo o nivel de puesto:

- Requisitos intelectuales.
- Requisitos físicos.
- Responsabilidades que adquiere.
- Condiciones de trabajo.

La estructura del análisis de puestos es el marco en el que se organiza y presenta la información recopilada mediante los métodos para la descripción y análisis de puestos. Juntos, estos dos elementos son fundamentales para una gestión eficaz de recursos humanos y para garantizar que los puestos estén claramente definidos y alineados con los objetivos de la organización.

Métodos para la descripción y análisis de puestos.

Las descripciones de puestos y los métodos de análisis de puestos son los enfoques y técnicas que se utilizan para recopilar información precisa y detallada sobre diversos aspectos de los puestos de trabajo dentro de una organización. Estos métodos son importantes para comprender completamente las responsabilidades, habilidades, requisitos y deberes asociados con cada puesto.

Chiavenato (2007) señala que los métodos más utilizados para la descripción y análisis de puestos suelen ser los siguientes:

- Observación directa.
- Cuestionario.
- Entrevista directa.
- Métodos mixtos

Para este estudio se utilizará el método mixto porque son combinaciones eclécticas de dos o más métodos de análisis que permitirán obtener un mejor enfoque sobre el puesto de trabajo.

Etapas en el análisis de puestos

Un programa de análisis de puestos comprende las siguientes etapas:

1. **Etapa de planeación**

Es la etapa en la que se planea todo el trabajo para el análisis de puestos. Es una etapa de trabajo de escritorio y de laboratorio. La planeación del análisis de puestos exige los siguientes pasos:

a. Determinar los puestos a describir.

b. Elaborar el organigrama.

c. Elaborar el cronograma de trabajo.

d. Elegir el o los métodos de análisis a emplear.

e. Seleccionar los factores de análisis.

f. Criterio de generalidad.

g. Criterio de variedad o discriminación.

h. Dimensionar los factores de análisis.

i. Graduar los factores de análisis.

2. **Etapa de preparación**

Es la etapa en la que se preparan las personas, los esquemas o los materiales de trabajo.

a. Reclutamiento, selección y capacitación de los analistas de puestos, que conformarán el equipo de trabajo.

b. Preparación del material de trabajo (formularios, impresos, materiales, etcétera).

c. Preparación del ambiente (aclarar a la dirección, gerencia, supervisores y a todo el personal involucrado en el programa de análisis de puestos).

d. Obtención de datos previos (nombres de los ocupantes de los puestos que se van a analizar, relación de los equipos, herramientas, materiales, formularios, etc., utilizados por los ocupantes de los puestos).

3. **Etapa de realización**

Es la etapa en la que se obtienen los datos respecto a los puestos que se van a analizar y en la que se redacta el análisis.

a. Obtención de los datos sobre los puestos mediante el(los) método(s) de análisis elegido(s) (con el ocupante del puesto o con el supervisor inmediato).

b. Selección de los datos obtenidos.

c. Redacción provisional del análisis hecha por el analista de puestos.

d. Presentación de la redacción provisional al supervisor inmediato, para que la ratifique o la rectifique.

e. Redacción definitiva del análisis del puesto.

f. Presentación de la redacción definitiva del análisis del puesto, para la aprobación (ante el comité de puestos y remuneraciones, ante el ejecutivo o ante el departamento responsable de su oficialización en la empresa).

El Diseño de puesto de trabajo se basa en gran medida en la información proporcionada por los Manuales de Organización. Los manuales describen las funciones y responsabilidades generales de cada área y departamento. Esta información ayuda a definir las tareas y responsabilidades específicas de cada puesto.

Los Manuales de organización proporcionan un contexto general sobre la estructura y el funcionamiento de la organización. Esto es esencial para comprender cómo se ajusta cada puesto en el panorama general. La información en los manuales puede influir en el diseño de los puestos al considerar cómo encajan dentro de la estructura organizativa.

6.11. Manuales administrativos

Huaman Pulgar-Vidal (2011) define que un manual es un documento que contiene en forma ordenada y sistemática información que una organización considera necesaria para la mejor ejecución del trabajo. Como herramienta de gestión, un manual constituye un medio para comunicar las decisiones institucionales sobre la organización, las políticas y los procedimientos. En cuanto a su empleo, los manuales contienen información de carácter público o privado.

La clasificación básica de los manuales administrativos según Enrique Benjamín (2009) es la siguiente:

Por su naturaleza o área de aplicación

- Microadministrativos
- Macroadministrativos
- Mesoadministrativos

Por su contenido

- De organización
- De procedimientos
- De gestión de calidad
- De historia de la organización
- De política

- De contenido múltiple
- De puestos
- De técnicas
- De ventas
- De producción
- De finanzas
- De personal
- De operación
- De sistemas

Por su ámbito

- General
- Específico
- Enfoque

Para Huaman Pulgar-Vidal (2011) los manuales se clasifican según su finalidad y el tipo de información que contienen, por lo tanto, cumplen los objetivos siguientes:

1. Mostrar visión del conjunto de la organización.
2. Estudiar y analizar la organización.
3. Especificar las funciones de cada unidad organizativa delimitando las responsabilidades y propiciando la uniformidad en la ejecución del trabajo para evitar su omisión o duplicación.
4. Delimitar la posición de los puestos y la agrupación de estos por áreas y puntualizar la responsabilidad de cada uno.
5. Mostrar por niveles jerárquicos la autoridad y responsabilidad.
6. Orientar la coordinación y relación con otras organizaciones.
7. Facilitar la correcta ejecución del trabajo y el aprovechamiento del tiempo al evitar la repetición de instrucciones, políticas y normas.
8. Facilitar el reclutamiento de personal, la valoración de puestos y la evaluación del desempeño.

Los manuales de carácter administrativo y los de mayor uso en las organizaciones son manual de organización, manual de funciones y manual de procedimientos. Por consiguiente, los que se abordarán en este estudio serán el manual de organización y funciones.

6.11.1. Manual de organización

Krauss (1977) define al manual de organización como: Un documento que contiene, en forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre historia, organización, política y procedimientos de una empresa, que se consideran necesarios para la menor ejecución del trabajo.

Para Huaman Pulgar-Vidal (2011) el manual de organización es un documento institucional que contiene información en detalle sobre una organización. Su contenido incluye:

1. Introducción.
2. Índice.
3. Historia de la empresa: logros importantes (opcional).
4. Dirección estratégica de la empresa.
   4.1. Visión.
   4.2. Misión.
   4.3. Valores.
   4.4. Objetivos estratégicos (opcional).
   4.5. Políticas generales (opcional).
5. Organización general de la empresa.
   5.1. Descripción de la estructura organizacional de la empresa.
   5.2. Organigrama general.
   5.3. Relación de los puestos (opcional).

El manual de organización se complementa con el manual de funciones, en algunos casos se presentan juntos con la denominación de manual de organización y funciones.

6.11.2.Manual de funciones

Robbins (1982) define que el manual de funciones es una descripción detallada de las responsabilidades y tareas asociadas con un puesto de trabajo específico. Proporciona una comprensión clara de las funciones y contribuciones esperadas de los empleados en el desempeño de sus roles.

Chiavenato (2007) define que el manual de funciones es un documento que describe las responsabilidades, deberes y tareas específicas de cada puesto de trabajo dentro de una organización. Proporciona una guía clara sobre las actividades que se espera que realicen los ocupantes de cada puesto, así como las relaciones de coordinación y dependencia entre los diferentes puestos.

El manual de funciones en la práctica complementa al manual de organización, y se compone por los organigramas de las unidades organizativas que integran la macroestructura y las descripciones de puestos que forman las unidades administrativas de la organización.

CAPÍTULO I

DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL

CAPÍTULO I: DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL

Con base a lo planteado en el marco teórico en este capítulo se realiza el diagnóstico organizacional de SIMA ENTERPRISE S.A, utilizando como herramientas principales las matrices MADE (Matriz de Análisis y Diagnóstico Externo) y MADI (Matriz de Análisis y Diagnóstico Interno). Este análisis permitirá identificar y evaluar los factores internos, como los recursos y capacidades de la empresa, así como los factores externos, incluyendo las condiciones del mercado y la competencia.

A través de la aplicación de estas matrices, se pretende realizar un diagnóstico organizacional que sirva de base para la formulación de estrategias.

1.1 Descripción del Entorno Externo

1.1.1 Entorno Político

Entre 2020 y 2024, el entorno político de Nicaragua ha estado marcado por reformas gubernamentales, cambios en políticas públicas y variaciones en la estabilidad institucional. El gobierno ha impulsado iniciativas de mayor regulación y control estatal en sectores estratégicos, lo que ha generado cambios en la relación con el sector empresarial. Asimismo, se han implementado ajustes en el marco jurídico-político y medidas de fiscalización más estrictas para las empresas. Por otro lado, las relaciones diplomáticas han influido en la cooperación internacional y en el acceso a inversión extranjera. En este contexto, la estabilidad política continúa siendo un factor clave para la planificación y continuidad de los proyectos empresariales.

1.1.2 Entorno Legal

Para que una empresa de mantenimiento industrial en Nicaragua pueda operar, es fundamental cumplir con las normativas vigentes. Entre las regulaciones principales se incluyen:

- **Seguridad y Salud Ocupacional**: Cumplimiento del Código del Trabajo (Decreto No. 185-96) y el Reglamento General de Higiene y Seguridad del Trabajo (Decreto No. 19-97), que establecen las condiciones de seguridad y salud para los trabajadores del sector.
- **Permisos y Licencias**: Ley de Municipios (Ley No. 40 reformada por la Ley No. 261) regula las autorizaciones económicas para el funcionamiento de empresas en los municipios del país, garantizando su legalidad y correcto funcionamiento.
- **Regulaciones Ambientales**: Ley General del Medio Ambiente y los Recursos Naturales (Ley No. 217) establece normas para la gestión de residuos y emisiones industriales, asegurando la sostenibilidad ambiental.

SIMA ENTERPRISE S.A cumple con estas regulaciones, asegurando su legalidad y operación conforme a la legislación fiscal y mercantil del país. Además, la empresa cuenta con todas las licencias y permisos requeridos para su operación.

1.1.3 Entorno Económico

El sector industrial de Nicaragua ha experimentado variaciones en su crecimiento entre 2020 y 2024, afectado por la pandemia, crisis políticas y fluctuaciones en las remesas. Según datos del Banco Central de Nicaragua (BCN), el crecimiento económico ha mostrado signos de recuperación en los últimos años, favorecido por la inversión extranjera y el aumento del consumo interno. cómo se observa en la Tabla 1: PIB de Nicaragua. (*Ver anexo N° 1*).

De acuerdo con el Banco Central de Nicaragua (BCN) y el Fondo Monetario Internacional (FMI), el sector industrial ha demostrado una recuperación sostenida tras la contracción del 2020, causada por la pandemia de COVID-19. La estabilidad macroeconómica ha permitido atraer inversión extranjera directa (IED), lo que ha impulsado la expansión del sector manufacturero y de mantenimiento industrial.

Factores clave que han favorecido esta recuperación incluyen:

- **Aumento en la demanda de servicios industriales**: La reactivación de sectores como la construcción y la manufactura ha impulsado la necesidad de mantenimiento industrial especializado.
- **Políticas de incentivos fiscales**: Programas gubernamentales de estímulo económico han facilitado la importación de equipos y tecnología industrial, beneficiando la modernización del sector.
- **Crecimiento del comercio exterior**: Las exportaciones han mantenido una tendencia positiva, lo que ha generado mayores oportunidades para empresas de servicios industriales que atienden a la infraestructura exportadora del país.

A pesar de esta recuperación, persisten desafíos como la inflación y las tasas de interés, que pueden afectar la capacidad de inversión de las empresas del sector. Según el Instituto Nacional de Información de Desarrollo (INIDE), el acceso al crédito para pequeñas y medianas empresas sigue siendo limitado, dificultando su crecimiento y modernización.

1.1.4 Entorno Tecnológico

El entorno tecnológico en el sector de mantenimiento industrial ha evolucionado con la incorporación de nuevas herramientas digitales, automatización y soluciones innovadoras que permiten mejorar la eficiencia y la calidad del servicio. Entre las principales tendencias tecnológicas que afectan al sector se destacan:

- **Automatización y digitalización**: La implementación de software de gestión de mantenimiento (CMMS) facilita la programación de actividades, reduciendo tiempos de inactividad y optimizando recursos.
- **Internet de las Cosas (IoT)**: La integración de sensores en maquinaria permite un monitoreo en tiempo real, ayudando a detectar fallas y realizar mantenimientos preventivos.

- **Realidad aumentada y asistencia remota**: Herramientas de visualización y guías interactivas permiten a los técnicos recibir asistencia en tiempo real, reduciendo costos de desplazamiento y tiempos de reparación.
- **Mantenimiento predictivo**: El uso de inteligencia artificial y análisis de datos ayuda a prever posibles averías, optimizando la planificación del mantenimiento y reduciendo costos operativos.
- **Capacitación y actualización constante:** Debido a la rápida evolución tecnológica, es esencial la formación continua del personal para la adopción de nuevas herramientas y metodologías.

Sin embargo, en Nicaragua existen barreras para la adopción de estas tecnologías, como el alto costo de inversión inicial, la falta de acceso a financiamiento y la necesidad de capacitación especializada. SIMA ENTERPRISE S.A debe enfocarse en la modernización de sus procesos mediante la incorporación gradual de estas innovaciones tecnológicas para mejorar su competitividad en el mercado.

1.1.5 Entorno Social y Demográfico

El entorno social y demográfico de Nicaragua influye significativamente en la industria del mantenimiento industrial. Factores como el crecimiento poblacional, la estructura demográfica, la migración y el nivel de pobreza afectan tanto la oferta laboral como la demanda de servicios industriales. Nicaragua presenta un crecimiento demográfico sostenido y aproximadamente el 60 % de la población se encuentra en edad laboral, lo que representa una amplia disponibilidad de mano de obra. Sin embargo, la migración hacia países como Costa Rica y Estados Unidos ha reducido la disponibilidad de personal calificado, mientras que el nivel de pobreza limita el acceso a educación técnica y formación especializada. Ante este contexto, el sector de mantenimiento industrial debe fortalecer programas de capacitación y retención de talento para mantener su competitividad y crecimiento.

1.2 Análisis del Entorno

1.2.1 Entorno Externo

El análisis externo de SIMA ENTERPRISE S.A se realizó a través de la Matriz de Análisis y Diagnóstico externo (MADE), una herramienta que permite identificar y evaluar los factores fuera de la organización que pueden influir positiva o negativamente en su desempeño, crecimiento y sostenibilidad. Este diagnóstico facilita la identificación de áreas estratégicas que requieren mejoras y aquellas que pueden potenciarse para incrementar la competitividad de la organización.

La matriz MADE fue construida a partir de la recopilación de datos externos clave para la empresa, tales como el Ministerio de Fomento, Industria y Comercio (MIFIC), Ministerio del Ambiente y los Recursos Naturales (MARENA), etc. Ver anexo 1.

A través de este enfoque, se analizaron distintos factores externos, tales como el poder de los clientes, los proveedores, etc.

Lo abordado en el ítem 1.1 permitió establecer una base sólida para identificar las oportunidades y amenazas del entorno que afectan a SIMA ENTERPRISE S.A, y sirvió como insumo fundamental para comprender los factores externos que inciden en su desempeño y toma de decisiones.

Se determinó que la Matriz de Análisis y Diagnóstico Externo (MADE), utilizará las 5 Fuerzas de Porter que son fundamentales para la selección de factores clave, ya que proporcionan un marco estructurado para evaluar la competitividad dentro de la presente industria.

1.2.1.1 Factores

Para la definición de los factores se utilizó el entorno general, el entorno específico y las cinco fuerzas de Porter los cuales permiten definir el tipo de factor.

- **Entorno general.**
  - Económico.
    - Aumento en las importaciones de insumos y refacciones.
    - Índice de crecimiento en el sector industrial.
    - Concentración de compradores en relación con proveedores.
    - Costos de cambio para los clientes hacia productos sustitutos.
  - Tecnológico.
    - Planes de adquisición de activos.
  - Político y legal.
    - Política gubernamental y regulaciones.
- **Entorno Específico/ las cinco fuerzas de Porter**
  - Competidores Potenciales.
    - Cambios en las preferencias del cliente que favorecen servicios industriales más especializados.
    - Número de competidores.
    - Empresas emergentes que introducen enfoques innovadores o servicios especializados.
    - Un aumento repentino en la demanda de servicios industriales debido a cambios en la industria.
    - Empresas emergentes que pueden acceder fácilmente a tecnologías de última generación.

- Poder de los Clientes
  - Cliente que adquiere una gran cantidad de servicios industriales para negociar términos y precios.
  - Clientes utilizan información de mercado para comparar ofertas y precios de diferentes proveedores.
  - Servicios especializados que son esenciales para la cadena de producción de un cliente.
  - Clientes con la capacidad de realizar ciertos servicios especializados en sus propias instalaciones.
  - Asociaciones de clientes que negocian términos favorables con proveedores de servicios industriales.
- Productos Sustitutos
  - Número de productos sustitutos clave.
  - Nuevas soluciones tecnológicas que puedan reemplazar ciertos servicios industriales tradicionales.
  - El desarrollo de métodos o procesos alternativos que puedan cumplir la misma función que los servicios industriales existentes.
  - Cambios en la demanda del mercado hacia métodos de producción más sostenibles y respetuosos con el medio ambiente.
  - Desarrollo de tecnologías en otros campos que pueden reemplazar los servicios industriales tradicionales.
- **Poder de los Proveedores**
  - Proveedor único de tecnología especializada necesaria para realizar ciertos servicios.
  - Un proveedor que suministra materiales especializados que son esenciales para la prestación de servicios industriales.

- Un proveedor que suministra una tecnología patentada sin alternativas equivalentes.
- Un proveedor que posee y opera la única instalación de producción de ciertos componentes críticos.
- Un mercado con pocos proveedores que ofrecen servicios altamente especializados.

Para verificar cada factor se debe definir fuentes de información que respalden su validez. (*Ver Anexo N° 2).*

1.2.1.2 Análisis del Impacto en las 4P

Los factores definidos anteriormente se analizan con base en su impacto en los cuatro P del marketing: Precio, Producto, Plaza y Promoción.

Cada factor fue evaluado tomando en cuenta su naturaleza (económica, tecnológica, jurídica, política, social o relacionada con el entorno competitivo).

- **Precio**
  - Factores Económicos: Los factores económicos como el aumento en las importaciones de insumos y refacciones, el índice de crecimiento en el sector industrial, y los costos de cambio hacia productos sustitutos afectan directamente la estructura de precios de los servicios de mantenimiento industrial.
  - Un aumento en los costos de insumos puede llevar a un incremento en los precios finales para los clientes. Además, la concentración de compradores y los costos de cambio influyen en la capacidad de la empresa para establecer precios competitivos.
- **Producto**
  - Factores Tecnológicos: Los planes de adquisición de activos y las nuevas soluciones tecnológicas impactan la calidad y la oferta de productos y servicios que la empresa puede proporcionar.

- Factores Específicos del Sector: Cambios en las preferencias del cliente hacia servicios más especializados y la presencia de empresas emergentes con enfoques innovadores. Estos factores determinan cómo la empresa debe adaptar su oferta para satisfacer la demanda del mercado.

- **Plaza (Distribución)**
  - Factores Jurídicos: La alineación con instituciones gubernamentales y regulaciones puede influir en cómo la empresa distribuye sus productos y servicios. Cumplir con las normativas puede determinar la facilidad de operar en diferentes áreas y el acceso a nuevos mercados.
  - Factores Específicos del Sector: El crecimiento poblacional y la expansión en proyectos residenciales y comerciales afectan la estrategia de distribución. La demanda creciente en nuevas construcciones y establecimientos comerciales puede requerir una expansión en las áreas de cobertura y en la capacidad de distribución.
- **Promoción**
  - Factores Políticos: Las políticas gubernamentales y las regulaciones pueden influir en cómo se comunican y promocionan los servicios. Las restricciones o incentivos gubernamentales pueden modificar las estrategias de promoción, así como la forma en que se puede publicitar y promover los servicios en diferentes medios.
  - Factores Específicos del Sector: El poder de los clientes y las asociaciones que negocian términos favorables pueden afectar cómo se promueven los servicios. Las expectativas de los clientes y su capacidad para comparar ofertas pueden llevar a estrategias de promoción más agresivas o diferenciadas para atraer y retener clientes.

1.2.1.3 Relación con las 4P

Posterior a la identificación del impacto de los factores en las 4P, se procedió a determinar el nivel de impacto que dichos factores ejercen sobre las variables según corresponda.

Esta valoración fue realizada mediante un análisis cualitativo, considerando el sector de mantenimiento industrial en Nicaragua, así como la naturaleza de cada factor.

Para la asignación del impacto se utilizó una escala de valoración que clasifica los efectos en 5 niveles. Muy negativo (MN), Negativo(N), Neutro(O), Positivo(P) y Muy positivo (MP). El resultado de este análisis se presenta en la tabla de Evaluación de los factores de la matriz MADE. (*Ver Anexo N° 3*)

1.2.1.4 Priorización de los factores

En el proceso de análisis, no todos los factores externos tienen el mismo nivel de impacto en la organización. Por ello, se llevó a cabo una priorización de factores con el objetivo de identificar aquellos que tienen mayor relevancia para la toma de decisiones estratégicas de SIMA ENTERPRISE S.A.

Para determinar cuáles factores tienen mayor incidencia en el desarrollo de SIMA ENTERPRISE S.A, se realizó un análisis comparativo entre ellos, evaluando su relevancia relativa dentro del entorno externo.

El método utilizado para la priorización consistió en una comparación cruzada de cada factor con respecto a los demás, asignando valores de ponderación que reflejan su grado de influencia. (*Ver anexo N° 4: Tabla 4: Priorización de factores matriz Made*).

1.2.1.5 Indicador de diagnóstico externo (IDE)

Este apartado describe los resultados del análisis externo de SIMA ENTERPRISE S.A., orientado a identificar las oportunidades y amenazas que influyen en el desempeño de la empresa. Este diagnóstico permite evaluar el entorno competitivo, económico, social, proporcionando información clave para la toma de decisiones estratégicas.

El análisis ha sido desarrollado a través de la matriz de análisis y diagnóstico externo (MADE), la cual examina los principales factores del entorno, las variables relevantes y su impacto en las 4 P's del marketing (Producto, Precio, Plaza y Promoción). Además, se ha evaluado el grado de dependencia o independencia de las oportunidades y amenazas identificadas, permitiendo determinar la autonomía de cada factor frente al resto.

Se detallaron los hallazgos más relevantes, destacando:

- Las principales oportunidades que la empresa puede aprovechar para fortalecer su competitividad.
- Las amenazas externas representan riesgos potenciales y requieren estrategias de mitigación.
- El efecto del entorno sobre las variables del marketing, evidenciando las áreas de mayor vulnerabilidad y las de mayor potencial.
- La distribución del impacto del entorno, indicando las áreas de la empresa que experimentan mayor influencia externa.
- Esto servirá como base para la planificación estratégica, permitiendo a SIMA ENTERPRISE S.A. tomar decisiones informadas y alineadas con las condiciones del mercado, garantizando su sostenibilidad y crecimiento a largo plazo

Ilustración 1: Resultados, Matriz MADE.

REPORTE FINAL DE LA MATRIZ DE ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO EXTERNO

INDICADOR DE DIAGNOSTICO EXTERNO: 0.32 **ENTORNO FAVORABLE**

OPORTUNIDADES: 0.73

AMENAZAS: -0.42

Fecha Actualización: 25 de febrero de 2026

Muy Positivo	2
Positivo	1
Neutro	0
Negativo	-1
Muy negativo	-2

Los 3 Factores del entorno que más afectan a la Organización:

N	Factores Importantes:	Valor	%	O/R
1	Alineación con instituciones gubernamentales como: MEFCCA, II	0.1368	18.73%	OPORTUNIDAD
2	Índice de crecimiento en el sector industrial.	0.0969	13.27%	OPORTUNIDAD
3	Aumento en las Importaciones de insumos y refacciones	0.0798	10.93%	OPORTUNIDAD

Las 3 Variables del entorno que más afectan a la Organización:

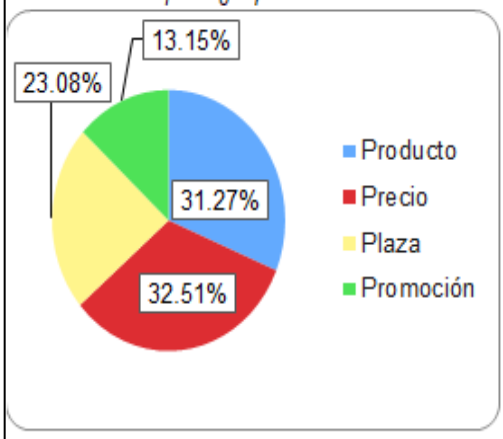
N	Variables Importantes:	Oportunidad	Riesgo	Valor Final
1	Económico	0.2137	0.0000	0.2137
2	Poder de los Clientes	0.0342	-0.2137	-0.1795
3	Competidores Potenciales	0.0342	-0.2137	-0.1795

Indicador	
Independencia:	(0, 0.7)
Dependencia:	(0.7, 1)

Efecto del Entorno en las 4 P´s del Marketing:

N	Las 4P's	Oportunidad	%	Riesgo	%	Valor Final
1	Producto	0.2564	71.43%	-0.1026	28.57%	0.3590
2	Precio	0.3077	82.44%	-0.0655	17.56%	0.3732
3	Plaza	0.0171	6.45%	-0.2479	93.55%	0.2650
4	Promoción	0.1510	100.00%	0.0000	0.00%	0.1510

Distribución del impacto:¿A quien afecta más?



Dependencia e Independencia de las Oportunidades y Amenazas:

	Total	20% Factores	I	
Oportunidades:	15	3	0.43	INDEPENDIENTE
Amenazas:	9	2	0.31	INDEPENDIENTE

ORGANIZACIÓN ANALIZADA: SIMA s.a MANAGUA 25 de febrero de 2026

Fuente: Elaboración propia

Principales hallazgos

- **Factores clave del entorno:**
  - Las principales oportunidades identificadas son:
    - Alineación con instituciones gubernamentales como: MEFCCA, INPYME, BANPRO, BFP, RENAE, INIFOM y MIFIC (18.73%).
    - Crecimiento del sector industrial (13.27%).
    - Aumento en las importaciones de insumos y refacciones (10.93%).
- **Impacto en las 4 P's del marketing:**
  - El entorno tiene un mayor impacto en la variable Producto (71.43% de oportunidad) con un valor final positivo de 0.3590, lo que indica que la empresa tiene una ventaja competitiva en la oferta de sus productos.
  - La variable Precio también representa una oportunidad significativa (82.44%), con un valor final de 0.3732, mostrando que la empresa puede aprovechar estrategias de precios competitivos.
  - Plaza presenta un riesgo elevado (93.55%), lo que sugiere que la distribución o cobertura geográfica puede ser una vulnerabilidad para la empresa.
  - Promoción tiene un impacto más neutral, con un valor final bajo (0.1510), lo que indica que la estrategia promocional no es un factor crítico en este análisis.
- **Distribución del impacto:**
  - El entorno afecta en mayor medida a la variable Precio (32.51%), seguida por Producto (31.27%), lo que resalta la importancia de estrategias de precios competitivos y productos atractivos.
- **Dependencia e independencia de las oportunidades y amenazas**:
  - Tanto las oportunidades (0.43) como las amenazas (0.31) son independientes, lo que indica que las variables del entorno analizadas no están directamente vinculadas entre sí, sino que tienen un efecto separado sobre la empresa.

La empresa SIMA ENTERPRISE S.A. tiene un entorno externo ligeramente favorable con un valor 0,32% referente a los valores porcentuales de la diferencia de los factores, impulsado por las oportunidades en el crecimiento del sector y el incremento de importaciones. Sin embargo, debe prestar atención a la amenaza derivada de los cambios en las preferencias del cliente, que podrían afectar su competitividad si no adapta su oferta a las nuevas demandas.

A continuación, se muestran las estrategias para los factores más importantes de la matriz MADE para el desarrollo sostenible de la SIMA ENTERPRISE S.A. A partir de los resultados obtenidos, se presenta a continuación un análisis de los principales factores que influyen en el entorno, resaltando su impacto y relevancia.

- **Entorno Económico**
  - Aumento en las Importaciones de Insumos y Refacciones:
    - Impacto: Positivo. Facilita la disponibilidad de piezas y materiales necesarios para la instalación y mantenimiento.
  - Índice de Crecimiento en el Sector Industrial:
    - Impacto: Positivo. Un crecimiento en el sector industrial aumenta la demanda de cuartos fríos y sistemas de aire acondicionado.
- **Factores Políticos y Gubernamentales**
  - Impacto: Positivo. Estas instituciones pueden ofrecer apoyo financiero, capacitación y recursos.
- **Política Gubernamental y Regulaciones:**
  - Impacto: Mixto. Las regulaciones pueden aumentar los costos, pero también proteger el mercado.
- **Factores del Mercado**
  - Concentración de compradores en relación con proveedores:
    - Impacto: Negativo. Pocos proveedores pueden tener un poder de negociación significativo.
  - Costos de Cambio para los Clientes hacia Productos Sustitutos:
    - Impacto: Negativo. Si los costos de cambio son bajos, los clientes pueden cambiar fácilmente.

- Planes de Adquisición de Activos:
  - Impacto: Positivo. Invertir en activos puede mejorar la capacidad operativa y la competitividad.

- **Factores Sociales y Demográficos**
  - Cambios en las preferencias del cliente que favorecen servicios industriales más especializados:
    - Impacto: Positivo. Los clientes buscan soluciones más eficientes y especializadas.
- **Factores Competitivos**
  - Número de Competidores
    - Impacto: Negativo. Un alto número de competidores puede reducir los márgenes de ganancia.
  - Empresas emergentes que introducen enfoques innovadores o servicios especializados
    - Impacto: Negativo. Pueden capturar una parte del mercado.
  - Aumento repentino en la demanda de servicios industriales debido a cambios en la industria
    - Impacto: Positivo. Permite la expansión rápida.
- **Factores Tecnológicos**
  - Empresas emergentes que pueden acceder fácilmente a tecnologías de última generación.
    - Impacto: Negativo. Puede aumentar la competencia.
  - Nuevas soluciones tecnológicas que puedan reemplazar ciertos servicios industriales tradicionales
    - Impacto: Negativo. Puede reducir la demanda de servicios actuales.
  - Desarrollo de métodos o procesos alternativos que puedan cumplir la misma función que los servicios industriales existentes:
    - Impacto: Negativo. Aumenta la competencia de sustitutos.

Con base en el análisis de los principales factores que influyen en el entorno, a continuación, se presentan las estrategias diseñadas para abordarlos eficazmente.

Estrategias para los Factores más Importantes

Factor: Aumento en las Importaciones de Insumos y Refacciones

Estrategias:

1. Crear alianzas estratégicas con proveedores internacionales para asegurar el suministro constante de insumos y refacciones a precios competitivos.
2. Negociar descuentos por volumen y establecer acuerdos de exclusividad para obtener mejores condiciones.

Factor: Índice de Crecimiento en el Sector Industrial:

Estrategias:

1. Focalizar esfuerzos en el sector industrial mediante la personalización de soluciones de refrigeración y climatización.
2. Realizar estudios de mercado para identificar las necesidades específicas de las industrias en crecimiento y adaptar los servicios en consecuencia.

Factor: Alineación con Instituciones Gubernamentales:

Estrategias:

1. Desarrollar relaciones sólidas con instituciones como MEFCCA, INPYME, BANPRO, BFP, RENAE, INIFOM y MIFIC para acceder a financiamiento, capacitación y otros recursos.
2. Participar en programas gubernamentales que apoyen el desarrollo de PYMES.

Factor: Costos de Cambio para los Clientes hacia Productos Sustitutos:

Estrategias:

1. Ofrecer valor añadido a través de servicios complementarios como mantenimiento preventivo, garantías extendidas y asistencia técnica 24/7.

2. Implementar programas de fidelización y descuentos para clientes recurrentes.

Factor: Planes de Adquisición de Activos:

Estrategias:

1. Desarrollar un plan de inversión en activos clave, priorizando la adquisición de equipos de alta calidad y tecnología avanzada para mejorar la eficiencia operativa.
2. Considerar opciones de financiamiento favorables para facilitar la adquisición de estos activos.

1.2.2 Entorno Interno

El análisis interno de SIMA ENTERPRISE S.A se realizó a través de la Matriz de Análisis y Diagnóstico Interno (MADI), una herramienta que permite evaluar las fortalezas y debilidades de la empresa en función de sus recursos, capacidades y procesos internos. Este diagnóstico facilita la identificación de áreas estratégicas que requieren mejoras y aquellas que pueden potenciarse para incrementar la competitividad de la organización.

La matriz MADI fue construida a partir de la recopilación de datos internos, entrevistas con el personal clave de la empresa. A través de este enfoque, se analizaron distintos factores internos, tales como la estructura organizativa, la gestión de talento humano, la capacidad operativa, la tecnología utilizada y las estrategias de servicio al cliente. (*Ver Anexo N° 7).*

1.2.2.1 Factores

Para la definición de los factores se utilizó la teoría de recursos y capacidades que permite definir el tipo de factor.

- **Recursos**
  - Personal capacitado: La empresa cuenta con técnicos altamente calificados en mantenimiento industrial, con formación continua. Esto permite realizar diagnósticos precisos y llevar a cabo mantenimientos eficientes, elevando el nivel de servicio ofrecido.
  - Maquinaria: La empresa posee equipos modernos y bien mantenidos de diagnóstico y maquinaria de mantenimiento. La calidad y estado de estos recursos contribuyen a una alta productividad y eficiencia en la prestación de servicios.
  - Rentabilidad del negocio: La empresa ha mostrado una rentabilidad consistente en los últimos años. Esta rentabilidad refleja una adecuada gestión de costos y un posicionamiento importante en el mercado.
- **Capacidades**
  - Infraestructura en buen estado: Las instalaciones se encuentran adecuadamente equipadas, incluyendo taller de mantenimiento y almacén con inventario suficiente para operaciones rápidas y efectivas.
  - Clientes satisfechos: la fidelidad de los clientes y el número de recomendaciones indican la solidez en el servicio ofrecido.
  - Gestión efectiva de proyectos: La empresa demuestra una capacidad destacada en la planificación y ejecución de proyectos de mantenimiento industrial, cumpliendo con plazos y presupuestos establecidos, lo que asegura la satisfacción del cliente y la eficiencia operativa.
  - Capacitación continua de personal: La empresa invierte en formación continua para su personal, asegurando que los empleados estén actualizados con las últimas técnicas y estándares del sector, lo que contribuye a la alta calidad de los servicios.

- Motivación y empatía con el personal: fomenta un ambiente laboral positivo a través de programas de reconocimiento, lo que se traduce en un equipo motivado y comprometido.
- Posibilidad de inversión para expandir: Tiene acceso a recursos financieros para invertir en oportunidades de crecimiento y mantenerse competitivo en el mercado.

- **Carencias**
  - Promoción efectiva de los servicios de la empresa: La empresa ha enfrentado dificultades en la promoción efectiva de sus servicios.
  - Aunque ofrece servicios de alta calidad, la falta de una estrategia de marketing robusta ha limitado el alcance y la visibilidad de la marca.
  - Políticas de la empresa poco desarrolladas: carece de políticas operativas detalladas y documentada
  - Falta de manuales y protocolos de procesos: La ausencia de manuales y protocolos estandarizados dificulta la estandarización y la eficiencia operativa esto puede llevar a errores y variaciones en la ejecución de los servicios.
  - Definición de las responsabilidades por área: ha experimentado problemas con la claridad en la definición de responsabilidades y funciones entre departamentos lo que se traduce en una falta de coordinación.

- **Incapacidades**
  - Centralización del mando: La empresa presenta una centralización excesiva en la toma de decisiones, lo que limita la capacidad de respuesta rápida a las demandas del mercado.

- Medir los procesos de forma eficaz: Enfrenta dificultades en la implementación de sistemas de medición y seguimiento adecuados para evaluar el desempeño de los procesos operativos. La falta de datos precisos limita la capacidad para identificar áreas de mejora y tomar decisiones informadas.

1.2.2.2 Análisis del impacto en las 4P

Los factores definidos anteriormente se analizan con base en su impacto en los cuatro P del marketing: Precio, Producto, Plaza y Promoción y tomando en cuenta la naturaleza de estos.

- **Recursos**
  - Personal Capacitado.
    - Producto: La empresa cuenta con técnicos altamente calificados en mantenimiento industrial, con formación continua. Esto permite realizar diagnósticos precisos y llevar a cabo mantenimientos eficientes, elevando el nivel de servicio ofrecido.
  - Maquinaria
    - Producto: La empresa posee equipos modernos y bien mantenidos de diagnóstico y maquinaria de mantenimiento. La calidad y estado de estos recursos contribuyen a una alta productividad y eficiencia en la prestación de servicios.
  - Rentabilidad del Negocio
    - Precio: La empresa ha mostrado una rentabilidad consistente lo que permite una política de precios competitiva y sostenible.
- **Capacidades**
  - Infraestructura en Buen Estado
    - Producto: Las instalaciones se encuentran adecuadamente equipadas, incluyendo taller de mantenimiento y almacén con inventario suficiente para operaciones rápidas y efectivas.

- Clientes Satisfechos
  - Promoción: La fidelidad de los clientes y el número de recomendaciones indican la solidez en el servicio ofrecido, lo cual puede ser utilizado como un testimonio en las campañas promocionales para atraer nuevos clientes.
- Gestión Efectiva de Proyectos
  - Producto: La capacidad destacada en la planificación y ejecución de proyectos de mantenimiento industrial asegura la satisfacción del cliente y la eficiencia operativa.
  - Promoción: La gestión efectiva de proyectos puede ser resaltada en las promociones como una ventaja competitiva para atraer clientes que buscan servicios confiables y bien gestionados.
- Capacitación Continua de Personal
  - Producto: La empresa invierte en formación continua para su personal, asegurando que los empleados estén actualizados con las últimas técnicas y estándares del sector, lo que contribuye a la alta calidad de los servicios.
- Motivación y Empatía con el Personal
  - Producto: Fomenta un ambiente laboral positivo a través de programas de reconocimiento, lo que se traduce en un equipo motivado y comprometido, mejorando la calidad del servicio.
- Posibilidad de Inversión para Expandir
  - Producto: La capacidad de expandirse implica que la empresa tiene los recursos necesarios para mejorar y diversificar sus servicios
  - Plaza: Tiene acceso a recursos financieros para invertir en oportunidades de crecimiento y mantenerse competitivo en el mercado.

- **Carencias**
  - Promoción Efectiva de los Servicios de la Empresa
    - Promoción: La empresa ha enfrentado dificultades en la promoción efectiva de sus servicios. Aunque ofrece servicios de alta calidad, la

falta de una estrategia de marketing robusta ha limitado el alcance y la visibilidad de la marca.

- Políticas de la Empresa Poco Desarrolladas
  - Producto: Carece de políticas operativas detalladas y documentadas, lo que puede afectar la consistencia y calidad del servicio.
- Falta de Manuales y Protocolos de Procesos
  - Producto: La ausencia de manuales y protocolos estandarizados dificulta la estandarización y la eficiencia operativa, lo que puede llevar a errores y variaciones en la ejecución de los servicios.
- Definición de las Responsabilidades por Área
  - Producto: Ha experimentado problemas con la claridad en la definición de responsabilidades y funciones entre departamentos, lo que se traduce en una falta de coordinación y eficiencia en la prestación de servicios.
- Incapacidades Centralización del Mando
  - Producto: La empresa presenta una centralización excesiva en la toma de decisiones, lo que limita la capacidad de respuesta rápida a las demandas del mercado.
- Medir los Procesos de Forma Eficaz
  - Producto: Enfrenta dificultades en la implementación de sistemas de medición y seguimiento adecuados para evaluar el desempeño de los procesos operativos.

1.2.2.3 Relación con las 4P

Una vez determinada la relación entre los factores internos y las 4P en el ítem anterior, se procedió a evaluar la magnitud del impacto que cada uno ejerce sobre dichas variables.

Para la asignación del impacto se utilizó una escala de valoración que clasifica los efectos en 5 niveles. Muy negativo (MN), Negativo(N), Neutro(O), Positivo(P) y Muy positivo (MP). El resultado de este análisis se presenta en la siguiente tabla. (*Ver Anexo N° 10, Tabla 6: Evaluación de los factores, Matriz MADI).*

1.2.2.4 Priorización de Factores

Así como en el análisis MADE, en el MADI una vez definidos los factores se evalúan referente a las 4 P del marketing anteriormente mencionadas y se consideran los elementos que afectan significativamente a SIMA. (*Ver Anexos N° 10 y Anexo N° 11 tabla 7 priorización de factores matriz MADI).*

En la matriz de priorización de factores se ha identificado los siguientes aspectos como los más importantes para la empresa:

- **Rentabilidad del negocio**: Factor clave que refleja la capacidad financiera de la empresa.
- **Políticas de la empresa poco desarrolladas**: Factor que puede generar confusión, falta de coherencia y decisiones erróneas, afectando negativamente el desempeño de la organización.
- **Falta de manuales y protocolos de procesos**: Factor que dificulta la eficiencia operativa y la consistencia en la ejecución de tareas.

1.2.2.5 Indicador Diagnóstico Interno (IDI)

El análisis interno se centra en evaluar aspectos clave como la estructura organizativa, los procesos internos, los recursos humanos y financieros, y la cultura corporativa. Al identificar las fortalezas, podemos destacar aquellas áreas en las que la empresa sobresale y posee ventajas competitivas. Por otro lado, al reconocer las debilidades, es posible detectar los puntos que requieren atención y mejora para evitar que se conviertan en obstáculos para el crecimiento y éxito de la organización.

Al comprender en profundidad los factores internos que influyen en el desempeño de SIMA ENTERPRISE S.A. y así este mejor preparada para enfrentar los desafíos del entorno competitivo y aprovechar las oportunidades que se presenten, alineando los recursos y capacidades de la organización con las demandas y expectativas del mercado.

Este informe servirá como base para la planificación estratégica, permitiendo a SIMA ENTERPRISE S.A. tomar decisiones informadas y alineadas con las condiciones del mercado, garantizando su sostenibilidad y crecimiento a largo plazo.

Ilustración 2: Resultado Matriz MADI

REPORTE FINAL DE LA MATRIZ DE ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO INTERNO

INDICADOR DE DIAGNOSTICO INTERNO: -0.25 ORGANIZACIÓN EN CRISIS

Fecha Actualización: 25 de febrero de 2026

FORTALEZA: 0.67

DEBILIDAD: -0.92

Los 3 Factores que más afectan a la Organización:

N	Factores Importantes:	Valor	%	O/R
1	Falta de manuales y protocolos de procesos	-0.2136	23.22%	DEBILIDAD
2	Políticas de la empresa poco desarrolladas	-0.2136	23.22%	DEBILIDAD
3	Rentabilidad del negocio	0.2136	31.88%	FORTALEZA

Muy Positivo	2
Positivo	1
Neutro	0
Negativo	-1
Muy negativo	-2

Las 3 Categoria interna que más afectan a la Organización:

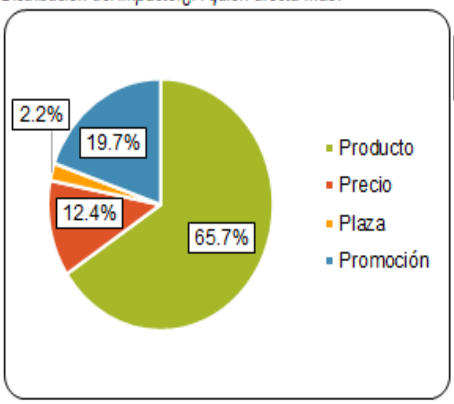
N	Categoria	Fortaleza	Debilidad	Valor Final
1	Carencias	0.0000	-0.6990	-0.6990
2	Recursos	0.3883	0.0000	0.3883
3	Capacidades	0.3883	0.0000	0.3883

Indicador	
Independencia:	(0, 0.7)
Dependencia:	(0.7, 1)

Efecto en las 4 P´s del Marketing:

N	Las 4P's	Fortaleza	%	Debilidad	%	Valor Final
1	Producto	0.3883	34.19%	-0.7476	65.81%	1.1359
2	Precio	0.2136	100.00%	0.0000	0.00%	0.2136
3	Plaza	0.0388	100.00%	0.0000	0.00%	0.0388
4	Promoción	0.1650	48.57%	-0.1748	51.43%	0.3398

Distribución del impacto:¿A quien afecta más?



Dependencia e Independencia de las Fortalezas y Debilidades

	Total	20% Factores	I	
Fortaleza:	8	2	0.49	INDEPENDIENTE
Debilidad:	6	2	0.46	INDEPENDIENTE

ORGANIZACIÓN ANALIZADA: SIMA S.A MANAGUA 25 de febrero de 2026

Fuente: Elaboración propia

Principales hallazgos

1. **Factores clave que afectan a la organización:**
   - Principales debilidades:
     - Falta de manuales y protocolos de procesos (-23.22%)
     - Políticas de la empresa poco desarrolladas (-23.22%)
   - Única fortaleza identificada:
     - Rentabilidad del negocio (31.88%)
2. **Categorías más afectadas:**
   - Carencias (-0.6990): La mayor debilidad identificada, indicando deficiencias en la organización interna.
     - Recursos y capacidades (0.4272): Representan fortalezas que pueden aprovecharse para mejorar la estructura interna.
3. **Impacto en las 4 P's del marketing:**
   - Producto: Es el área más fuerte de la empresa, con un valor final positivo de 1.1650, lo que indica que la oferta de productos es competitiva.
   - Precio: Es una fortaleza con 100% de impacto positivo (0.2136).
   - Plaza: Tiene una fortaleza menor (0.0388), pero no representa un problema significativo.
   - Promoción: Es la única variable con una debilidad total (-0.1748), lo que indica que la estrategia de promoción es deficiente y debe mejorarse.
4. **Distribución del impacto:**
   - La principal afectación recae sobre la variable Producto (73.2%), seguida de Precio (13.4%) y Plaza (11.0%), lo que confirma que la empresa depende en gran medida de la calidad y rentabilidad de su producto.

5. **Independencia de las fortalezas y debilidades:**

Tanto las fortalezas (0.49) como las debilidades (0.46) son independientes, lo que indica que los factores analizados afectan a la empresa de manera aislada y no están estrechamente relacionados entre sí.

SIMA enfrenta serios desafíos internos, principalmente debido a la falta de manuales, protocolos de procesos y políticas empresariales poco desarrolladas. Aunque la rentabilidad del negocio es una fortaleza clave, la falta de estructura interna podría comprometer su sostenibilidad a largo plazo. El IDI para SIMA es de -0.25, lo que indica que la empresa se encuentra en una situación crítica. Esto significa que la suma de los impactos de los factores negativos supera significativamente la de los factores positivos.

Es fundamental tomar medidas urgentes para abordar los factores negativos identificados y mejorar el desempeño general de la organización.

A continuación, se muestran las estrategias para los factores más importantes de la matriz MADI para el desarrollo sostenible de la SIMA ENTERPRISE S.A.

Factor: Rentabilidad del Negocio
Estrategia:

- Diversificación de Servicios para Mejorar la Rentabilidad del Negocio en Nicaragua.

Factor: Políticas de la Empresa Poco Desarrolladas
Estrategia:

- Desarrollar e implementar políticas empresariales claras y estandarizadas que regulen los procesos administrativos, operativos y organizacionales de SIMA ENTERPRISE S.A

Factor: Falta de Manuales y Protocolos de Procesos

Estrategia:

- Estandarizar y optimizar las operaciones de SIMA mediante la creación y aplicación de manuales y protocolos de procesos.

Al realizar estas estrategias para estos factores el funcionamiento interno de la pyme obtendrá mejores resultados tanto como en un nuevo análisis MADI, así como en su rendimiento y eficiencia en la realización de labores diarias.

El diagnóstico organizacional de SIMA ENTERPRISE S.A ha permitido identificar factores clave que influyen en su desempeño y competitividad en el sector de mantenimiento industrial en Nicaragua. A través del análisis del entorno externo con la Matriz MADE, se han determinado oportunidades y amenazas que afectan el desarrollo de la empresa, destacando la importancia de adaptarse a las condiciones económicas, tecnológicas y sociales para mantener su competitividad.

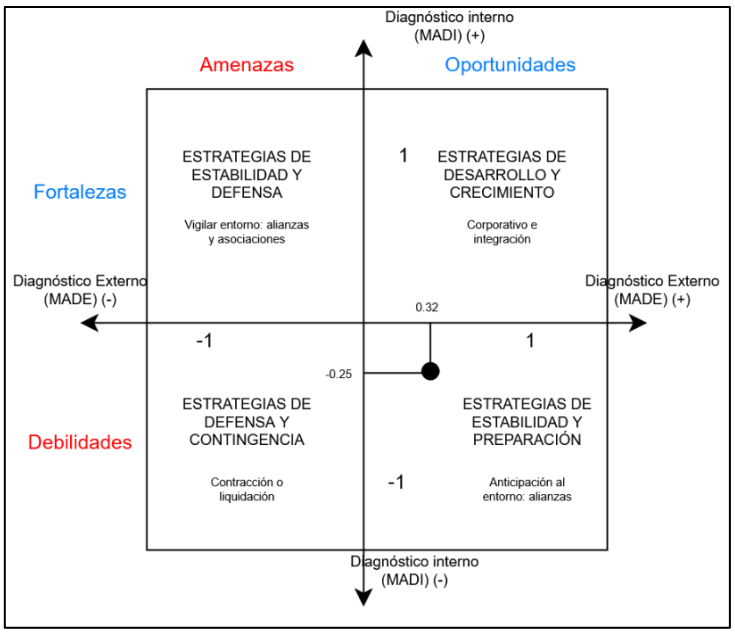
El análisis interno mediante la Matriz MADI ha puesto en evidencia fortalezas y debilidades que requieren atención para optimizar la eficiencia operativa y la gestión empresarial. Se ha identificado la necesidad de mejorar procesos internos, fortalecer la capacitación del talento humano y modernizar la infraestructura tecnológica para responder a las exigencias del mercado.

Los resultados obtenidos en cada caso son los que se muestran a continuación:

- Indicador de diagnóstico externo (MADE): 0,32.
- Indicador de diagnóstico interno (MADI): -0,25.

Seguidamente procederemos a tabular dichos resultados en los cuadrantes para determinar cuáles estrategias se implementarán; se utilizará el cuadrante FODA de la siguiente manera:

Ilustración 3: Cruce Matriz MADE-MADI, FODA.



Fuente: Elaboración propia

El diagnóstico organizacional ubica a la empresa en el cuadrante “Estrategias de estabilidad y preparación”, lo que indica que debe enfocar sus estrategias en la mejora interna para aprovechar las oportunidades del entorno. Para lograr su crecimiento, SIMA ENTERPRISE S.A. debe priorizar la optimización y solución de problemas internos, creando bases sólidas que permitan su desarrollo futuro. En este sentido, se implementarán las estrategias planteadas en la matriz MADI (Matriz de Análisis y Diagnóstico Interno).

Las estrategias obtenidas del diagnóstico constituyen el principal insumo para el diseño organizacional, al proporcionar los lineamientos necesarios para definir la estructura requerida por la empresa.

En el siguiente capítulo se analizarán las estrategias desarrolladas para formular la macroestructura y microestructura organizativa de la empresa, con el objetivo de establecer un modelo organizacional adecuado para el desarrollo de la PYME.

CAPÍTULO II

DISEÑO ESTRUCTURAL

CAPÍTULO II: DISEÑO ESTRUCTURAL

El diseño estructural tiene como objetivo establecer una estructura organizacional formal para SIMA ENTERPRISE S.A. que permita una adecuada distribución de funciones, una clara definición de responsabilidades y una correcta coordinación de las actividades internas. Asimismo, busca mejorar la eficiencia operativa y fortalecer los mecanismos de comunicación y control, en respuesta a las debilidades identificadas en el análisis interno mediante la Matriz de Análisis y Diagnóstico Interno (MADI).

Este diseño estructural se orienta a apoyar el cumplimiento de los objetivos organizacionales, facilitando la toma de decisiones, optimizando el uso de los recursos disponibles y contribuyendo al desarrollo organizacional sostenible de la empresa.

2.1 Macroestructura

La macroestructura organizacional define la configuración general de la organización, estableciendo los niveles jerárquicos y las áreas funcionales que conforman SIMA ENTERPRISE S.A. Esta macroestructura responde a la necesidad de formalizar la organización, identificada en el análisis interno, y busca garantizar un adecuado flujo de comunicación y autoridad.

2.1.1 Metodología para el diseño de la macroestructura

2.1.1.1 Identificación de objetivos y actividades de las estrategias óptimas

Para la identificación de objetivos y actividades de las estrategias óptimas identificadas en el capítulo I como resultado del análisis de la matriz MADI.

Para establecer los objetivos se tomará en cuenta los siguientes aspectos:

1. Deben tener un propósito, es decir, el conjunto de objetivos debe orientarse al cumplimiento de la misión mediante una estrategia. Este tipo de objetivos se denominan objetivos estratégicos.

2. Deben de ser específicos, es decir, formular claramente lo que se desea conseguir.
3. Deben de ser estables, es decir, duraderos en el tiempo.
4. Deben de ser concretos, es decir, que puedan ser llevados a la práctica.
5. Deben ser independientes uno de los otros, aunque mutuamente se refuercen.

Para llevar a cabo los objetivos se establece las actividades que llevarán a cabo la realización de dicho objetivo, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- Concretas.
- Específicas.
- Estables.
- Importantes.

En la matriz de priorización de factores definimos los factores más importantes para el desarrollo de la PYME, tomando como los más importantes los siguientes.

1. Rentabilidad del Negocio.
2. Políticas de Empresa poco desarrolladas.
3. Falta de manuales y protocolos.

Para cada uno de estos factores se definieron estrategias clave que ayuden a la empresa a enfrentar los puntos débiles o aprovechar aquellos donde tiene ventaja. (*Ver Anexo N° 13).*

Se definieron objetivos claros para uno de los factores identificados. (*Ver Anexo N° 14, Tabla 9: Objetivos por factores de las estrategias optimas).*

Para llevar a cabo estos objetivos se plantearon una serie de actividades. (*Ver Anexo N° 15).*

2.1.1.2 Análisis de actividades

Las actividades estarán relacionadas con el factor como objetivo para este apartado de la siguiente manera:

Para el análisis de las actividades se aplicaron los siguientes criterios:

1. Su nivel de sensibilidad en los resultados, con los objetivos de identificar la jerarquía de actividades, que luego serán los niveles jerárquicos de la estructura organizacional.

2. Su relación con las demás actividades, para buscar la especialización del trabajo y formar las unidades organizativas de la estructura. (*Ver Anexo N° 16).*

2.1.1.3 Análisis de sensibilidad

La sensibilidad de cada actividad se mide mediante dos variables:

- Aporte: evalúa la actividad según su nivel de influencia directa e inmediata en los resultados finales, considerando tres niveles de aporte.
- Desempeño: considera el impacto en los resultados de un desempeño excelente, mediano o bajo en las actividades. Es decir, evalúa la influencia que tienen las desviaciones de desempeño de la actividad en los resultados finales. Es decir, si una actividad es realizada con excelencia o con deficiencia, esta variación afecta fuertemente a los resultados de los objetivos. *(Ver Anexo N° 17).*

2.1.1.4 Análisis de las relaciones

Todas las actividades deberán pasar por un análisis de relación con respecto a las demás actividades definidas para todos los objetivos. La variable de relación es efectividad. Efectividad es la relación por afinidad de trabajo entre las actividades; y se basa en los requisitos necesarios para la realización efectiva de la tarea o actividad a efectuar, específicamente los conocimientos y habilidades comunes necesarias para la ejecución de estas en forma efectiva.

La relación entre las actividades se evalúa en tres niveles:

1. Alto nivel de relación.
2. Normal nivel de relación.
3. Ninguna relación. (*Ver Anexo N° 18).*

Las actividades podemos agruparlas según su relación y sensibilidad.

- **Clasificación según niveles de sensibilidad**:

  1 Nivel I (Alta sensibilidad): Actividades 1 y 8

  2 Nivel II (Media sensibilidad): Actividades 3, 4, 5, 10

  3 Nivel III (Baja sensibilidad): Actividades 2, 6, 7, 9.

- **Matriz de relaciones:** A partir de la matriz de relaciones y del nivel de sensibilidad entre las actividades, se identificaron patrones de afinidad funcional que permitieron establecer agrupamientos lógicos entre las tareas. Las actividades con un alto nivel de relación (tipo A) y comparten un mismo nivel de sensibilidad fueron consideradas compatibles para su integración dentro de una misma unidad organizativa o funcional. Como resultado de este análisis, se identificaron las siguientes unidades funcionales. (*ver Anexo N° 19, Tabla 10: Resumen de relaciones A*)

Unidad Funcional 1: Planificación y Coordinación

- Actividades: **1, 2, 3, 4**
- Naturaleza: Formulación de objetivos, políticas, coordinación inicial.
- Relación: Alta relación entre sí (especialmente con la 4).
- Sensibilidad: Nivel I y II.

Unidad Funcional 2: Ejecución Operativa

- Actividades: **5, 6, 7**
- Naturaleza: Procesos operativos, ejecución de actividades principales.

- Relación: Alta entre 5, 6 y 7.
- Sensibilidad: Nivel II y III.

Unidad Funcional 3: Apoyo y Seguimiento

- Actividades: **8, 9, 10**
- Naturaleza: Actividades de soporte, evaluación, seguimiento o información.
- Relación: Alta entre 8, 9, 10.
- Sensibilidad: Nivel I, II y III.

2.1.1.5 Formación de la estructura

Selección del modelo de agrupamiento

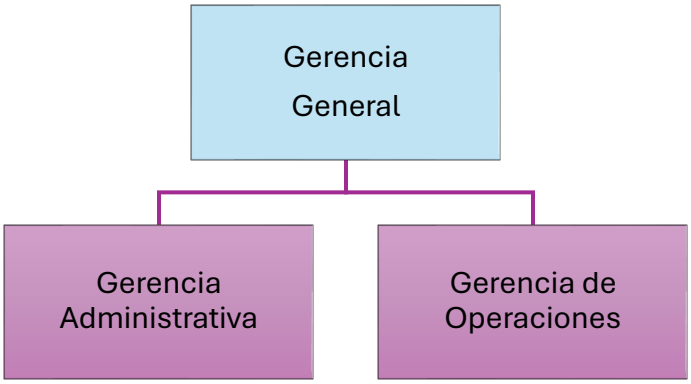
Para esta sección se utiliza la estructura funcional debido que es la manera básica y general para agrupar las actividades a realizar según la especialización de las funciones. Esta forma representa las funciones típicas y generales de cualquier organización en una clara y objetiva división del trabajo. Las funciones generales en cualquier organización son compras, ventas, producción o fabricación, servicios generales, finanzas, contabilidad, recursos humanos, marketing, informática y sistemas, entre otras. La organización puede estar en el sector industrial, comercial o en el de servicios.

Identificación de la estructura actual

SIMA no cuenta actualmente con un organigrama definido que establezca la estructura organizacional de la empresa.

Poseen una estructura jerárquica implícita, basada en la forma en que se toman las decisiones, se delegan las responsabilidades, se establecen los niveles de autoridad y se distribuyen los recursos.

Ilustración 4: Organigrama Actual.



Fuente: Elaboración propia

La Gerencia Administrativa agrupa los cargos relacionados con la gestión y control interno, incluyendo Gerente Administrativo, Asistente de Gerencia, Asistente Administrativo, Contador y el personal de Atención al Cliente. Por su parte, el área de Operaciones está conformada por el jefe de Operaciones y el equipo de técnicos, quienes se encargan del desarrollo de las actividades productivas y la prestación de servicios.

A partir de este análisis, se identifica una inconsistencia en la estructura jerárquica, ya que existen dos áreas que funcionan como unidades principales (Administrativa y Operaciones); sin embargo, una es dirigida por un Gerente y la otra por un Jefe, a pesar de encontrarse en un mismo nivel organizacional.

Esta situación evidencia una falta de estandarización en la denominación de los cargos, lo que puede generar ambigüedad en la autoridad, confusión en la toma de decisiones y debilidad en la estructura organizacional.

Asimismo, se observa que las funciones comerciales y de atención al cliente no se encuentran formalmente estructuradas dentro de un departamento específico, sino que están integradas de manera parcial dentro del área administrativa. Esta condición limita el desarrollo estratégico de estas funciones, especialmente en lo relacionado con la captación de clientes, seguimiento comercial y fortalecimiento de la relación con el cliente.

2.1.1.6 Organigrama propuesto.

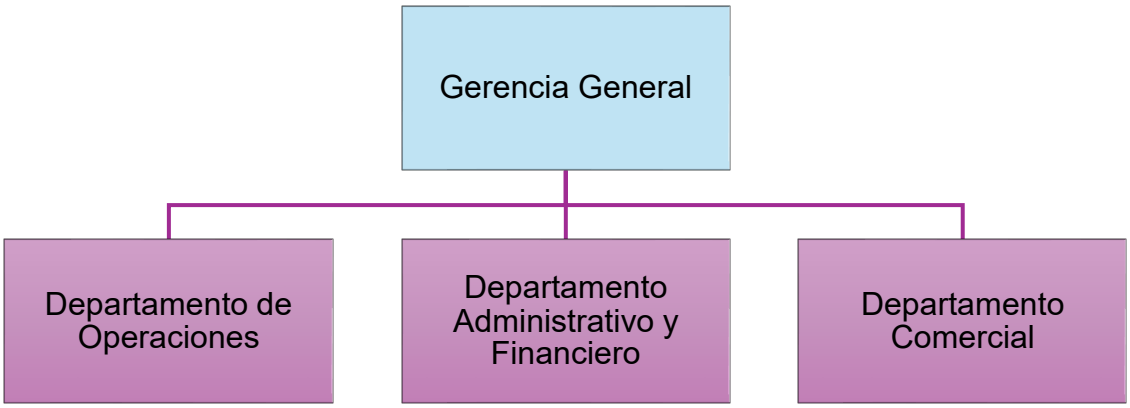
El organigrama propuesto representa gráficamente la estructura organizacional de SIMA ENTERPRISE S.A., mostrando los niveles jerárquicos, las áreas funcionales y las líneas de autoridad y comunicación existentes entre los distintos puestos. Este organigrama responde a la necesidad de contar con una estructura formal que permita ordenar las relaciones internas y fortalecer la coordinación del trabajo.

La estructura propuesta establece líneas claras de autoridad, lo que facilita la supervisión directa y la toma de decisiones. Asimismo, mejora el flujo de comunicación interna, al definir canales formales que contribuyen a una mayor eficiencia operativa y a la reducción de conflictos organizacionales, en comparación con la situación actual de la empresa

Se incorpora el Departamento Comercial como una nueva unidad organizacional, con el objetivo de agrupar y fortalecer las actividades relacionadas con la gestión de clientes, ventas y atención al cliente. La creación de este departamento responde a la necesidad de potenciar el crecimiento de la empresa, mejorar su posicionamiento en el mercado y optimizar la relación con los clientes.

La Ilustración 5 presenta el organigrama estructural de tipo vertical propuesto para SIMA ENTERPRISE S.A. Este representa la macroestructura organizacional de la empresa, mostrando los niveles jerárquicos y las relaciones de autoridad entre las diferentes unidades organizacionales definidas a partir del diseño organizacional.

Ilustración 5: Organigrama Estructural propuesto



Fuente: Elaboración propia

2.1.1.7 Definición del tamaño de la organización

Para definir el tamaño que debería tener la SIMA ENTERPRISE S.A se definieron los parámetros de medición de una organización y se puede definir mediante los factores que afectan o influyen en el número, y estos son:

a. La tecnología.
b. La complejidad del trabajo.
c. Las capacidades y conocimientos del personal.
d. La rentabilidad.
e. El sector y el mercado.
f. La estrategia

La tecnología: Aunque el uso de herramientas modernas de diagnóstico y monitoreo permite automatizar ciertas tareas rutinarias, el mantenimiento industrial exige una ejecución personalizada y detallada. Por tanto, si bien la tecnología puede optimizar recursos, no sustituye completamente al personal técnico especializado.

La complejidad del trabajo: Dada la naturaleza dinámica del sector de mantenimiento industrial, para SIMA ENTERPRISE S.A se requiere que los puestos técnicos y operativos presenten un nivel medio-alto de complejidad, lo que justifica la inversión en formación constante y una estructura flexible que permita una rápida respuesta a las necesidades del cliente.

Las capacidades y conocimientos del personal: En el caso de SIMA ENTERPRISE S.A., el personal técnico debe tener la preparación necesaria para atender diversos tipos de servicios de mantenimiento, adaptarse a condiciones variables y cumplir con los estándares de calidad establecidos por la empresa.

Además, en las áreas administrativas y de soporte, contar con colaboradores que dominen procesos contables, manejo de clientes y gestión documental permite reducir la carga operativa y evitar duplicidad de funciones.

La rentabilidad: En el caso de SIMA ENTERPRISE S.A se considera más rentable mantener un equipo humano capacitado que permita atender la demanda de servicios de manera flexible, sin incurrir en elevados costos fijos por sistemas automatizados. Además, al tratarse de una pyme en crecimiento, la inversión progresiva en talento humano ofrece mayor adaptabilidad y control sobre los procesos, lo cual contribuye a la sostenibilidad financiera de la empresa.

El sector y mercado: El mercado en el que opera SIMA ENTERPRISE S.A es competitivo y requiere altos niveles de confiabilidad, continuidad operativa y atención oportuna. Los clientes valoran especialmente la capacidad de respuesta inmediata y la disponibilidad constante del personal técnico, lo cual incide directamente en la reputación de la empresa.

Por ello, se considera necesario contar con un equipo interno sólido, que permita mantener el control sobre los procesos críticos, asegurar la calidad del servicio y evitar los riesgos que conlleva una excesiva externalización o subcontratación en tareas clave.

La estrategia: En el caso de SIMA ENTERPRISE S.A., su estrategia se basa en brindar un servicio confiable, ágil y con alto enfoque en la atención al cliente. Por tanto, se considera fundamental mantener un equipo interno capacitado y comprometido, que permita sostener relaciones duraderas con los clientes y asegurar el cumplimiento de estándares operativos y comerciales.

A partir de estos criterios se realizó un análisis considerando, además la estructura actual y el volumen de trabajo, se determinó que el tamaño óptimo de la organización está entre 15-20 trabajadores. *(Ver Anexo N° 20).*

Esta estimación considera la carga de trabajo de cada área, la complejidad de las funciones y la necesidad de contar con personal suficiente para garantizar una operación eficiente sin incurrir en costos innecesarios.

Actualmente, la empresa cuenta con 15 colaboradores, distribuidos entre cargos administrativos y operativos, tales como: asistente administrativo, contador, jefe de operaciones, gerente general, gerente administrativo, asistente de gerencia, atención al cliente y un equipo de técnicos. Esta estructura permite cubrir adecuadamente las funciones clave de la organización, manteniendo un equilibrio entre supervisión, gestión y ejecución.

2.2 Microestructura organizacional

La microestructura organizacional se refiere a la organización interna de los puestos de trabajo, incluyendo la definición de funciones, responsabilidades y relaciones jerárquicas. En SIMA ENTERPRISE S.A., la microestructura propuesta se diseñó considerando la carga de trabajo, el nivel de especialización requerido y la necesidad de fortalecer los mecanismos de supervisión y control.

La adecuada definición de la microestructura permite evitar la duplicidad de tareas, mejorar la coordinación entre los colaboradores y optimizar el desempeño organizacional. Asimismo, constituye la base para la elaboración de los manuales administrativos, los cuales formalizarán las funciones y responsabilidades de cada puesto.

En este apartado de desarrolla la metodología para el diseño, rediseño, análisis y descripción de puestos de trabajo, junto con la implementación de herramientas para evaluar la carga laboral. Tras establecer la estructura organizacional o macroestructura, se identifican las unidades organizativas, que definen la división del trabajo para alcanzar los objetivos estratégicos de la empresa. Cada unidad, compuesta por uno o varios puestos (o microestructuras), sigue el mismo enfoque de diseño para asegurar la alineación interna con los objetivos organizacionales.

2.2.1 Diseño de la microestructura: puesto de trabajo

El diseño de la microestructura se enfoca en el desarrollo detallado de cada puesto de trabajo dentro de una organización. Esto implica definir las tareas, responsabilidades y relaciones jerárquicas de cada posición, asegurando que cada puesto esté alineado con los objetivos estratégicos de la empresa. Este proceso incluye:

a. **Análisis de tareas y responsabilidades**: Identificar las actividades clave y las competencias necesarias para cada puesto.

b. **Establecimiento de objetivos específicos**: Definir cómo cada puesto contribuye a los objetivos generales de la organización.

c. **Relaciones jerárquicas y funcionales**: Determinar la posición de cada puesto dentro de la estructura organizacional, incluyendo líneas de supervisión y colaboración.

d. **Evaluación y optimización de la carga de trabajo**: Utilizar herramientas para medir y ajustar la carga laboral, garantizando la eficiencia y la productividad.

e. **Elaboración de manuales de funciones**: Documentar los roles y las expectativas para cada puesto, facilitando claridad y coherencia en el desempeño laboral.

En conjunto, el diseño de la microestructura busca crear una base sólida en cada nivel de la organización, maximizando el rendimiento y alineando las funciones individuales con los objetivos estratégicos de la empresa.

2.2.2 Metodología para el diseño de un puesto (microestructura)

Para el diseño de los puestos de trabajo en SIMA ENTERPRISE S.A, se tomó como base la estructura actual de la empresa, el tamaño de la organización definido en el análisis previo y el organigrama propuesto en el estudio de la macroestructura.

El tamaño organizacional determinado permitió definir el número y tipo de puestos de trabajo necesarios para asegurar una operación efectiva sin incurrir en redundancias o vacíos funcionales. Por su parte, el organigrama propuesto sirvió como guía para establecer las relaciones jerárquicas y funcionales entre los puestos, asegurando una clara delimitación de roles dentro de la microestructura.

Con base a este análisis, se definieron los siguientes.

a. Gerente General
b. Jefe Administrativo y Financiero.
c. Asistente Administrativo.
d. Contador.
e. Jefe de operaciones.
f. Técnicos
g. Jefe Comercial
h. Ejecutivos de ventas
i. Responsable de atención al cliente

Los puestos de Jefe Comercial, Ejecutivos de Ventas y Responsable de Atención al Cliente representan nuevas incorporaciones dentro de la estructura organizacional, cuya creación responde a la necesidad de fortalecer la captación de clientes, mejorar la gestión comercial y optimizar la atención al cliente, áreas que actualmente no se encuentran formalmente estructuradas dentro de la empresa. Esta situación limita el crecimiento organizacional, la generación de ingresos y la fidelización de clientes.

No obstante, considerando que SIMA ENTERPRISE S.A. es una empresa de tamaño pequeño, no resulta viable la incorporación inmediata de todos los nuevos puestos, debido al impacto económico que esto representa en términos de salarios y costos operativos.

En este sentido, se propone una implementación gradual de los puestos, priorizando aquellos que generen mayor impacto en el corto plazo. En una primera etapa, se recomienda la incorporación del Responsable de Atención al Cliente, con el fin de mejorar la gestión de solicitudes, quejas y seguimiento a clientes. Posteriormente, en una segunda etapa, se sugiere la contratación del Jefe Comercial, quien permitirá estructurar y dirigir las estrategias de ventas. Finalmente, en una tercera etapa, se podrán integrar los Ejecutivos de Ventas, en función del crecimiento de la demanda y la capacidad financiera de la empresa.

Cada uno de los puestos cumple un rol estratégico para el logro de los objetivos organizacionales.

Objetivos generales de los puestos de trabajo

Con base en los puestos de trabajo establecidos anteriormente se realizó la formulación de objetivos para cada uno de ellos. Este enfoque permite establecer de manera clara la finalidad y responsabilidades de cada puesto, asegurando que cada rol contribuya al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

a. **Gerente General**

Dirigir y coordinar las actividades estratégicas y operativas de SIMA ENTERPRISE S.A, asegurando el cumplimiento de los objetivos organizacionales, el uso eficiente de lo recursos y la prestación de servicios de calidad que contribuyan al crecimiento sostenible de la empresa.

b. **Jefe Administrativo y Financiero**

Planificar, coordinar y controlas la gestión administrativa y financiera de la empresa, garantizando el uso eficiente de los recursos, el cumplimiento de las obligaciones legales y financieras, el suministro de información oportuna para la toma de decisiones.

c. **Asistente Administrativo-Financiero**

Apoyar la gestión administrativa y financiera de la empresa mediante la ejecución de actividades contables, administrativas y de control documental, contribuyendo al adecuado registro de las operaciones y el cumplimiento de procesos internos.

d. **Contador**

Gestionar y controlar los registros contables de la empresa, garantizando la razonabilidad de la información financiera, el cumplimiento de las obligaciones fiscales y la elaboración oportuna de estados financieros.

e. **Jefe de Operaciones.**

Planificar, coordinar y supervisar las operaciones de mantenimiento industrial de la empresa, garantizando el cumplimiento de los estándares de calidad, seguridad y los requerimientos establecidos por los clientes.

f. **Técnicos**

Ejecutar las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo de equipos e instalaciones industriales, garantizando el cumplimiento de los estándares de calidad, seguridad y requerimientos establecidos por el cliente.

g. Jefe Comercial

Planificar, coordinar y supervisar la gestión comercial de la empresa, promoviendo la captación y fidelización de clientes, el cumplimiento de las metas de ventas y el fortalecimiento de la posición competitiva de la empresa.

h. Ejecutivo de Ventas

Gestionar la comercialización de los servicios de la empresa mediante la captación, atención y fidelización de clientes, contribuyendo al cumplimiento de las metas de ventas y el crecimiento de la cartera comercial.

i. Responsable de Atención al Cliente.

Gestionar la atención y el seguimiento de los clientes de la empresa, asegurando una respuesta a sus solicitudes, la resolución efectiva de incidencias y la mejora continua de la satisfacción del cliente.

Actividades de los puestos de trabajo

Luego de definir los objetivos de cada puesto de trabajo, se identificaron las actividades específicas que debe desempeñar cada uno de ellos para cumplir con dicho objetivo. Estas actividades permiten delimitar con mayor precisión el rol funcional.

A continuación, se detallan las principales actividades de cada puesto:

a. Gerente General

- Definir y supervisar la ejecución de los planes estratégicos de la empresa.
- Tomar decisiones clave que aseguren el desarrollo y sostenibilidad del negocio.
- Coordinar y evaluar el desempeño de las áreas administrativas, operativas y comerciales.
- Representar a la empresa ante clientes, proveedores y entidades externas.
- Aprobar políticas, presupuestos y lineamientos generales de funcionamiento.

b. Jefe Administrativo y Financiero

- Administrar los recursos humanos, materiales y financieros de la empresa.
- Supervisar procesos contables, de nómina, compras y pagos.
- Velar por el cumplimiento de normativas fiscales, laborales y administrativas.
- Gestionar la planificación financiera y el control presupuestario.
- Coordinar con otras áreas el uso eficiente de recursos.

c. Asistente Administrativo-Financiero

- Apoyar en el registro de transacciones financieras y administrativas.
- Elaborar y archivar documentos como facturas, recibos y reportes.
- Coordinar agendas, reuniones, compras menores y actividades de oficina.
- Asistir en la elaboración de informes contables o de gestión.
- Apoyar en trámites ante instituciones o proveedores.

d. Contador

- Registrar, clasificar y analizar las operaciones contables de la empresa. Preparar reportes financieros mensuales, trimestrales y anuales.
- Garantizar el cumplimiento de obligaciones fiscales y presentación de declaraciones.
- Realizar conciliaciones bancarias y auditorías internas.
- Asesorar a la dirección en temas financieros y tributarios.

e. Jefe de Operaciones

- Planificar y supervisar las actividades operativas diarias.
- Asignar tareas al personal técnico y dar seguimiento al cumplimiento de los trabajos.
- Asegurar la correcta utilización de herramientas, equipos y materiales.
- Garantizar el cumplimiento de estándares de calidad, seguridad y plazos.
- Reportar avances, incidencias y necesidades del área operativa a la Dirección

f. Técnicos

- Ejecutar trabajos técnicos en campo según los planes operativos.
- Operar equipos y herramientas de forma segura y eficiente.
- Cumplir con procedimientos de calidad, seguridad y medio ambiente.
- Reportar fallas técnicas, riesgos u observaciones al Coordinador de Operaciones.
- Participar en mantenimientos, instalaciones o mejoras de procesos.

g. Jefe Comercial

- Definir y ejecutar el plan comercial.
- Asignar y dar seguimiento a metas de ventas.
- Supervisar al equipo de ventas y atención al cliente.
- Capacitar y motivar al personal comercial.
- Negociar con clientes clave y cerrar ventas importantes. Analizar resultados y proponer mejoras.
- Coordinar operaciones y administración para cumplir compromisos con clientes.

h. Ejecutivo de Ventas

- Visitar clientes actuales y potenciales para ofrecer productos y servicios.
- Elaborar cotizaciones y gestionar negociaciones comerciales.
- Cumplir con las metas de ventas establecidas por la empresa.
- Realizar seguimiento postventa para fortalecer relaciones con los clientes.
- Registrar gestiones en sistemas de seguimiento o CRM.

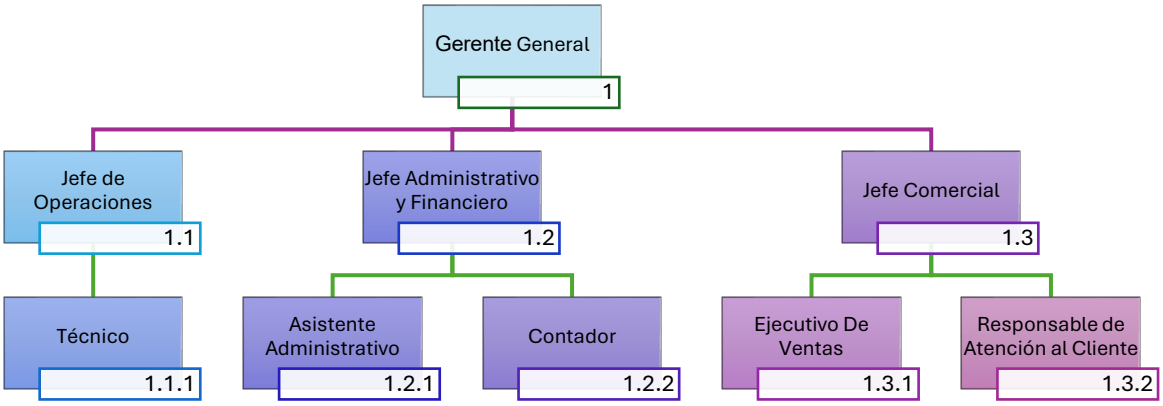
i. Responsable de Atención al Cliente

- Recibir y gestionar solicitudes y consultas de los clientes.
- Garantizar una atención cordial, oportuna y efectiva.
- Dar seguimiento a casos abiertos hasta su resolución.
- Colaborar con otras áreas para dar respuesta a problemas reportados.
- Apoyar en la aplicación de encuestas de satisfacción y análisis de resultados.

El desarrollo de una estructura organizacional, la definición de puestos de trabajo y la formulación de objetivos correspondientes permiten establecer una base sólida para el funcionamiento eficiente de la empresa. Esta claridad en la asignación de responsabilidades y roles no solo optimiza la coordinación interna, sino que también asegura el logro de las metas estratégicas.

A continuación, se presenta el organigrama por puestos de trabajo, con el propósito de representar de forma detallada la estructura organizacional propuesta, evidenciando las relaciones jerárquicas y la distribución de responsabilidades entre los distintos cargos.

Ilustración 6: Organigrama por puesto



Fuente: Elaboración propia

Los resultados obtenidos en este capítulo constituyen un insumo fundamental para el siguiente capítulo, en el cual se elaborará el manual organizacional y de funciones, asegurando que la documentación refleje de manera precisa la estructura, los cargos y las responsabilidades definidos previamente.

CAPÍTULO III

PROPUESTA DE MANUAL ORGANIZACIONAL Y DE FUNCIONES

Comprometidos con la Excelencia

SIMA ENTERPRISE, S. A.

Manual Organizacional y de Funciones

Managua, Junio de 2026

Índice

1. Registro de actualizaciones 77
1.1 Tabla de actualizaciones 77
1.2 Presentación 78
1.3 Objetivos 79
1.4 Alcance 79
1.5 Marco Legal 79
1.6 Filosofía Organizacional 80
1.7 Objetivos Organizacionales 81
1.8 Estructura organizacional 81
1.8.1 Estructura General 81
1.8.2 Estructura por puestos 82
1.8.3 Organigrama por puestos 83
1.8.4 Ficha Ocupacional 84

1. Registro de actualizaciones

1.1. Tabla de actualizaciones

Elaborado por:	Isabela Dolores Useda Matus
	Elí Josué Vallejos Toruño
Aprobado por:	
Fecha de elaboración:	01 de Junio de 2026
Código	MOF-01

N° de revisión	Fecha de cambio y revisión	Descripción del cambio	Responsable	Versión	Vigencia
0	2026.06.01	Propuesta de manual organizacional y de funciones	Isabela Dolores Useda Matus Elí Josué Vallejos Toruño	1	Se pondrá en vigencia a partir de su aprobación

1.2. Presentación

El presente Manual Organizacional y de Funciones de SIMA ENTERPRISE S.A**.** es un documento técnico-administrativo que tiene como propósito constituirse en una herramienta fundamental para la definición, ordenamiento y adecuada ejecución de las funciones y actividades que corresponden a los distintos puestos existentes en la empresa. Su elaboración responde a la necesidad de contar con un instrumento que permita establecer con claridad los niveles jerárquicos, las responsabilidades asignadas y las relaciones de autoridad entre las áreas, contribuyendo al cumplimiento eficaz y eficiente de las políticas internas y de los objetivos institucionales.

Dentro del documento se presenta la estructura organizacional de la empresa, incluyendo misión, visión, valores, objetivos estratégicos, organigrama y fichas de cada puesto, permitiendo contar con una referencia integral del funcionamiento interno. Esta información es esencial para los procesos de reclutamiento, selección, capacitación, inducción y evaluación del desempeño, ya que permite identificar con precisión el perfil requerido para cada cargo y orientar la formación del personal hacia las necesidades reales de la organización. Asimismo, contribuye a mejorar la toma de decisiones administrativas, optimizar los recursos disponibles y fortalecer la capacidad de la empresa para enfrentar los retos y exigencias del entorno competitivo.

En conjunto, este manual constituye un instrumento indispensable para asegurar la coherencia entre la estructura organizativa y las operaciones de SIMA ENTERPRISE S.A., facilitando la mejora continua de los procesos y el desarrollo ordenado y eficiente de la gestión empresarial.

1.3. Objetivos

Objetivo General

Establecer un marco de referencia que describa la estructura organizacional y las fichas ocupacionales de cada puesto dentro de SIMA ENTERPRISE S.A, con el propósito de delimitar responsabilidades y fortalecer la eficiencia organizacional.

Objetivos Específicos

- Definir claramente las funciones y responsabilidades de cada puesto de trabajo.
- Fortalecer la comunicación dentro de los diferentes niveles jerárquicos de la empresa.
- Proporcionar una herramienta de consulta y orientación para el personal, que contribuya al desarrollo de una cultura organizacional eficiente.

1.4. Alcance

El presente manual se ha diseñado para la aplicación en las diferentes áreas de la empresa. Entrando en vigor a partir de su respectiva revisión y aprobación.

1.5 Marco Legal

El Manual Organizacional y de Funciones de **SIMA ENTERPRISE S.A.** se fundamenta en el marco jurídico vigente de la República de Nicaragua, el cual regula las relaciones laborales, la organización interna de las empresas y las obligaciones tanto de los empleadores como de los trabajadores. Este conjunto de normas proporciona las bases legales que orientan la definición de funciones, la estructura jerárquica, los derechos laborales y los procedimientos administrativos que se aplican dentro de la organización.

Entre las principales disposiciones legales que sustentan la elaboración y aplicación de este manual se encuentran:

- Constitución Política de la República de Nicaragua.
- Código del Trabajo de Nicaragua.
- Ley No. 618: Ley General de Higiene y Seguridad del Trabajo y su Reglamento.
- Ley 539 - Instituto Nicaragüense de Seguridad Social (INSS).

1.6 Filosofía Organizacional

Misión

Brindar servicios de mantenimiento industrial preventivo y correctivo, así como soluciones técnicas especializadas, garantizando calidad, eficiencia y satisfacción a nuestros clientes mediante personal capacitado y procesos orientados a la mejora continua.

Visión

Ser reconocidos a nivel nacional como una de las empresas líderes de soluciones en materia de mantenimiento industrial, destacándonos por la calidad de nuestros servicios, la innovación y el compromiso con nuestros clientes.

Valores

- **Excelencia:** compromiso con la entrega de servicios de alta calidad.
- **Innovación:** Promover nuevas ideas que ayuden a la empresa a fortalecer su competitividad en el mercado.
- **Integridad:** Actuar con ética, transparencia y honestidad.
- **Orientación al cliente:** Priorizar la satisfacción de nuestros clientes mediante la entrega de servicios de calidad que cubran sus necesidades y expectativas.

1.7 Objetivos Organizacionales

- Garantizar la calidad y consistencia de los servicios brindados por la empresa.
- Potenciar la competitividad de SIMA ENTERPRISE S.A. mediante la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes.
- Fortalecer la gestión operativa mediante la estandarización de los procesos clave de la organización.
- Desarrollar las competencias del personal para asegurar un desempeño eficiente en la prestación de los servicios.
- Consolidar un sistema de gobernanza organizacional que garantice el cumplimiento de los lineamientos estratégicos de la empresa.
- Incrementar la rentabilidad y sostenibilidad financiera de la empresa.

1.8 Estructura organizacional

1.8.1 Estructura General

La estructura organizativa propuesta para SIMA ENTERPRISE S.A está conformada por cuatro departamentos diseñados para responder de forma eficiente a las necesidades externas e internas de la empresa.

Los departamentos corresponden a:

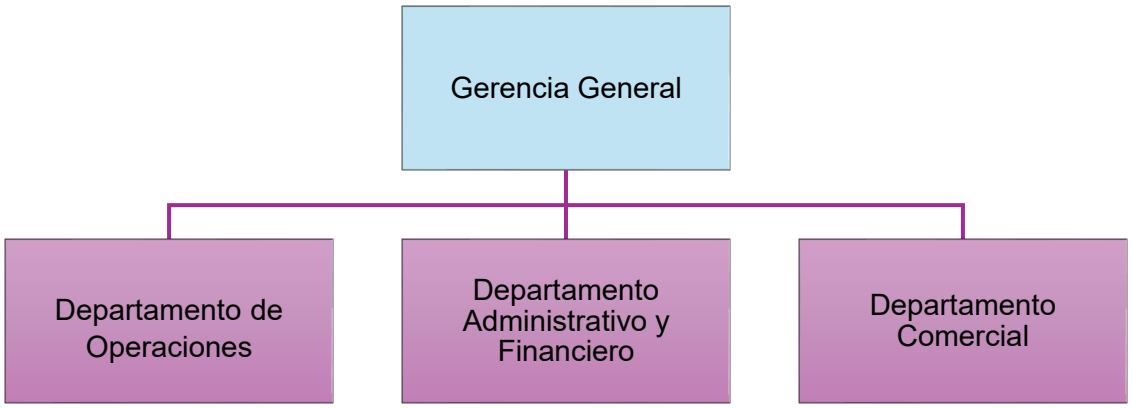
Gerencia General: Encargada de la supervisión global, toma de decisiones y representación legal de la empresa.

Departamento Administrativo y Financiero: Responsable de la gestión del talento humano, los procesos financieros y administrativos.

Departamento de Operaciones: Encargada de la planificación, ejecución y supervisión de los servicios ofertados por la empresa.

Departamento Comercial: Orientada a la gestión de ventas, atención al cliente y desarrollo de nuevos mercados.

Ilustración 5: Organigrama Estructural propuesto



Fuente: Elaboración propia

1.8.2 Estructura por puestos

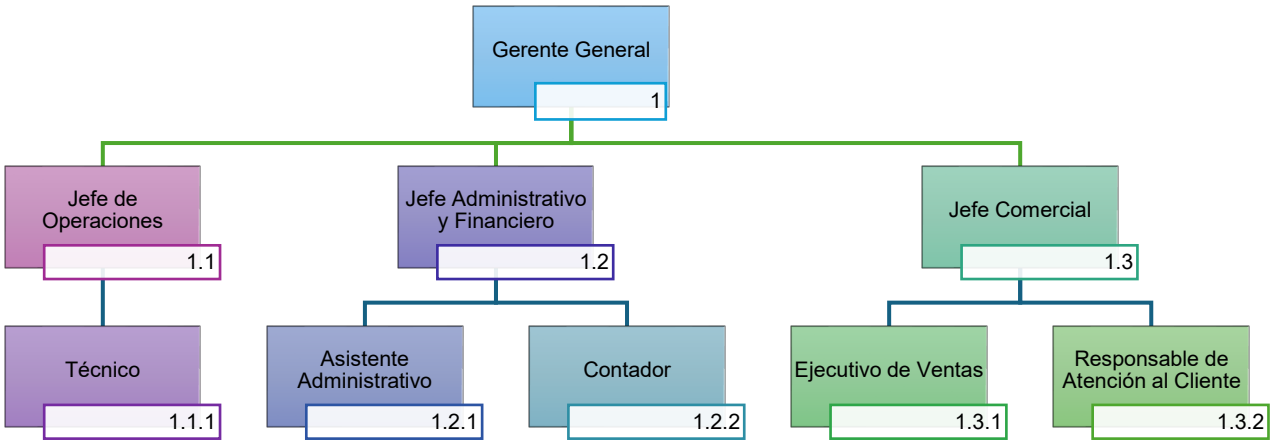
Cada departamento contiene los puestos necesarios para cumplir con las demandas de la organización, a continuación, se detallan:

Gerencia General	Departamento administrativo y financiero	Departamento de operaciones	Departamento Comercial
• Gerente General	• Jefe administrativo y financiero • Asistente administrativo • Contador	• Jefe de operaciones • Técnico	• Jefe comercial • Ejecutivo de ventas • Responsable de atención al cliente

1.8.3 Organigrama por puestos

El organigrama institucional de SIMA ENTERPRISE S.A. presenta de manera gráfica la estructura jerárquica y funcional de la empresa, permitiendo identificar la relación entre los diferentes puestos de trabajo y la distribución de responsabilidades dentro de cada departamento.

Ilustración 7: Organigrama por puestos



Fuente: Elaboración propia

1.8.4 Fichas Ocupacionales

En las fichas ocupacionales se describe el objetivo general del puesto, así como también las funciones que debe realizar.

Para el correcto llenado de las fichas de cada puesto, es necesario seguir un proceso sistemático que permita reflejar las características y requerimientos de cada puesto.

Se debe contar con información como: el nombre del puesto, departamento al que pertenecen, objetivos, funciones, el perfil requerido y los riesgos asociados al mismo.

A continuación, se presenta el formato de ficha ocupacional que se utiliza en el presente manual con las debidas instrucciones para llenarlo y seguido se presentan las fichas ocupacionales de cada uno de los puestos según el organigrama propuesto.

Logo	**Nombre de la empresa** **FICHA OCUPACIONAL**	Código: Numeración según el nivel en el organigrama Versión: Número de creación o modificación Fecha: Fecha en la que se crea la ficha
Elaborado por:	**Aprobado por:**	
I. **Identificación de puesto**		
Nombre del puesto	Nombre específico del puesto	
Departamento	Departamento a que pertenece	
Informa a	Puesto superior inmediato	
Personal a cargo	Personas a su cargo	
Ubicación física del puesto	Lugar físico donde se encuentra la ejecución de sus funciones	
II. **Objetivo general del puesto**		
Objetivo específico del puesto		
III. **Descripción de funciones**		
● Funciones que ejecuta el puesto		
IV. **Perfil requerido**		
Formación básica	Nivel requerido para ejercer el puesto	
Experiencia	Nivel de experiencia para desempeñar el puesto	
Conocimientos requeridos	Conocimientos	
Capacidades deseables	Capacidades que requiere el puesto para su desempeño	
V. Condiciones de Trabajo		
● Este apartado describe el entorno y las características físicas, ambientales y laborales del puesto ● **Riesgos asociados al puesto:** Accidentes que pueden ocurrir al ejecutar las funciones del puesto.		

Comprometidos con la Excelencia SIMA ENTERPRISE, S.A.	**SIMA ENTERPRISE S. A** **FICHA OCUPACIONAL**	**Código**	1.0.0
		Versión	**1**
		Fecha	2026.06.01
Elaborado por: Isabela Dolores Useda Matus Elí Josué Vallejos Toruño	**Aprobado por:**		

I. Identificación del puesto	
Nombre del puesto	Gerente General
Departamento	Gerencia General
Informa a	-
Personal a cargo	1) Jefe de Operaciones 2) Jefe Administrativo y Financiero 3) Jefe Comercial
Ubicación física del puesto	Oficina Administrativa

II. Objetivo general del puesto

Dirigir y coordinar las actividades estratégicas, administrativas y operativas de SIMA ENTERPRISE S.A., asegurando el cumplimiento de los objetivos organizacionales, el uso eficiente de los recursos y la prestación de servicios de calidad que contribuyan al crecimiento y sostenibilidad de la empresa.

III. Descripción de funciones

- Planificar y dirigir las estrategias necesarias para el cumplimiento de los objetivos organizacionales.
- Supervisar el desempeño de las diferentes áreas de la empresa, garantizando el cumplimiento de sus responsabilidades.
- Administrar los recursos financieros, humanos y materiales de la organización de manera eficiente.
- Aprobar planes de trabajo, presupuestos y proyectos de mejora para el desarrollo de la empresa.
- Establecer y dar seguimiento a indicadores de gestión que permitan evaluar el desempeño organizacional.
- Representar a la empresa ante clientes, proveedores, instituciones y demás partes interesadas.
- Velar por el cumplimiento de las políticas, normas y disposiciones legales aplicables a la organización.
- Promover la mejora continua de los procesos y servicios ofrecidos por la empresa.

IV.	Perfil requerido
Formación Básica	Título universitario en administración, ingeniería o áreas afines.
Experiencia	Mínimo dos años de experiencia en cargo de gerencia, dirección o en labores afines al cargo.
Conocimientos Requeridos	• Administración y gestión de empresas. • Planificación estratégica y control de presupuestos. • Legislación laboral y comercial vigente. • Finanzas y contabilidad básica. • Procesos operativos y mejora continua.
Capacidades deseables	• Liderazgo y motivación de equipos de trabajo. • Capacidad de planificación y organización. • Comunicación clara y asertiva. Adaptabilidad y manejo de cambios en la organización. • Negociación y relaciones interpersonales.

V.	Condiciones de trabajo

- Trabajo de oficina con uso frecuente de computadora y revisión de documentos. Es ocasional la participación en reuniones de pie o visitas breves a instalaciones externas.
- El esfuerzo físico es bajo, pero demanda atención prolongada y gestión de estrés.

Riesgos asociados al puesto

- Riesgo mínimo de accidentes físicos, salvo caídas menores en oficina.
- Posibles molestias musculoesqueléticas por permanecer sentado prolongadamente.

Comprometidos con la Excelencia SIMA ENTERPRISE, S.A.	**SIMA ENTERPRISE S. A** **FICHA OCUPACIONAL**	**Código**	1.1
		Versión	**1**
		Fecha	2026.06.01
Elaborado por: Isabela Dolores Useda Matus Elí Josué Vallejos Toruño	**Aprobado por:**		

I. Identificación del puesto	
Nombre del puesto	Jefe de Operaciones
Departamento	Operaciones
Informa a	Gerente General
Personal a cargo	1)Técnico
Ubicación física del puesto	Oficina Administrativa

II. Objetivo general del puesto

Planificar, coordinar y supervisar las operaciones de mantenimiento industrial de la empresa, garantizando la ejecución eficiente de los servicios, el cumplimiento de los estándares de calidad y seguridad, y el uso adecuado de los recursos asignados.

III. Descripción de funciones

- Planificar y coordinar la ejecución de los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo de la empresa.
- Supervisar el desempeño del personal técnico, asegurando el cumplimiento de los procedimientos establecidos.
- Controlar el cumplimiento de los cronogramas de trabajo y la correcta asignación de recursos para cada servicio.
- Garantizar el cumplimiento de las normas de seguridad industrial y prevención de riesgos en las operaciones.
- Dar seguimiento a los indicadores de desempeño operativo y proponer acciones de mejora cuando sea necesario.
- Verificar la calidad de los servicios ejecutados y asegurar el cumplimiento de los requerimientos de los clientes.

• Coordinar con las demás áreas de la empresa las actividades necesarias para el desarrollo de las operaciones. • Elaborar y presentar informes sobre el desempeño operativo y los resultados de las actividades ejecutadas.	
IV. Perfil requerido	
Formación Básica	Título universitario en Ingeniería Industrial, Mecánica, Eléctrica o afines.
Experiencia	Experiencia mínima de 3 a 5 años en gestión de operaciones o mantenimiento industrial.
Conocimientos Requeridos	• Planificación y control de procesos operativos en mantenimiento industrial. • Normas de seguridad industrial y prevención de riesgos. • Procedimientos de calidad en servicios industriales. • Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos industriales. • Elaboración de reportes operativos y seguimiento de indicadores de desempeño.
Capacidades deseables	• Liderazgo y motivación de equipos técnicos. • Capacidad de análisis y resolución de problemas operativos. • Organización y planificación de actividades complejas. • Comunicación clara y coordinación con otros departamentos. • Adaptabilidad y aprendizaje continuo en tecnologías y procesos industriales.
V. Condiciones de trabajo	
• Trabajo mixto entre oficina y planta, con períodos prolongados de supervisión de procesos productivos y desplazamiento entre áreas. • Requiere esfuerzo físico moderado por movilidad dentro de instalaciones, y esfuerzo visual medio para supervisión de procesos y control de calidad. • Puede implicar atención a detalles técnicos y manejo de equipos. **Riesgos asociados al puesto** • Riesgo moderado de accidentes en campo: caídas, golpes, cortes o atrapamientos. • Riesgo de sobrecarga física por supervisión en áreas operativas. • Posible exposición a ruido, polvo o maquinaria.	

Comprometidos con la Excelencia SIMA ENTERPRISE, S.A.	**SIMA ENTERPRISE S. A** **FICHA OCUPACIONAL**	**Código**	1.1.1
		Versión	**1**
		Fecha	2026.06.01
Elaborado por: Isabela Dolores Useda Matus Elí Josué Vallejos Toruño	**Aprobado por:**		

I. Identificación del puesto	
Nombre del puesto	Técnico
Departamento	Operaciones
Informa a	Jefe de Operaciones
Personal a cargo	-
Ubicación física del puesto	Taller

II. Objetivo general del puesto

Ejecutar las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo de equipos e instalaciones industriales, garantizando el cumplimiento de los estándares de calidad, seguridad y los requerimientos establecidos por los clientes.

III. Descripción de funciones

- Realizar actividades de mantenimiento preventivo y correctivo en equipos e instalaciones industriales.
- Diagnosticar fallas y ejecutar las acciones necesarias para su corrección.
- Operar de forma adecuada las herramientas, equipos e instrumentos requeridos para la ejecución de los servicios.
- Cumplir con los procedimientos técnicos, normas de calidad y seguridad industrial establecidos por la empresa.
- Interpretar planos, manuales y documentación técnica para la correcta ejecución de los trabajos asignados.
- Registrar las actividades realizadas y elaborar reportes de mantenimiento cuando sea requerido.
- Informar oportunamente al Jefe de Operaciones sobre anomalías, fallas o necesidades identificadas durante la ejecución de los servicios.
- Mantener en buen estado las herramientas, equipos y materiales asignados para el desarrollo de sus actividades.

IV. Perfil requerido	
Formación Básica	Formación técnica en Mecánica, Electricidad, Electrónica, Mantenimiento Industrial o afines
Experiencia	Experiencia mínima de 1 a 3 años en mantenimiento preventivo y correctivo de equipos industriales.
Conocimientos Requeridos	• Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos e instalaciones industriales. • Operación de maquinaria, herramientas y equipos eléctricos y mecánicos. • Normas de seguridad industrial, calidad y prevención de riesgos. • Lectura e interpretación de planos, manuales y procedimientos técnicos. • Control y supervisión de procesos operativos asignados. • Registro y documentación de mantenimientos y reportes técnicos.
Capacidades deseables	• Atención al detalle y precisión en la ejecución de tareas técnicas. • Responsabilidad y compromiso con la seguridad y calidad en el trabajo. • Trabajo en equipo y coordinación con supervisores y compañeros. • Organización y planificación de actividades de mantenimiento. • Proactividad para proponer mejoras y optimizar procesos.

V. Condiciones de trabajo

- Trabajo en campo, de pie y en constante movimiento durante gran parte de la jornada.
- Requiere esfuerzo físico alto por manipulación de herramientas, equipos o materiales, y esfuerzo visual medio-alto para inspección, medición y diagnóstico de equipos.
- Exige cumplimiento estricto de normas de seguridad.

Riesgos asociados al puesto

- Riesgo alto de accidentes por manipulación de herramientas, equipos y materiales pesados.
- Posibles cortes, quemaduras, caídas o golpes.
- Posible exposición a ruido, polvo o maquinaria.

Comprometidos con la Excelencia SIMA ENTERPRISE, S.A.	**SIMA ENTERPRISE S. A** **FICHA OCUPACIONAL**	**Código**	1.2
		Versión	**1**
		Fecha	2026.06.01
Elaborado por: Isabela Dolores Useda Matus Elí Josué Vallejos Toruño	**Aprobado por:**		

I. Identificación del puesto	
Nombre del puesto	Jefe Administrativo y Financiero
Departamento	Administrativo y Financiero
Informa a	Gerente General
Personal a cargo	1) Asistente Administrativo y financiero 2) Contador
Ubicación física del puesto	Oficina Administrativa

II. Objetivo general del puesto

Planificar, coordinar y controlar la gestión administrativa y financiera de la empresa, garantizando el uso eficiente de los recursos, el cumplimiento de las obligaciones legales y financieras, y el suministro de información oportuna para la toma de decisiones.

III. Descripción de funciones

- Planificar y supervisar las actividades administrativas y financieras de la empresa.
- Elaborar y dar seguimiento al presupuesto organizacional, asegurando el uso eficiente de los recursos.
- Supervisar los procesos de cuentas por cobrar y cuentas por pagar.
- Controlar y verificar el registro adecuado de las operaciones contables y financieras.
- Elaborar y presentar informes financieros para apoyar la toma de decisiones de la Gerencia General.
- Garantizar el cumplimiento de las obligaciones fiscales, laborales y comerciales aplicables a la empresa.
- Coordinar la gestión administrativa de los recursos humanos, materiales y financieros de la organización.

• Mantener relaciones con proveedores, entidades financieras y organismos externos relacionados con la gestión administrativa y financiera.	
IV. Perfil requerido	
Formación Básica	Formación universitaria en Administración de Empresas, Contabilidad, Finanzas o afines.
Experiencia	Experiencia mínima de 3 a 5 años en puestos similares.
Conocimientos Requeridos	• Contabilidad y finanzas corporativas. • Planificación y control presupuestario. • Legislación laboral, fiscal y comercial vigente. • Gestión administrativa de recursos humanos y materiales. • Procesos de cuentas por cobrar y pagar. • Elaboración y análisis de informes financieros. • Manejo de sistemas contables y herramientas ofimáticas.
Capacidades deseables	• Liderazgo y coordinación de equipos de trabajo. • Capacidad de planificación y organización administrativa y financiera. • Análisis y toma de decisiones basadas en información financiera. • Comunicación clara y efectiva con diferentes áreas de la empresa. • Negociación y relaciones interpersonales con proveedores y entidades externas.
V. Condiciones de trabajo	
• Desempeño en oficina, mayormente sentado frente a computadora y documentos financieros. • Requiere esfuerzo visual alto por análisis y elaboración de reportes. • Puede implicar interacción con otras áreas, llamadas o reuniones breves, con esfuerzo físico moderado **Riesgos asociados al puesto** • Riesgo mínimo de accidentes físicos, salvo caídas menores en oficina. • Posibles molestias musculoesqueléticas por permanecer sentado prolongadamente.	

Comprometidos con la Excelencia SIMA ENTERPRISE, S.A.	**SIMA ENTERPRISE S. A** **FICHA OCUPACIONAL**	**Código**	1.2.1
		Versión	**1**
		Fecha	2026.06.01
Elaborado por: Isabela Dolores Useda Matus Elí Josué Vallejos Toruño	**Aprobado por:**		

I. Identificación del puesto	
Nombre del puesto	Asistente Administrativo y financiero
Departamento	Administrativo y Financiero
Informa a	Jefe administrativo y financiero
Personal a cargo	-
Ubicación física del puesto	Oficina Administrativa

II. Objetivo general del puesto

Apoyar la gestión administrativa y financiera de la empresa mediante la ejecución de actividades contables, administrativas y de control documental, contribuyendo al adecuado registro de las operaciones y al cumplimiento de los procesos internos.

III. Descripción de funciones

- Registrar y actualizar la información contable y administrativa de la empresa de acuerdo con los procedimientos establecidos.
- Apoyar la gestión de cuentas por cobrar y cuentas por pagar, dando seguimiento a los documentos correspondientes.
- Realizar conciliaciones bancarias y verificar la correcta documentación de las transacciones financieras.
- Elaborar reportes administrativos y financieros requeridos por la jefatura.
- Organizar, controlar y resguardar la documentación contable, financiera y administrativa de la empresa.
- Apoyar la elaboración y actualización de registros, controles y archivos administrativos.
- Gestionar la recepción, clasificación y distribución de documentación interna y externa relacionada con el área.

• Brindar apoyo administrativo a las diferentes áreas de la empresa cuando sea requerido. • Elaboración y control de la nómina del personal, incluyendo el cálculo de salarios, horas extras, deducciones y beneficios, asegurando la correcta aplicación de las políticas internas y el envío oportuno para su revisión y aprobación.	
IV. Perfil requerido	
Formación Básica	Técnico o Licenciatura en Contabilidad, Finanzas o afines.
Experiencia	Experiencia mínima de 1 año en funciones similares.
Conocimientos Requeridos	• Contabilidad básica y registros financieros. • Elaboración de reportes y estados financieros simples. • Procesos de cuentas por pagar y cobrar. • Conciliaciones bancarias y manejo de documentos contables. • Procedimientos administrativos y archivo de documentación. • Uso de sistemas contables y herramientas ofimáticas.
Capacidades deseables	• Organización y atención al detalle. • Capacidad para trabajar en equipo y colaborar con otras áreas. • Responsabilidad y compromiso con la información financiera y administrativa. • Comunicación clara y efectiva para reportar información. • Capacidad de aprendizaje y adaptación a cambios en procesos internos.
V. Condiciones de trabajo	
• Trabajo de oficina, alternando entre estar sentado y de pie según tareas administrativas, organización de documentos y atención de correspondencia. • Requiere esfuerzo visual moderado por lectura de documentos, manejo de computadora y atención de llamadas. • Es un puesto de bajo esfuerzo físico general. **Riesgos asociados al puesto** • Riesgo mínimo de accidentes físicos, salvo caídas menores en oficina. • Posibles molestias musculoesqueléticas por permanecer sentado prolongadamente.	

Comprometidos con la Excelencia SIMA ENTERPRISE, S.A.	**SIMA ENTERPRISE S. A** **FICHA OCUPACIONAL**	**Código**	1.2.2
		Versión	**1**
		Fecha	2026.06.01
Elaborado por: Isabela Dolores Useda Matus Elí Josué Vallejos Toruño	**Aprobado por:**		

I. Identificación del puesto	
Nombre del puesto	Contador
Departamento	Administrativo y Financiero
Informa a	Jefe administrativo y financiero
Personal a cargo	-
Ubicación física del puesto	Oficina Administrativa

II. Objetivo general del puesto

Gestionar y controlar los registros contables de la empresa, garantizando la razonabilidad de la información financiera, el cumplimiento de las obligaciones fiscales y la elaboración oportuna de los estados financieros para apoyar la toma de decisiones.

III. Descripción de funciones

- Registrar, revisar y controlar las operaciones contables de la empresa de conformidad con la normativa vigente.
- Elaborar y presentar los estados financieros y demás informes contables requeridos por la organización.
- Realizar conciliaciones bancarias y verificar la consistencia de los registros financieros.
- Controlar y dar seguimiento a las cuentas por cobrar y cuentas por pagar.
- Preparar y gestionar las declaraciones fiscales y demás obligaciones tributarias de la empresa.
- Apoyar los procesos de auditoría interna y externa, proporcionando la información requerida.
- Verificar el cumplimiento de las políticas y procedimientos contables establecidos por la organización.
- Brindar información financiera confiable y oportuna para apoyar la toma de decisiones de la Gerencia y la Jefatura Administrativa y Financiera.

IV. Perfil requerido	
Formación Básica	Título universitario en Contaduría Pública, Finanzas o áreas afines.
Experiencia	Experiencia mínima de 2 a 4 años en contabilidad y gestión financiera
Conocimientos Requeridos	• Contabilidad general y normativa contable vigente. • Elaboración y análisis de estados financieros. • Legislación fiscal, tributaria y laboral aplicable. • Conciliaciones bancarias y auditorías internas. • Procesos de cuentas por cobrar y por pagar. • Manejo de software contable y herramientas ofimáticas.
Capacidades deseables	• Organización y atención al detalle en el manejo de información financiera. • Análisis crítico y toma de decisiones basadas en datos contables. • Capacidad de trabajo en equipo y comunicación efectiva con otras áreas. • Responsabilidad y compromiso con la confidencialidad de la información. • Habilidad para planificar y priorizar tareas contables y financieras. • Adaptabilidad y aprendizaje continuo ante cambios en normativas o procesos internos.

V. Condiciones de trabajo

- Labor principalmente sentada en la oficina, con esfuerzo visual alto por análisis detallado de estados financieros, conciliaciones y registros contables.
- Uso constante de computadora y revisión de documentación.
- El esfuerzo físico es bajo, aunque requiere concentración prolongada y manejo de información confidencial.

Riesgos asociados al puesto

- Riesgo mínimo de accidentes físicos, salvo caídas menores en oficina.
- Posibles molestias musculoesqueléticas por permanecer sentado prolongadamente y esfuerzo visual.

Comprometidos con la Excelencia SIMA ENTERPRISE, S.A.	**SIMA ENTERPRISE S. A** **FICHA OCUPACIONAL**	**Código**	1.3
		Versión	**1**
		Fecha	2026.06.01
Elaborado por: Isabela Dolores Useda Matus Elí Josué Vallejos Toruño	**Aprobado por:**		

I. Identificación del puesto	
Nombre del puesto	Jefe Comercial
Departamento	Comercial
Informa a	Gerente General
Personal a cargo	1) Ejecutivo de venta 2) Responsable de atención al cliente
Ubicación física del puesto	Oficina Administrativa

II. Objetivo general del puesto

Planificar, dirigir y supervisar la gestión comercial de la empresa, promoviendo la captación y fidelización de clientes, el cumplimiento de las metas de ventas y el fortalecimiento de la posición competitiva de SIMA ENTERPRISE S.A.

III. Descripción de funciones

- Diseñar e implementar estrategias comerciales orientadas al crecimiento de la cartera de clientes y al incremento de las ventas.
- Planificar y supervisar las actividades del área comercial para asegurar el cumplimiento de los objetivos establecidos.
- Identificar oportunidades de negocio mediante el análisis del mercado, la competencia y las necesidades de los clientes.
- Mantener y fortalecer las relaciones comerciales con clientes actuales y potenciales.
- Dar seguimiento a los indicadores de desempeño comercial y proponer acciones de mejora cuando sea necesario.
- Coordinar la elaboración y presentación de propuestas comerciales y cotizaciones de servicios.
- Supervisar la gestión de atención al cliente y las estrategias de fidelización.

• Elaborar informes periódicos sobre los resultados comerciales y presentar recomendaciones a la Gerencia General.	
IV. Perfil requerido	
Formación Básica	Título universitario en Administración de Empresas, Mercadeo, Ventas o áreas afines.
Experiencia	Experiencia mínima de 3 a 5 años en ventas y gestión de equipos comerciales
Conocimientos Requeridos	• Planificación y gestión comercial. • Estrategias de fidelización y captación de clientes. • Análisis de mercado y competencia. • Seguimiento de indicadores de desempeño comercial. • Manejo de herramientas de CRM y software comercial. • Legislación y normativas comerciales.
Capacidades deseables	• Liderazgo y gestión de equipos de ventas. • Toma de decisiones efectiva y orientación a resultados. • Comunicación clara y negociación con clientes y proveedores. • Adaptabilidad a cambios en el mercado y la empresa. • Creatividad e iniciativa para proponer mejoras y nuevas oportunidades de negocio.
V. Condiciones de trabajo	
• Trabajo mixto entre oficina y visitas a clientes, combinando periodos sentado en oficina con desplazamientos frecuentes. • De pie durante reuniones y presentaciones comerciales. • Requiere esfuerzo visual moderado por manejo de documentos, reportes y dispositivos electrónicos. • El esfuerzo físico es bajo a moderado **Riesgos asociados al puesto** • Riesgo mínimo de accidentes físicos, salvo caídas menores en oficina. • Posibles molestias musculoesqueléticas por permanecer sentado prolongadamente y esfuerzo visual.	

Comprometidos con la Excelencia SIMA ENTERPRISE, S.A.	**SIMA ENTERPRISE S. A** **FICHA OCUPACIONAL**	**Código**	1.3.1
		Versión	**1**
		Fecha	2026.06.01
Elaborado por: Isabela Dolores Useda Matus Elí Josué Vallejos Toruño	**Aprobado por:**		

I. Identificación del puesto	
Nombre del puesto	Ejecutivo de Ventas
Departamento	Comercial
Informa a	Jefe Comercial
Personal a cargo	-
Ubicación física del puesto	Oficina Administrativa

II. Objetivo general del puesto

Gestionar la comercialización de los servicios de la empresa mediante la captación, atención y fidelización de clientes, contribuyendo al cumplimiento de las metas de ventas y al crecimiento de la cartera comercial.

III. Descripción de funciones

- Prospectar y captar clientes potenciales para la promoción de los servicios de la empresa.
- Atender y dar seguimiento a los requerimientos y consultas de los clientes.
- Elaborar y presentar cotizaciones de acuerdo con las necesidades identificadas.
- Realizar seguimiento a las propuestas comerciales para contribuir al cierre de ventas.
- Mantener actualizada la información de clientes y oportunidades de negocio en las herramientas establecidas por la empresa.
- Ejecutar acciones orientadas a la fidelización y retención de clientes.
- Cumplir con las metas e indicadores comerciales establecidos por la empresa.
- Elaborar reportes de gestión comercial y comunicar los resultados al Jefe Comercial

IV. Perfil requerido	
Formación Básica	Licenciatura en Mercadeo, Administración o afines.
Experiencia	Experiencia mínima de 1 año en ventas.
Conocimientos Requeridos	• Técnicas de ventas y negociación. • Atención y servicio al cliente. • Elaboración de cotizaciones y gestión de pedidos. • Estrategias de fidelización y retención de clientes. • Conocimiento de los productos o servicios de la empresa. • Manejo de herramientas de CRM y software comercial. • Análisis de indicadores de ventas y desempeño comercial.
Capacidades deseables	• Orientación a resultados y cumplimiento de metas de ventas. • Comunicación efectiva y habilidades de negociación. • Capacidad para identificar oportunidades de negocio. • Organización y planificación de actividades comerciales. • Trabajo en equipo y coordinación con el jefe Comercial. • Proactividad y creatividad para proponer estrategias de venta. • Adaptabilidad y capacidad para gestionar cambios en el mercado y la empresa.

V. Condiciones de trabajo

- Labor fuera de oficina, con desplazamientos frecuentes y tiempo prolongado de pie durante reuniones, presentaciones o visitas a clientes.
- Requiere esfuerzo físico moderado y esfuerzo visual medio para lectura de reportes, uso de dispositivos móviles y documentación de ventas.

Riesgos asociados al puesto

- Riesgo bajo a moderado de accidentes durante desplazamientos o visitas externas.
- Posibles lesiones por esfuerzo físico al cargar materiales o equipo de presentación.

Comprometidos con la Excelencia SIMA ENTERPRISE, S.A.	**SIMA ENTERPRISE S. A** **FICHA OCUPACIONAL**	**Código**	1.3.1
		Versión	**1**
		Fecha	2026.06.01
Elaborado por: Isabela Dolores Useda Matus Elí Josué Vallejos Toruño	**Aprobado por:**		

I. Identificación del puesto	
Nombre del puesto	Responsable de atención al cliente
Departamento	Comercial
Informa a	Jefe Comercial
Personal a cargo	-
Ubicación física del puesto	Oficina Administrativa

II. Objetivo general del puesto

Gestionar la atención y seguimiento de los clientes de la empresa, asegurando una respuesta oportuna a sus solicitudes, la resolución efectiva de incidencias y la mejora continua de la satisfacción del cliente.

III. Descripción de funciones

- Atender y dar seguimiento a las consultas, solicitudes, quejas y reclamos de los clientes.
- Coordinar con las diferentes áreas de la empresa la gestión y resolución de los requerimientos de los clientes.
- Monitorear el cumplimiento de los tiempos de respuesta y atención establecidos por la organización.
- Aplicar y analizar encuestas de satisfacción para evaluar la percepción de los clientes sobre los servicios brindados.
- Elaborar informes periódicos sobre los niveles de satisfacción, incidencias y oportunidades de mejora identificadas.
- Mantener actualizada la información de los clientes en los sistemas de gestión establecidos por la empresa.
- Proponer acciones orientadas a mejorar la calidad del servicio y la experiencia del cliente.
- Promover una comunicación efectiva entre la empresa y los clientes para fortalecer las relaciones comerciales.

IV. Perfil requerido	
Formación Básica	Título técnico o universitario en áreas administrativas, comerciales o afines
Experiencia	Experiencia mínima de 2 años en atención al cliente o cargos similares
Conocimientos Requeridos	• Técnicas de atención al cliente y manejo de quejas o reclamos. • Procedimientos internos de seguimiento de solicitudes y casos de clientes. • Elaboración y análisis de encuestas de satisfacción. • Herramientas ofimáticas y sistemas de gestión de clientes (CRM). • Normas de calidad en el servicio y buenas prácticas comerciales.
Capacidades deseables	• Empatía, paciencia y habilidades de comunicación interpersonal. • Capacidad de análisis y resolución de problemas. • Organización y planificación en la gestión de solicitudes. • Trabajo en equipo y coordinación con otras áreas. • Proactividad para proponer mejoras en procesos de atención. • Orientación a la satisfacción del cliente y cumplimiento de objetivos.

V. Condiciones de trabajo

- Trabajo principalmente en la oficina, sentado frente a la computadora la mayor parte del tiempo.
- Requiere esfuerzo visual moderado-alto por atención de llamadas, correos y manejo de sistemas de gestión de clientes
- El esfuerzo físico es bajo, aunque demanda concentración y buena postura durante largos períodos.

Riesgos asociados al puesto

- Riesgo bajo de accidentes en oficina (tropiezos, resbalones o golpes menores).
- Posibles molestias musculoesqueléticas por estar sentado y usar la computadora prolongadamente.

VII. CONCLUSIONES

Los objetivos específicos planteados, los cuales delimitan el alcance del presente trabajo, fueron cumplidos mediante la aplicación de la metodología de diseño organizacional propuesta en el marco teórico. A través de esta, se logró diagnosticar la situación actual de SIMA ENTERPRISE S.A., diseñar su macroestructura y microestructura organizacional, así como elaborar el manual organizacional y de funciones para fortalecer su gestión interna.

El análisis de la situación actual mostró que la empresa carece de una estructura organizacional definida, los roles y responsabilidades no están claramente establecidos y los procesos no se encuentran estandarizados. Al mismo tiempo, se evidenciaron fortalezas, como el compromiso del personal y su disposición para mejorar, lo que representa un recurso valioso para la organización.

La propuesta de microestructura y macroestructura permitió definir niveles jerárquicos claros, relaciones funcionales adecuadas. Estos resultados ofrecen una base estructural sólida que facilita la coordinación interna y mejora la organización de las actividades, evidenciando cómo un diseño adecuado puede impactar positivamente en la eficiencia de la empresa.

La propuesta de manual detalla las actividades, responsabilidades y perfiles requeridos para cada puesto, constituyendo una guía estratégica que contribuye a clarificar roles, optimizar la gestión del talento humano y fortalecer la comunicación interna. Este hallazgo destaca la importancia de contar con herramientas organizacionales que soporten la estructura y el desempeño de la empresa.

En general, los resultados obtenidos evidencian que un diseño organizacional estructurado y alineado con las necesidades de la empresa representa un aporte significativo para mejorar la eficiencia operativa, la coordinación interna y la competitividad de SIMA ENTERPRISE S.A., constituyéndose como una referencia estratégica para futuras acciones de gestión y desarrollo organizacional.

VIII. RECOMENDACIONES

- Tomar como base los resultados del diseño organizacional desarrollado en el presente trabajo para la implementación gradual de la estructura organizacional y el manual organizacional y de funciones, de acuerdo con las necesidades y recursos de la empresa.
- Priorizar la revisión y validación del diseño organizacional propuesto, asegurando que la microestructura y macroestructura definidas, así como el manual organizacional y de funciones, reflejen de manera adecuada los roles, responsabilidades y relaciones jerárquicas necesarias para optimizar la operación de la empresa.
- Utilizar la estructura organizacional propuesta como una guía para futuras contrataciones, capacitaciones y delegación de responsabilidades con el fin de que cada colaborador conozca sus funciones y roles dentro de la empresa.
- Colocar el organigrama aprobado en un lugar visible dentro de las instalaciones de la empresa para que los colaboradores puedan familiarizarse con la estructura organizacional.
- Revisar periódicamente el organigrama y manuales haciendo los ajustes necesarios en función de los cambios que puedan haber dentro de la gestión o estructura de la empresa.
- Promover el cumplimiento estricto de las funciones establecidas para cada puesto, fomentando la responsabilidad individual y colectiva en pro de mejorar la coordinación y productividad dentro de la empresa.
- Realizar evaluaciones periódicas de las condiciones de trabajo de cada puesto, con el fin de identificar riesgos, necesidades y oportunidades de mejora que permitan fortalecer la seguridad, salud y bienestar de los colaboradores, así como mantener actualizadas las fichas ocupacionales de la empresa.

IX. BIBLIOGRAFÍA

- Campbell, A., Gutiérrez, M., y Lancelot, M. (2011). *Estrategia en Acción: La Forma Cómo las Organizaciones Aprenden, Cambian y Crecen*. Wiley.
- Daft, R. L. (2014). *Teoría y diseño organizacional.* South-Western.
- Benjamín, E., y Fincowsky, F. (2009). *Organización de empresas: Análisis, Diseño y Estructura.* McGraw-Hill.
- Fayol, H. (1987). *Administración Industrial y General*. El Ateneo.
- Mintzberg, H. (1979). *Estructuras en las Organizaciones*. Prentice-Hall.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración: Teoría, Proceso y Práctica*. McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2002). *Administración en los Nuevos Tiempos*. McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de Recursos Humanos*. McGraw-Hill.
- Pfeffer, J. (1993). *El Poder en las Organizaciones*. McGraw-Hill.
- Woodward, J. (1965). *Organización Industrial: Teoría y Práctica*. Oxford.
- Pulgar-Vidal, L. H., y Ríos Ramos, F. (2011). *Metodologías Para Implantar la Estrategia: Diseño Organizacional de la Empresa*. Lima.
- Urwick, L. (1967). *Los Elementos de la Administración*. Harper & Brothers.
- Champy, J., y Hammer, M. (1993). *Reingeniería de la Corporación*. Harper Business.
- Porter, M. (1982). Estrategia Competitiva: *Técnicas para el Análisis de los Sectores Industriales y de la Competencia*. The Free Press.
- Harmon, P. (2019). *Cambio de Proceso de Negocio: Una Guía de Gestión de Procesos de Negocio para Gerentes y Profesionales de Procesos.* Morgan Kaufmann.
- Coulter, M., DeCenzo, D. A., y Robbins, S. P. (2001). *Fundamentos de la Administración*. Pearson.
- Cannice, M. V., Koontz, H., y Heinz Weihrich. (2012). *Administración: Una Perspectiva Global y Empresarial*. McGraw-Hill.

Anexos

X. ANEXOS

Anexo No.1: Tabla PIB de Nicaragua

Tabla 1: PIB de Nicaragua

Año	PIB Industrial (Millones de córdobas)	Crecimiento (%)
2020	1000	-2.5
2021	1050	5.0
2022	1100	4.8
2023	1175	6.8
2024	1250	6.4

Fuente: Elaboración Propia

Anexo No.2: Fuentes de los factores matriz MADE

Tabla 2: Fuentes de los factores Matriz MADE

Tipo Entorno	Variable	Factor	Fuente
E. General	Económico	Aumento en las Importaciones de insumos y refacciones	Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), sobre la base de cifras oficiales.
E. General	Económico	Índice de crecimiento en el sector industrial.	Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL)
E. General	Jurídico	Alineación con instituciones gubernamentales como: MEFCCA, INPYME, BANPRO, BFP, RENAE, INIFOM y MIFIC	Ministerio de Fomento, Industria y Comercio (MIFIC)
E. General	Económico	Concentración de compradores en relación con proveedores.	Tecoloco
E. General	Económico	Costos de cambio para los clientes hacia productos sustitutos.	El Banco Central, https://www.bcn.gob.ni/precios
E. General	Tecnológico	Planes de adquisición de activos	Inpyme, MEFCCA
E. General	Político	Política gubernamental y regulaciones.	El Ministerio de Fomento, Industria y Comercio (MIFIC), Ley General del Ambiente y los Recursos Naturales
E. Específico	Competidores Potenciales	Cambios en las preferencias del cliente que favorecen servicios industriales más especializados.	Asociación de Productores y Exportadores de Nicaragua (APEN), Ministerio de Fomento, Industria y Comercio (MIFIC) de Nicaragua

E. Específico	Competidores Potenciales	Número de competidores.	Instituto Nacional de Información de Desarrollo (INIDE)
E. Específico	Competidores Potenciales	Empresas emergentes que introducen enfoques innovadores o servicios especializados.	Instituto Nicaragüense de Desarrollo (INDE), Cámara de Comercio y Servicios de Nicaragua (CCSN), Consejo Nicaragüense de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (CONIMIPYME).
E. Específico	Competidores Potenciales	Un aumento repentino en la demanda de servicios industriales debido a cambios en la industria.	Ministerio de Fomento, Industria y Comercio (MIFIC), Instituto Nacional de Información de Desarrollo (INIDE), Cámara de Comercio y Servicios de Nicaragua (CCSN)
E. Específico	Competidores Potenciales	Empresas emergentes que pueden acceder fácilmente a tecnologías de última generación.	Ministerio de Fomento, Industria y Comercio (MIFIC), Consejo Nicaragüense de Ciencia y Tecnología (CONICYT), ProNicaragua
E. Específico	Poder de los Clientes	Cliente que adquiere una gran cantidad de servicios industriales para negociar términos y precios.	Cámara de Comercio y Servicios de Nicaragua (CCSN), Ministerio de Fomento, Industria y Comercio (MIFIC), Asociación de Productores y Exportadores de Nicaragua (APEN)
E. Específico	Poder de los Clientes	Clientes utilizan información de mercado para comparar ofertas y precios de diferentes proveedores.	Cámara de Comercio y Servicios de Nicaragua (CCSN), Instituto Nicaragüense de Defensa del Consumidor (INDEC), Ministerio de Fomento, Industria y Comercio (MIFIC)
E. Específico	Poder de los Clientes	Servicios especializados que son esenciales para la cadena de producción de un cliente.	Cámara de Comercio y Servicios de Nicaragua (CCSN), Consejo Nicaragüense de Ciencia y Tecnología (CONICYT)
E. Específico	Poder de los Clientes	Clientes con la capacidad de realizar ciertos servicios especializados en sus propias instalaciones.	Cámara de Comercio y Servicios de Nicaragua (CCSN), Consejo Nicaragüense de Ciencia y Tecnología (CONICYT)
E. Específico	Poder de los Clientes	Asociaciones de clientes que negocian términos favorables con proveedores de servicios industriales.	Consejo Nicaragüense de Ciencia y Tecnología (CONICYT), Cámara de Comercio y Servicios de Nicaragua (CCSN)
E. Específico	Productos Sustitutos	Número de productos sustitutos clave.	Instituto Nacional de Información de Desarrollo (INIDE)

E. Específico	Productos Sustitutos	Nuevas soluciones tecnológicas que puedan reemplazar ciertos servicios industriales tradicionales.	Cámara Nicaragüense de la Construcción (CNC) y la Cámara de Industrias de Nicaragua (CADIN)
E. Específico	Productos Sustitutos	El desarrollo de métodos o procesos alternativos que puedan cumplir la misma función que los servicios industriales existentes.	Consejo Nicaragüense de Ciencia y Tecnología (CONICYT), Ministerio de Fomento, Industria y Comercio (MIFIC)
E. Específico	Productos Sustitutos	Cambios en la demanda del mercado hacia métodos de producción más sostenibles y respetuosos con el medio ambiente.	Ministerio del Ambiente y los Recursos Naturales (MARENA), ProNicaragua
E. Específico	Productos Sustitutos	Desarrollo de tecnologías en otros campos que pueden reemplazar los servicios industriales tradicionales.	Instituto Nacional de Información de Desarrollo (INIDE), CONICYT
E. Específico	Poder de los Proveedores	Proveedor único de tecnología especializada necesaria para realizar ciertos servicios.	Cámara de Comercio y Servicios de Nicaragua (CCSN), ProNicaragua
E. Específico	Poder de los Proveedores	Un proveedor que suministra materiales especializados que son esenciales para la prestación de servicios industriales.	Cámara de Industrias de Nicaragua (CADIN), MIFIC
E. Específico	Poder de los Proveedores	Un proveedor que suministra una tecnología patentada sin alternativas equivalentes.	MIFIC, ProNicaragua
E. Específico	Poder de los Proveedores	Un proveedor que posee y opera la única instalación de producción de ciertos componentes críticos.	MIFIC, CCSN
E. Específico	Poder de los Proveedores	Un mercado con pocos proveedores que ofrecen servicios altamente especializados.	Cámara de Comercio y Servicios de Nicaragua (CCSN), MIFIC

Fuente: Elaboración propia

Anexo No.3: Evaluación de los factores Matriz MADE

Tabla 3: Evaluación de los factores Matriz MADE

SIMA ENTERPRISE S.A S. A	LAS 4 P'S MKT				EVAL. FACTORES				
FACTOR	**PO**	**PE**	**PA**	**PR**	**MN**	**N**	**0**	**P**	**MP**
Aumento en las Importaciones de insumos y refacciones		x							x
Índice de crecimiento en el sector industrial.	x								x
Alineación con instituciones gubernamentales como: MEFCCA, INPYME, BANPRO, BFP, RENAE, INIFOM y MIFIC				x					x
Concentración de compradores en relación con proveedores.		x						x	
Costos de cambio para los clientes hacia productos sustitutos.				x			x		
Planes de adquisición de activos	x							x	
Política gubernamental y regulaciones.		x						x	
Cambios en las preferencias del cliente que favorecen servicios industriales más especializados.			x		x				
Número de competidores.	x					x			
Empresas emergentes que introducen enfoques innovadores o servicios especializados.		x					x		
Un aumento repentino en la demanda de servicios industriales debido a cambios en la industria.		x						x	
Empresas emergentes que pueden acceder fácilmente a tecnologías de última generación.			x			x			
Cliente que adquiere una gran cantidad de servicios industriales para negociar términos y precios.			x			x			
Clientes utilizan información de mercado para comparar ofertas y precios de diferentes proveedores.		x				x			

Servicios especializados que son esenciales para la cadena de producción de un cliente.		x						x	
Clientes con la capacidad de realizar ciertos servicios especializados en sus propias instalaciones.	x					x			
Asociaciones de clientes que negocian términos favorables con proveedores de servicios industriales.			x			x			
Número de productos sustitutos clave.	x								x
Nuevas soluciones tecnológicas que puedan reemplazar ciertos servicios industriales tradicionales.			x					x	
El desarrollo de métodos o procesos alternativos que puedan cumplir la misma función que los servicios industriales existentes.				x				x	
Cambios en la demanda del mercado hacia métodos de producción más sostenibles y respetuosos con el medio ambiente.		x						x	
Desarrollo de tecnologías en otros campos que pueden reemplazar los servicios industriales tradicionales.		x						x	
Proveedor único de tecnología especializada necesaria para realizar ciertos servicios.		x				x			
Un proveedor que suministra materiales especializados que son esenciales para la prestación de servicios industriales.	x							x	
Un proveedor que suministra una tecnología patentada sin alternativas equivalentes.		x				x			
Un proveedor que posee y opera la única instalación de producción de ciertos componentes críticos.	x							x	
Un mercado con pocos proveedores que ofrecen servicios altamente especializados.		x				x			

Fuente: Elaboración propia

Anexo No.4: Priorización de los factores (MADE)

Tabla 4: Priorización de Factores, Matriz MADE

FACTOR	S	W
Aumento en las Importaciones de insumos y refacciones	15	4.27 %
Índice de crecimiento en el sector industrial.	16	4.56 %
Alineación con instituciones gubernamentales como: MEFCCA, INPYME, BANPRO, BFP, RENAE, INIFOM y MIFIC	24	6.84 %
Concentración de compradores en relación con proveedores.	13	3.70 %
Costos de cambio para los clientes hacia productos sustitutos.	13	3.70 %
Planes de adquisición de activos	19	5.41 %
Política gubernamental y regulaciones.	21	5.98 %
Cambios en las preferencias del cliente que favorecen servicios industriales más especializados.	12	3.42 %
Número de competidores.	18	5.13 %
Empresas emergentes que introducen enfoques innovadores o servicios especializados.	10	2.85 %
Un aumento repentino en la demanda de servicios industriales debido a cambios en la industria.	8	2.28 %
Empresas emergentes que pueden acceder fácilmente a tecnologías de última generación.	20	5.70 %
Cliente que adquiere una gran cantidad de servicios industriales para negociar términos y precios.	21	5.98 %
Clientes utilizan información de mercado para comparar ofertas y precios de diferentes proveedores.	14	3.99 %
Servicios especializados que son esenciales para la cadena de producción de un cliente.	12	3.42 %
Clientes con la capacidad de realizar ciertos servicios especializados en sus propias instalaciones.	18	5.13 %
Asociaciones de clientes que negocian términos favorables con proveedores de servicios industriales.	22	6.27 %
Número de productos sustitutos clave.	8	2.28 %
Nuevas soluciones tecnológicas que puedan reemplazar ciertos servicios industriales tradicionales.	6	1.71 %
El desarrollo de métodos o procesos alternativos que puedan cumplir la misma función que los servicios industriales existentes.	5	1.42 %

Cambios en la demanda del mercado hacia métodos de producción más sostenibles y respetuosos con el medio ambiente.	23	6.55 %
Desarrollo de tecnologías en otros campos que pueden reemplazar los servicios industriales tradicionales.	3	0.85 %
Proveedor único de tecnología especializada necesaria para realizar ciertos servicios.	0	0.00 %
Un proveedor que suministra materiales especializados que son esenciales para la prestación de servicios industriales.	16	4.56 %
Un proveedor que suministra una tecnología patentada sin alternativas equivalentes.	5	1.42 %
Un proveedor que posee y opera la única instalación de producción de ciertos componentes críticos.	5	1.42 %
Un mercado con pocos proveedores que ofrecen servicios altamente especializados.	4	1.14 %

Fuente: Elaboración propia

Anexo No.5: Priorización de los factores (MADE)

n	Factor	S	W	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27
1	Aumento en las Importaciones de insumos y refacciones	14	3,99 %		0	0	1	1	0	1	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1
2	Índice de crecimiento en el sector industrial.	17	4,84 %	1		0	1	1	0	0	1	0	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1
3	Alineación con instituciones gubernamentales como : MEFCCA, INPYME, BANPRO, BFP, RENAE, INIFOM y MIFIC	24	6,84 %	1	1		1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1
4	Concentración de compradores en relación con proveedores.	13	3,70 %	0	0	0		1	0	0	1	0	1	1	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1
5	Costos de cambio para los clientes hacia productos sustitutos.	13	3,70 %	0	0	0	0		0	0	1	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1
6	Planes de adquisición de activos	19	5,41 %	1	1	0	1	1		0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1
7	Política gubernamental y regulaciones.	21	5,98 %	0	1	0	1	1	1		1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1
8	Cambios en las preferencias del cliente que favorecen servicios industriales más especializados.	12	3,42 %	0	0	0	0	0	0	0		0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1
9	Número de competidores.	18	5,13 %	1	1	1	1	1	0	0	1		1	1	1	0	0	1	0	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1
10	Empresas emergentes que introducen enfoques innovadores o servicios especializados.	10	2,85 %	1	0	0	0	0	0	0	0	0		1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1
11	Un aumento repentino en la demanda de servicios industriales debido a cambios en la industria.	8	2,28 %	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1
12	Empresas emergentes que pueden acceder fácilmente a tecnologías de última generación.	20	5,70 %	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1		1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1
13	Cliente que adquiere una gran cantidad de servicios industriales para negociar términos y precios.	21	5,98 %	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	0		1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1
14	Clientes que utilizan información de mercado para comparar ofertas y precios de diferentes proveedores.	14	3,99 %	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0		1	0	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1
15	Servicios especializados que son esenciales para la cadena de producción de un cliente.	12	3,42 %	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0		0	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1
16	Clientes con la capacidad de realizar ciertos servicios especializados en sus propias instalaciones.	18	5,13 %	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	1	1		0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1
17	Asociaciones de clientes que negocian términos favorables con proveedores de servicios industriales.	22	6,27 %	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
18	Número de productos sustitutos clave.	8	2,28 %	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		1	1	0	1	1	1	1	1	1
19	Nuevas soluciones tecnológicas que puedan reemplazar ciertos servicios industriales tradicionales.	6	1,71 %	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0		1	0	1	1	1	0	0	1
20	El desarrollo de métodos o procesos alternativos que puedan cumplir la misma función que los servicios industriales existentes.	5	1,42 %	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	1	1	1	1	1	0
21	Cambios en la demanda del mercado hacia métodos de producción más sostenibles o respetuosos con el medio ambiente.	23	6,55 %	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1		1	1	0	1	1	0
22	Desarrollo de tecnologías en otros campos que pueden reemplazar los servicios industriales tradicionales.	3	0,85 %	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		1	1	0	0	1
23	Proveedor único de tecnología especializada necesaria para realizar ciertos servicios.	0	0,00 %	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0
24	Un proveedor que suministra materiales especializados que son esenciales para la prestación de servicios industriales.	16	4,56 %	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	1	0	1		0	1	0
25	Un proveedor que suministra una tecnología patentada sin alternativas equivalentes.	5	1,42 %	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	1		0	1
26	Un proveedor que posee y opera la única instalación de producción de ciertos componentes críticos.	5	1,42 %	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	1		1
27	Un mercado con pocos proveedores que ofrecen servicios altamente especializados.	4	1,14 %	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	

Fuente: Elaboración propia.

Anexo No.6: Fuente de los factores de la matriz MADI

Tabla 5: Fuente de los factores de la matriz MADI

Categoría	Factor	Fuente
Recursos	Personal capacitado	Perfiles de empleados, incluyendo habilidades, experiencia y formación.
Recursos	Maquinaria	Evaluaciones de mantenimiento y estado de los activos físicos.
Recursos	Rentabilidad del negocio	Estados financieros.
Capacidades	Infraestructura en buen estado	Evaluaciones de mantenimiento y estado de los activos físicos.
Capacidades	Clientes satisfechos	Encuestas de satisfacción del cliente.
Capacidades	Gestión efectiva de proyectos	Análisis de proyectos exitosos y sus factores clave de éxito.
Capacidades	Capacitación continua de personal	Programas de formación y desarrollo de habilidades del personal.
Capacidades	Motivación y empatía con el personal	Encuestas de clima laboral y retroalimentación del personal.
Capacidades	Posibilidad de inversión para expandirse	Estados financieros.
Carencias	Promoción efectiva de los servicios de la empresa.	Evaluación de la eficacia de la implementación de estrategias previas.
Carencias	Políticas de la empresa poco desarrolladas	Entrevistas con empleados para obtener información sobre obstáculos operativos o culturales.
Carencias	Falta de manuales y protocolos de procesos	Entrevistas con empleados para obtener información sobre obstáculos operativos o culturales.
Carencias	Definición de las responsabilidades por área	Estructura organizativa y descripciones de funciones.
Incapacidades	Centralización del mando	Estructura organizativa y descripciones de funciones.
Incapacidades	Medir los procesos de forma eficaz	Estructura organizativa y descripciones de funciones.

Fuente: Elaboración Propia

Anexo No.7: Encuesta a colaboradores

Objetivo del instrumento

Recopilar información sobre las funciones, procesos, responsabilidades y percepciones de los colaboradores de SIMA ENTERPRISE S.A., con el propósito de identificar oportunidades de mejora en la organización del trabajo, apoyar la elaboración de un manual de funciones y fortalecer la gestión administrativa de la empresa.

Introducción

Estimado colaborador:

El presente cuestionario tiene como finalidad recopilar información sobre las funciones y actividades que usted realiza dentro de la empresa. Los datos proporcionados serán utilizados únicamente con fines académicos para el desarrollo de la presente investigación.

Se agradece responder con la mayor honestidad posible.

I. Datos Generales

Nombre del colaborador: _____

Cargo que desempeña: _____

Edad: _____

Género: _____

Tiempo de laborar en la empresa: _____

II. Descripción del Cargo

2.1. Describa brevemente el objetivo principal de su cargo dentro de la empresa.

2.2. Enumere las principales funciones o actividades que realiza en su puesto de trabajo.

2.3. ¿Realiza alguna otra tarea que no esté contemplada dentro de las funciones asociadas a su cargo?

a) Sí
b) No

Si su respuesta es sí, especifique:

III. Organización y funcionamiento de la empresa

1. ¿Considera que la empresa procura ubicar al personal adecuado en cada puesto de trabajo?

a) Sí
b) No

¿Por qué?

2. ¿Cree que la organización toma en cuenta las habilidades y capacidades de cada trabajador al momento de asignar las actividades?

a) Siempre
b) Casi siempre
c) Algunas veces
d) Nunca

3. ¿Cómo calificaría el desempeño de su trabajo dentro de la organización?

4. ¿De qué manera contribuyen las técnicas o métodos que aplica en su área de trabajo al logro de los objetivos de la empresa?

5. ¿Considera que el ambiente de trabajo refleja la cultura organizacional promovida por la empresa?

a) Sí
b) No
c) Parcialmente

6. ¿La organización tiene definidas claramente las líneas de autoridad entre los diferentes niveles jerárquicos?

a) Sí
b) No

7. ¿Considera que existe duplicidad de mando en los puestos dentro de la organización?

a) Siempre
b) Casi siempre
c) Algunas veces
d) Nunca

8. ¿Qué nivel de conocimiento considera que posee sobre los procedimientos necesarios para cumplir con sus funciones?

a) Menos del 50%
b) 50%
c) 75%
d) 100%

9. ¿La organización cuenta con normas claras para el comportamiento de los trabajadores?

a) Sí
b) No

10. ¿Existe algún manual o documento donde se describan las áreas y los puestos de trabajo dentro de la organización?

a) Sí
b) No

Anexo No.8: Entrevista a los encargados de áreas

Objetivo del instrumento

Obtener información sobre la estructura organizativa, los procesos administrativos, el manual de funciones y los procedimientos operativos de **SIMA ENTERPRISE S.A.**, con el propósito de analizar su funcionamiento interno e identificar oportunidades de mejora en la gestión organizacional.

Introducción

La presente entrevista forma parte del proceso de recolección de información para el desarrollo de la investigación. Su objetivo es conocer la perspectiva de los responsables de área sobre la estructura organizacional, los procesos internos y la gestión operativa de la empresa.

La información proporcionada será utilizada únicamente con fines académicos.

Estructura Organizativa.

1. ¿Cuál es la misión y visión de la empresa? ¿Cómo se reflejan estos enfoques en los proyectos que lleva a cabo la empresa?
2. ¿Conoce el organigrama de la empresa? ¿Lo puede describir?
3. ¿Cómo se determinan los roles y responsabilidades de cada posición en el organigrama?
4. ¿Cómo se lleva a cabo la comunicación y colaboración entre los diferentes niveles del organigrama?
5. ¿Existen problemas de comunicación o coordinación que hayan afectado la eficacia de la empresa en el pasado? ¿Qué medidas se han tomado para abordar estos problemas?
6. ¿Se ha revisado el organigrama recientemente para asegurar que sigue siendo relevante y efectivo en la estructura organizacional actual?
7. ¿Cómo se asegura la empresa de que el organigrama está alineado con los objetivos y estrategias de la empresa?

8. ¿Se ha revisado el organigrama recientemente para asegurar que sigue siendo relevante y efectivo en la estructura organizacional actual?
9. ¿Cómo se asegura la empresa de que el organigrama se mantiene flexible y adaptable para responder a los cambios en la estructura organizacional y las necesidades del negocio en el futuro?

Manual de funciones.

1. ¿La empresa cuenta con manual de funciones o cuenta con otra forma de asignar las funciones de sus colaboradores?
2. ¿Qué información se incluye en el manual de funciones de la empresa de servicios industriales?
3. ¿Cómo se utiliza el manual de funciones en la empresa? ¿Es obligatorio para los empleados seguirlo?
4. ¿Quién es responsable de mantener y actualizar el manual de funciones de la empresa? ¿Con qué frecuencia se revisa y actualiza?
5. ¿Cómo afecta el manual de funciones a la cultura y el ambiente de trabajo en la empresa de servicios industriales? ¿Se sienten los empleados capacitados y apoyados en sus roles gracias a la información proporcionada en el manual?
6. ¿Cómo se asegura la empresa de que el manual de funciones se entiende y utiliza correctamente por los empleados? ¿Hay una capacitación o sesión informativa sobre el manual de funciones cuando se incorpora un nuevo empleado?
7. ¿Cómo se asegura la empresa de que las responsabilidades están claramente definidas para evitar superposición de funciones o conflictos?
8. ¿Cómo se asegura la empresa de que los empleados tienen las habilidades y conocimientos necesarios para cumplir con sus funciones? ¿Se proporciona capacitación o formación adicional?

Instructivo de operación.

1. ¿Existe algún manual de procesos que la empresa utiliza para guiar su trabajo? ¿Podría describirnos su contenido?
2. ¿La empresa cuenta con una política de calidad?
3. ¿Podría describirnos los procesos que sigue la empresa para llevar a cabo un proyecto?
4. ¿Qué procesos piensa que se pueden mejorar? ¿Puede describir los procesos?
5. ¿Cuál es la política de calidad de la empresa? ¿Qué medidas se toman para garantizar la satisfacción del cliente en los proyectos?
6. Se ejecuta el proyecto con el seguimiento continuo del cliente para garantizar la satisfacción.
7. ¿Cómo se asegura la empresa de que se están cumpliendo los estándares de calidad en los proyectos?
8. ¿Cómo evalúa la empresa el desempeño de sus proyectos? ¿Qué indicadores se utilizan para medir la eficacia y eficiencia en la realización de estos?
9. ¿Cómo se asegura la empresa de mantenerse actualizada en cuanto a las tendencias y avances tecnológicos relacionados con sus servicios?
10. ¿Cuál es el enfoque de la empresa en cuanto al cuidado del medio ambiente en sus proyectos? ¿Existen políticas y prácticas establecidas para garantizar una gestión ambiental adecuada en los proyectos?
11. ¿Cómo se manejan situaciones en las que se presentan problemas o desacuerdos con el cliente en un proyecto?
12. ¿Cuáles son las estrategias que la empresa utiliza para mantener la satisfacción del cliente a largo plazo y fomentar la lealtad de estos hacia la empresa?

Anexo No.9: Guía de Observación Directa

Objetivo del instrumento

Observar y registrar de manera directa las actividades, procesos y dinámica organizacional dentro de SIMA ENTERPRISE S.A., con el propósito de identificar la forma en que se desarrollan las funciones de los colaboradores, la interacción entre áreas y el cumplimiento de los procesos establecidos.

Tipo de observación

- Observación directa
- Observación no participante
- Realizada en el lugar de trabajo de la empresa

Aspectos para observar

Durante el proceso de observación se consideraron los siguientes aspectos:

- Organización de las áreas de trabajo
- Distribución de funciones entre los colaboradores
- Comunicación entre los diferentes niveles jerárquicos
- Cumplimiento de los procesos de trabajo
- Uso de herramientas y recursos para la ejecución de actividades
- Coordinación entre las diferentes áreas de la empresa

Formato de registro de observación

Fecha	Área observada	Actividad observada	Descripción de la observación	Observaciones

Descripción del proceso de observación

La observación directa se realizó durante visitas a las instalaciones de la empresa, donde se pudo identificar la forma en que los colaboradores desarrollan sus actividades diarias, la interacción entre las diferentes áreas y la aplicación de los procesos organizacionales. La información obtenida permitió complementar los datos recopilados mediante la encuesta y la entrevista.

Anexo No.10: Evaluación de factores Matriz MADI

Tabla 6: Evaluación de los factores, Matriz MADI

SIMA ENTERPRISE S.A S. A	**LAS 4 P'S MKT**				**EVAL. FACTORES**				
Factor	PO	PE	PA	PR	MN	N	0	P	MP
Personal capacitado	x								x
Maquinaria	x								x
Rentabilidad del negocio		x							x
Infraestructura en buen estado			x					x	
Clientes satisfechos				x				x	
Gestión efectiva de proyectos	x			x				x	
Capacitación continua de personal	x								x
Motivación y empatía con el personal	x								
Posibilidad de inversión para expandirse	x			x				x	
Promoción efectiva de los servicios de la empresa.				x	x				
Políticas de la empresa poco desarrolladas	x				x				
Falta de manuales y protocolos de procesos	x				x				
Definición de las responsabilidades por área	x					x			
Centralización del mando	x				x				
Medir los procesos de forma eficaz	x					x			

Fuente: Elaboración propia

Anexo No.11: Priorización de los factores Matriz MADI

Tabla 7: Priorización de Factores, Matriz MADI.

FACTOR	S	W
Personal capacitado	3	2.91%
Maquinaria	6	5.83%
Rentabilidad del negocio	11	10.68%
Infraestructura en buen estado	4	3.88%
Clientes satisfechos	3	2.91%
Gestión efectiva de proyectos	5	4.85%
Capacitación continua de personal	4	3.88%
Motivación y empatía con el personal	3	2.91%
Posibilidad de inversión para expandirse	9	8.74%
Promoción efectiva de los servicios de la empresa.	9	8.74%
Políticas de la empresa poco desarrolladas	11	10.68%
Falta de manuales y protocolos de procesos	11	10.68%
Definición de las responsabilidades por área	10	9.71%
Centralización del mando	9	8.74%
Medir los procesos de forma eficaz.	5	4.85%

Fuente: Elaboración propia

Anexo No.12: Priorización de los factores Matriz MADI

Tabla 8: Priorización de factores Matriz MADI Excel

n	Factor	S	W	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	Personal capacitado	3	2.91%		1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
2	Maquinaria	6	5.83%	0		0	0	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	1
3	Rentabilidad del negocio	11	10.68%	1	1		1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1
4	Infraestructura en buen estado	4	3.88%	1	1	0		0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0
5	Clientes satisfechos	3	2.91%	1	0	1			0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
6	Gestión efectiva de proyectos	5	4.85%	0	0	0	1	1		0	1	1	0	0	0	0	0	1
7	Capacitación continua de personal	4	3.88%	1	0	0	0	1	1		1	0	0	0	0	0	0	0
8	Motivación y empatía con el personal	3	2.91%	1	1	0	0	1	0	0		0	0	0	0	0	0	0
9	Posibilidad de inversión para expandirse	9	8.74%	1	0	0	1	1	0	1	1		0	0	1	1	1	1
10	Promoción efectiva de los servicios de la empresa.	9	8.74%	1	0	0	1	0	1	1	1			1	1	1	1	0
11	Políticas de la empresa poco desarrolladas	11	10.68%	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0		0	1	0	1
12	Falta de manuales y protocolos de procesos	11	10.68%	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1		0	1	1
13	Definición de las responsabilidades por área	10	9.71%	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	0	1		1	1
14	Centralización del mando	9	8.74%	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	0	0		1
15	Medir los procesos de forma eficaz	5	4.85%	0	0	0	1	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	

Fuente: Elaboración propia.

Anexo No.13: Estrategias por Factor Clave y Actividades: Estrategias

a. Rentabilidad del Negocio

- **i.** Optimización de Costos: Reducir gastos operativos mediante el uso eficiente de recursos y la negociación con proveedores.
- **ii.** Diversificación de Servicios: Ampliar la oferta con auditorías energéticas y contratos de mantenimiento preventivo.
- **iii.** Análisis Financiero: Realizar análisis periódicos para detectar áreas de mejora en la rentabilidad.
- **iv.** Programas de Fidelización: Crear incentivos para clientes recurrentes.

b. Políticas de la Empresa Poco Desarrolladas

- **i.** Desarrollo de Políticas: Crear un manual con lineamientos sobre ética laboral, seguridad y atención al cliente.
- **ii.** Capacitación en Políticas: Asegurar que todo el personal conozca y cumpla con las normativas internas.
- **iii.** Evaluación y Actualización: Revisar y actualizar las políticas periódicamente según las necesidades de la empresa.

c. Falta de Manuales y Protocolos de Procesos

- **i.** Documentación de Procesos: Elaborar manuales detallados para estandarizar las operaciones clave.
- **ii.** Estándares de Calidad: Implementar protocolos que garanticen la consistencia en la prestación de servicios.
- **iii.** Capacitación en Procedimientos: Formar al personal en el uso adecuado de los manuales y protocolos.

Anexo No.14: Objetivos por factores de las estrategias óptimas

Tabla 9: Objetivos por factores de las estrategias óptimas

FACTOR	OBJETIVOS
Rentabilidad del Negocio	1- Incrementar la rentabilidad de la empresa 2- Potenciar la competitividad de SIMA ENTERPRISE S.A. mediante la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes.
Políticas de la empresa poco desarrolladas	1- Fortalecer la gestión operativa mediante la estandarización de los procesos clave de la organización 2- Consolidar un sistema de gobernanza organizacional que garantice el cumplimiento de los lineamientos estratégicos de la empresa.

Falta de manuales y protocolos de procesos	1- Desarrollar las competencias del personal para asegurar un desempeño eficiente en la prestación de los servicios. 2- Garantizar la calidad y consistencia de los servicios brindados por la empresa.

Fuente: Elaboración propia

Anexo No.15: Estrategias por Factor Clave y Actividades: Actividades

IDENTIFICACIÓN Y ANALISIS DE LAS ACTIVIDADES

Organización: **SIMA S,A**

n	objetivo	Actividad
1	Rentabilidad del Negocio	Seleccionar equipos que ofrezcan la mejor relación costo-beneficio en términos de ahorro energético y durabilidad.
2	Rentabilidad del Negocio	Realizar un estudio de mercado para identificar posibles proveedores alternativos.
3	Rentabilidad del Negocio	Realizar evaluaciones periódicas con los clientes para obtener retroalimentación y ajustar los servicios según sea necesario.
4	Rentabilidad del Negocio	Desarrollar diferentes tipos de contratos de mantenimiento preventivo que se adapten a las necesidades específicas de los clientes.
5	Políticas de la empresa poco desarrolladas	Desarrollo del Manual de Políticas
6	Políticas de la empresa poco desarrolladas	Capacitación del Personal en las Políticas:
7	Políticas de la empresa poco desarrolladas	Evaluación y Actualización de Políticas cuando se cumplan los plazos estimados
8	Falta de manuales y protocolos de procesos	Documentación de Procesos
9	Falta de manuales y protocolos de procesos	Implementación de Estándares de Calidad y Protocolos según las actividades
10	Falta de manuales y protocolos de procesos	Capacitación del Personal en Procedimientos

Anexo No.16: Estrategias por Factor Clave y Actividades: Análisis de las actividades

ANÁLISIS DE LAS ACTIVIDADES

Organización: SIMA S,A

SENSIBILIDAD DE LAS ACTIVIDADES

	NIVELES		20%	EXCELENTE
ACT	APORTE	DESEMPEÑO	TOTAL	SENSIBILIDAD
1	3 (Valor: 400)	3 (Valor: 600)	1000	I
2	3 (Valor: 400)	1 (Valor: 40)	440	III
3	3 (Valor: 400)	2 (Valor: 330)	730	II
4	3 (Valor: 400)	2 (Valor: 330)	730	II
5	2 (Valor: 220)	2 (Valor: 330)	550	II
6	2 (Valor: 220)	1 (Valor: 40)	260	III
7	2 (Valor: 220)	1 (Valor: 40)	260	III
8	3 (Valor: 400)	3 (Valor: 600)	1000	I
9	3 (Valor: 400)	1 (Valor: 40)	440	III
10	3 (Valor: 400)	2 (Valor: 330)	730	II

RELACIONES ENTRE LAS ACTIVIDADES

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
1		A	B	A	C	C	C	C	C	C															
2			B	A	C	C	C	C	C	C															
3				A	C	C	C	C	C	C															
4					C	C	C	C	C	C															
5						A	A	B	B	B															
6							A	B	B	A															
7								B	B	B															
8									A	A															
9										A															
10																									

Anexo No.17: Estrategias por Factor Clave y Actividades: Nivel de sensibilidad entre las actividades.

El análisis de sensibilidad en la matriz MADI permite evaluar la estabilidad y consistencia del diseño organizacional ante cambios en los niveles de interdependencia entre actividades. Su propósito es comprobar si la estructura propuesta (los grupos de actividades resultantes) se mantiene coherente cuando se simulan variaciones en las relaciones que la sustentan.

Este análisis se realiza aplicando tres niveles de sensibilidad: Tipo I, Tipo II y Tipo III, cada uno representando un grado diferente de perturbación en la matriz original.

- **Sensibilidad Tipo I.**

Este nivel analiza la robustez básica del diseño cuando se altera únicamente la relación entre dos actividades seleccionadas.

Actividades evaluadas: Actividad 1 y Actividad 8.

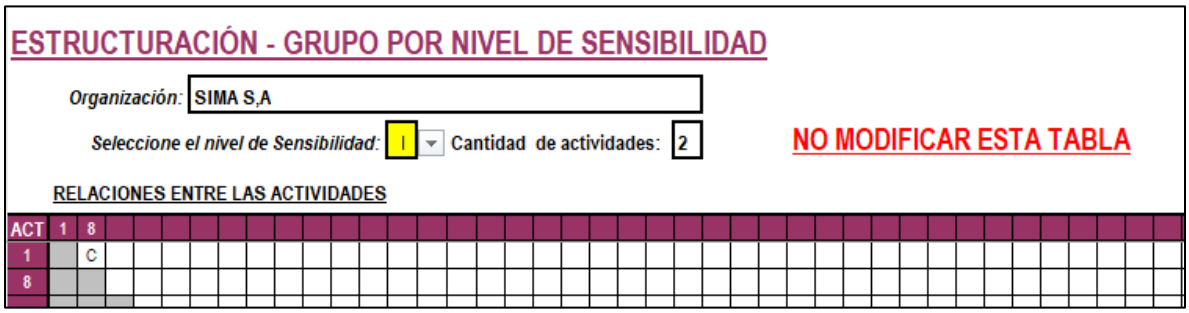
Procedimiento:

Se modifica de manera mínima la interdependencia entre estas dos actividades, reduciéndola a un nivel muy bajo (“O”). Esto simula una situación en la que su coordinación se debilita o se interrumpe ligeramente, sin afectar el resto de la matriz.

Interpretación:

Se verifica si estas actividades permanecen en el mismo grupo después del ajuste.

- Si siguen agrupadas, la estructura muestra coherencia y estabilidad ante variaciones menores.
- Si se separan, revela que la relación entre ambas es altamente sensible, y que el diseño depende en gran medida de esa interdependencia.



- **Sensibilidad tipo II**

Este nivel evalúa la capacidad de adaptación del diseño al modificar simultáneamente varias interdependencias dentro de un subconjunto de cuatro actividades.

- Actividades evaluadas: Actividad 3, 4, 5 y 10.

Procedimiento:

El modelo introduce cambios moderados y diferenciados en las interdependencias dentro del grupo (por ejemplo, incrementando unas y disminuyendo otras). Esta simulación representa escenarios como una redistribución de funciones, reasignación de tareas o cambios organizativos de alcance medio.

Interpretación:

Se observa si el grupo resultante del diseño original se mantiene o cambia:

- Si el grupo permanece estable, se evidencia una estructura flexible y resistente a modificaciones internas moderadas.

- Si las actividades se reagrupan o se dispersan, el diseño muestra sensibilidades medias que deben ser consideradas en la planeación organizacional.

ESTRUCTURACIÓN - GRUPO POR NIVEL DE SENSIBILIDAD

Organización: SIMA S,A

Seleccione el nivel de Sensibilidad: II Cantidad de actividades: 4

RELACIONES ENTRE LAS ACTIVIDADES

ACT	3	4	5	10
3		A	C	C
4			C	C
5				B
10				

- **Sensibilidad tipo III.**

Este nivel aplica la variación más fuerte y evalúa el límite de estabilidad del diseño organizacional.

- Actividades evaluadas: Actividad 2, 6, 7 y 9.

Procedimiento:

Se introduce una modificación drástica y de alto impacto en las interdependencias de este conjunto, simulando escenarios como cambios tecnológicos significativos, rediseño profundo de procesos o crisis operativas.

Interpretación:

Las actividades que cambian de grupo o se desestructuran bajo este nivel se consideran las más sensibles del diseño.

Estas actividades requieren mayor control, seguimiento y claridad en sus roles, dado que una variación real en su desempeño o en su aporte puede comprometer la estabilidad del sistema organizacional propuesto mediante MADI.

ESTRUCTURACIÓN - GRUPO POR NIVEL DE SENSIBILIDAD

Organización: SIMA S,A

Seleccione el nivel de Sensibilidad: III Cantidad de actividades: 4

RELACIONES ENTRE LAS ACTIVIDADES

ACT	2	6	7	9
2		C	C	C
6			A	B
7				B
9				

Anexo No.18: Estrategias por Factor Clave y Actividades: Análisis de las relaciones de las actividades

En la matriz de relaciones de actividades, cada par de actividades se evalúa asignándole una categoría que representa el grado de interdependencia entre ellas. Las categorías utilizadas son:

A – Relación Alta / Interdependencia Crítica

Indica que entre las dos actividades existe una relación muy fuerte, indispensable para el funcionamiento adecuado del proceso.

Se asigna cuando:

- Una actividad depende directamente de la otra.
- Ambas comparten recursos, información o secuencias de trabajo fundamentales.
- La falta de coordinación entre ellas generaría fallos importantes en la operación.

B – Relación Normal / Interdependencia Moderada

Representa una relación funcional o importante, pero no crítica.

Se asigna cuando:

- Existe flujo de información o coordinación habitual entre ambas.
- Su interacción es necesaria pero no determinante para el desempeño del proceso.
- La dependencia tiene impacto moderado.

C – Sin Relación / Interdependencia Baja o Inexistente

Indica que las actividades no tienen conexión relevante entre sí.

Se asigna cuando:

- No existe dependencia directa entre ambas.
- Su ejecución puede realizarse de manera independiente.
- No comparten recursos clave ni procesos comunes.

SOLO RELACIONES TIPO A

Organización: SIMA S,A

Relaciones: A

RELACIONES ENTRE LAS ACTIVIDADES

ACT	2	4	6	7	9	10
1	A	A	C	C	C	C
2		A	C	C	C	C
3		A	C	C	C	C
5			A	A	B	B
6				A	B	A
8					A	A
9						A

a) Actividades con relaciones fuertes (Alta interdependencia)

Son las actividades que contribuyen de forma significativa al cumplimiento de un FCE.

Estas actividades se consideran estratégicas, por lo que deben:

- Mantenerse integradas dentro del mismo grupo organizacional.
- Recibir recursos, seguimiento y claridad en sus procedimientos.
- Ser priorizadas en los procesos de mejora continua.

b) Actividades con relaciones moderadas (Interdependencia Normal)

Son actividades que apoyan el cumplimiento del FCE, pero no son determinantes.

Su estrategia se orienta a:

- Garantizar su correcta coordinación con las actividades críticas.
- Asegurar que los flujos de comunicación sean adecuados.
- Evitar duplicidad o dispersión de esfuerzos.

c) Actividades con relaciones débiles o inexistentes (Sin interdependencia)

Estas actividades no impactan directamente el FCE analizado.

Sin embargo, su evaluación es útil para:

- Identificar actividades que podrían optimizarse o trasladarse a otros procesos.
- Determinar si requieren redefinición o integración con otros factores.
- Evitar que consuman recursos que deberían estar destinados a actividades de mayor impacto.

Resultados del análisis

El análisis por Factor Clave permite visualizar:

- Cuáles actividades son esenciales para lograr cada objetivo estratégico.

- La lógica detrás de la agrupación de actividades en el diseño organizacional.
- Las actividades que presentan mayor sensibilidad y deben ser gestionadas con especial atención (en coherencia con el análisis de sensibilidad).
- Las estrategias específicas requeridas por cada actividad para garantizar su aporte efectivo.

Anexo No.19: Resúmenes de relaciones A

Tabla 10: Resumen de relaciones A

Actividad	Relaciones A con...	Total, A
1	2, 4	2
2	1, 4	2
3	4	1
4	1, 2, 3	3
5	6, 7	2
6	5, 7, 10	3
7	5, 6	2
8	9, 10	2
9	8, 10	2
10	6, 8, 9	3

Fuente: Elaboración propia.

Anexo No.20: Tamaño de la organización

Para definir el número ideal de colaboradores en SIMA ENTERPRISE S.A., se realizó un análisis basado en la demanda operativa, capacidades técnicas y requerimientos administrativos de la empresa, tomando en cuenta los factores estratégicos y del sector descritos previamente.

En primer lugar, se evaluó el volumen y frecuencia de los servicios de mantenimiento que la empresa atiende en promedio, así como los tiempos promedio de ejecución por servicio. Esto permitió estimar la capacidad de trabajo necesaria para cubrir la demanda mensual, considerando además los tiempos para desplazamientos y elaboración de reportes.

En promedio SIMA ENTERPRISE S.A realiza alrededor de 4 servicios de mantenimiento semanales, los cuales constan en su mayoría de 3 máquinas por servicio. Cada intervención técnica demanda un promedio de tres horas de trabajo por máquina, resultando en una demanda semanal base de 36 horas técnicas.

Sin embargo, debido a la complejidad del tipo de maquinaria, cada mantenimiento requiere la participación simultánea de dos técnicos por lo que la carga técnica real se incrementa a aproximadamente 72 horas semanales.

✓ **Cálculo base de la carga operativa semanal**

- 4 mantenimientos semanales
- Cada mantenimiento ≈ 3 máquinas
- Total: 4 × 3 = 12 máquinas atendidas por semana
- Cada máquina requiere ≈ 3 horas de trabajo técnico
- Total, de horas técnicas por semana: 12 × 3 = 36 horas

Cada mantenimiento requiere la intervención de 2 técnicos.

Carga técnica real estimada: 36 horas × 2 técnicos en promedio = **72 horas técnicas semanales aproximadamente.**

Horas semanales: 72 técnicas

Horas mensuales: 360 técnicos.

Las horas necesarias al mes son 360 horas, si cada técnico puede ejecutar un máximo de 40, se necesitan alrededor de 7 técnicos para cubrir la demanda teniendo en cuenta todos los escenarios posibles.

Para garantizar cobertura, flexibilidad, y responder a emergencias, se recomienda aumentar el personal técnico hasta 8-10 colaboradores, conforme a la estrategia de calidad y servicio personalizado que requiere disponibilidad inmediata y

especialización. Este grupo de técnicos debe contar con un coordinador o supervisor que se encargue de la parte de planificación de las tareas.

Para el área administrativa dado que la empresa es una Pyme lo ideal es 1 colaborador por puesto para no caer en la duplicidad de roles. Así, la empresa puede mantener un equilibrio entre capacidad operativa y sostenibilidad financiera, garantizando además flexibilidad para ampliar el equipo conforme a futuros crecimiento.

Teniendo en cuenta la estructura actual de SIMA ENTERPRISE S.A en podemos definir que los puestos administrativos en tu totalidad 6 cuentan con una persona por cada uno, el tamaño quedaría de la siguiente manera:

Área Operativa:

Técnicos: 8

Coordinador / supervisor: 1

Área administrativa: 6-7 personas en dependencia de los puestos. Para un total de 15 -20 personas dando margen a cambios que puedan incluir la necesidad de contratar personal