

UNIVERSIDAD DE CIENCIAS COMERCIALES

UCC – CAMPUS MATAGALPA



Coordinación de Ciencias Económicas Empresariales y Jurídicas.

**Proyecto de Graduación para optar al título de grado en Licenciatura en
Administración de Empresas.**

Proyecto:

“Diagnostico Organizacional de Simos Rent a Car en la ciudad de
Matagalpa, durante el tercer cuatrimestre del año 2025”

ELABORADO POR

Br. Elion Ahmad Hermida Al-Garazi.

Br. Hervin Eliezer Martínez Martínez.

Br. Kathiela María Ramírez Ortegaray.

TUTOR TÉCNICO: MSc Aura Lila Sevilla Kuan

MATAGALPA, 14 DE NOVIEMBRE 2025

UNIVERSIDAD DE CIENCIAS COMERCIALES

UCC – MATAGALPA



COORDINACIÓN DE CARRERA

Asignatura: Proyecto de Graduación

Aval del Docente

MSc, Aura Lila Sevilla Kuan tiene a bien: **CERTIFICAR**

Que: El Informe Final de Investigación con el título: “**Diagnóstico Organizacional de Simo’s Rent a Car en la ciudad de Matagalpa, en el segundo Semestre del año 2025**”, elaborado por los estudiantes **Elion Ahmad Hermida Al-Garazi, Hervin Eliezer Martínez Martínez & Kathiela María Ramírez Ortegaray**, ha sido dirigida por los suscritos.

Al haber cumplido con los requisitos académicos y metodológicos del Informe Final de Investigación, doy de conformidad a la presentación de dicho trabajo para proceder a su defensa, de acuerdo con la normativa vigente del Reglamento de Régimen Académico Estudiantil y Reglamento de Investigación, Innovación y Transferencia.

Para que conste donde proceda, se firma la presente en UCC-Matagalpa, el nueve de noviembre del año dos mil veinte y cinco.

Fdo.: MSc Aura Lila Sevilla Kuan

Docente

Dedicatoria

Eliezer Martínez.

A Dios, por ser mi guía y fuente de fortaleza en cada momento.

A mi mamá, por su amor incondicional y apoyo constante.

Y a mí mismo, por la dedicación y esfuerzo que me llevaron a alcanzar esta meta.

Kathiela Ramírez.

Primeramente, se lo Dedico a Dios por darme la fuerza y las ganas de seguir, guiándome cada día, Se lo dedico a mi familia los cuales me han apoyado desde el día uno que tome la decisión de entrar a estudiar mi carrera sin el apoyo de ellos no estaría hasta aquí.

Elion Hermida.

A Dios por darme vida día a día, y fuerzas de seguir adelante, a mis padres por todo el apoyo que he tenido de parte de ellos, ha sido de mucha ayuda.

Agradecimiento

Eliezer Martínez.

Primero, agradezco a Dios, cuya presencia y bendiciones me iluminaron durante todo este proceso. A mi mamá, por ser mi mayor inspiración y mi apoyo inquebrantable. A mis compañeros de grupo, porque sin su esfuerzo, compromiso y trabajo en equipo, este proyecto no hubiera sido posible. También agradezco a todas las personas que brindaron su ayuda, orientación, contribuyendo de manera invaluable a la realización de este logro.

Kathiela Ramírez.

Le agradezco a Dios por guiarme y darme la fortaleza de seguir adelante cada día de mi vida, a mi familia por apoyarme siempre en mi carrera y mis decisiones, en especial a mi mamá quien me ha dado la oportunidad de estudiar y guiarme para quien soy hasta el día de hoy, le agradezco Eliezer y a Elion quienes son mis compañeros de clase lo cual hemos venido trabajando juntos y nos hemos llevado super bien como equipo de trabajo que nos hemos apoyados en cada momento de nuestras vidas y también se han convertido en unos grandes amigos y compañeros, también le agradezco a la maestra Aura Lila quien desde que empezamos nos ha guiado y nos ha ayudado a terminar nuestro trabajo.

Elion Hermida.

Le agradezco a Dios por darme las fuerzas y las ganas de seguir estudiando y la bendición de cada día de estar en la universidad, a mis compañeros de grupo les agradezco que siempre porque nos hemos apoyado como grupo en las buenas y en las malas, también a mis padres por darme la oportunidad de estudiar una carrera universitaria.

Resumen

Con el propósito de analizar la estructura organizacional, evaluar la cultura interna y examinar la alineación de las estrategias empresariales con los objetivos de la empresa se realizó el diagnóstico organizacional para Simo's Rent a Car, ubicada en la ciudad de Matagalpa, Nicaragua, durante el segundo semestre del año 2025. La investigación adoptó un diseño no experimental, con un enfoque cuantitativo y un alcance descriptivo. Se aplicaron encuestas a siete colaboradores de las áreas de ventas, servicios generales, mantenimiento mecánico y administración, y se complementaron con una entrevista al propietario y una guía de observación. La validación de la encuesta arrojó un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.814, lo que indicó un alto nivel de confiabilidad. Como parte fundamental del proceso, se ejecutaron diversas herramientas de análisis estratégico, entre las que se incluyeron un análisis PESTEL, un análisis FODA y su posterior FODA cruzado. Los hallazgos revelaron áreas de mejora en comunicación, definición de roles, clima laboral y alineación estratégica, además de identificar fortalezas clave. Con base a estos resultados, se diseñó un manual de organización, orientado a optimizar la estructura, fortalecer la cultura laboral y mejorar la competitividad y alineación estratégica de la empresa.

Palabras clave: Diagnóstico organizacional, Manual de Organización, análisis PESTEL, análisis FODA, organigrama, políticas organizacionales, estructura organizacional, alineación estratégica, cultura corporativa, Simo's Rent a Car.

Abstract

With the purpose of analyzing the organizational structure, evaluating the internal culture, and examining the alignment of business strategies with the company's objectives, an organizational diagnosis was conducted for Simo's Rent a Car, located in the city of Matagalpa, Nicaragua, during the second semester of 2025. The research adopted a non-experimental design, with a quantitative approach and a descriptive scope. Surveys were administered to seven employees from the sales, general services, mechanical maintenance, and administration departments, and were complemented by an interview with the owner and an observation guide. The survey validation yielded a Cronbach's Alpha coefficient of 0.814, indicating a high level of reliability. As a fundamental part of the process, various strategic analysis tools were executed, including a PESTEL analysis, a SWOT analysis, and its subsequent cross-SWOT analysis. The findings revealed areas for improvement in communication, role definition, work climate, and strategic alignment, in addition to identifying key strengths. Based on these results, an organization manual was designed, aimed at optimizing the structure, strengthening the work culture, and improving the company's competitiveness and strategic alignment.

Keywords: Organizational Diagnosis, Organization Manual, PESTEL Analysis, SWOT Analysis, Organizational Chart, Organizational Policies, Organizational Structure, Strategic Alignment, Corporate Culture, Simo's Rent a Car.

Índice

Carta Aval del Docente	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimientos	iii
Resumen	iv
Abstract.....	v
Índice de Contenidos	
Capítulo I: Planteamiento del Proyecto	
1.1. Introducción	1
1.2. Antecedentes y Contexto del Problema	3
1.2.1. Antecedentes Internacionales	3
1.2.2. Antecedentes Regionales	4
1.2.3. Antecedentes Nacionales.....	5
1.2.4. Antecedentes Locales	6
1.3. Objetivos	8
1.3.1. Objetivo General	8
1.3.2. Objetivos Específicos	8
1.4. Descripción del Problemas y Preguntas de Investigación	9
1.4.2. Formulación del Problema de investigación	9
1.4.3. Preguntas Específicas de Investigación	10
1.5. Justificación	11
1.6. Limitaciones	12
1.7. Hipótesis	13
Capítulo II: Marco Referencial.....	14
2.1. Conceptos Asumidos	14
2.1.1. Concepto de Estructura Organizacional y Procesos Operativos.....	14
2.1.1.2. Centralización	22

2.1.1.4. Eficiencia de Proceso	24
2.1.1.5. Control de Calidad.....	25
2.1.2.1. Clima Organizacional	26
2.1.2.2. Ambiente de Trabajo	31
2.1.3. Cultura Organizacional.....	33
2.1.3.1. Tipos de Comunicación.....	34
2.1.3.2. Comunicación Interna y Externa.....	36
2.3. Marco Contextual, Institucional.	39
Capítulo III: Diseño Metodológico.....	40
3.1. Tipo de Investigación	40
3.1.1 Según su diseño	40
3.1.2 Según su Alcance	40
3.1.3 Según su Enfoque.....	40
3.1.4 Según su tiempo	41
3.2 Área de Estudio.....	42
3.2.1 Macro Localización	42
3.2.2 Micro Localización.....	43
3.3. Unidad de Análisis	43
3.3.1. Población	43
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de Datos.....	44
3.5. Confiabilidad y Validez de los Instrumentos.	45
3.5.1. Confiabilidad.	45
3.5.2. Validez.	45
3.5.3. Alfa de Cronbach.	45
3.6. Procedimiento de Datos y Análisis de los instrumentos.....	46
3.6.1. Primera Fase.....	46
3.6.2. Segunda Fase.....	46

3.6.3. Tercera Fase.....	46
3.6.4. Cuarta Fase.	47
3.7. Operacionalización de las Variables.....	47
Capitulo IV: Análisis de Resultados.....	48
4.1. Diagnóstico	48
4.1.1. ¿Cómo es la estructura organizacional y los procesos operativos de Simo's Rent a Car en la ciudad de Matagalpa?	48
4.1.1.1. Roles y Responsabilidades.	48
4.1.1.2. Canales de Comunicación.....	51
4.1.1.3. Autonomía en el Trabajo.	53
4.1.2 ¿Cómo es la cultura y clima organizacional de Simo's Rent a Car en la ciudad de Matagalpa?	54
4.1.2.1. Satisfacción Laboral.	54
4.1.2.2. Motivación Personal.	56
4.1.2.3. Programas de Incentivos.....	58
4.1.2.4. Condiciones de Trabajo	60
4.1.2.6. Estrés Laboral.	65
3.1.3.1. Adaptabilidad al cambio.	67
Capítulo V: Conclusiones y Futuras Líneas de Investigación.	145
Capítulo VI: Recomendaciones.....	146
Capitulo VII: Referencias Bibliográficas.....	147

Índice de Tablas

Tabla 1 Marco Legal	37
Tabla 2 Población de estudio con sus respectivos cargos	43
Tabla 3 Alfa de Cronbach.....	45
Tabla 4 Presupuesto de la Investigacion.....	160
Tabla 5 Claridad de Rol	167
Tabla 6 Responsabilidad que se asignan.....	167
Tabla 7 Canales de Comunicación.....	167
Tabla 8 Comunicación Interna.	167
Tabla 9 Autonomía en el puesto de Trabajo.....	168
Tabla 10 Satisfacción con el trabajo.....	168
Tabla 11 Valorado en la Empresa.	168
Tabla 12. Motivación entre los Colaboradores.	168
Tabla 13 Motivación para el Cumplimiento de las Tareas.	169
Tabla 14 Incentivos que da la Empresa.	169
Tabla 15 Incentivos adecuados.....	169
Tabla 16 Condiciones de Trabajo.....	169
Tabla 17 Condiciones Físicas.	169
Tabla 18 Seguridad en tu Entorno Laboral.....	170
Tabla 19 Medidas de Seguridad.....	170
Tabla 20 Estrés laboral.	170
Tabla 21 Apoyo laboral.	170
Tabla 22 Adaptación de nuevos Cambios.....	171
Tabla 23 Implementación de Tecnologías.....	171

Índice de Figuras

Figura 1 Macro Localizacion	42
Figura 2 Alfa de Cronbach	45
Figura 3 Calificación en la claridad de tu rol dentro de la empresa.....	48
Figura 4. Responsabilidades asignadas acordes los puestos	49
Figura 5 Efectividad en los canales de comunicación de la empresa	51
Figura 6 Claridad y efectividad en la comunicación interna de la empresa.....	52
Figura 7 Autonomía en cada puesto de trabajo.....	53
Figura 8 Satisfacción en el trabajo actual en la empresa	54
Figura 9 Valoración por la empresa en tu rol actual	54
Figura 10 Ambiente que promueva la motivación.....	56
Figura 11 Motivación cumplimiento de tareas diarias	57
Figura 12 Suficiencia de incentivos actuales para motivar	58
Figura 13 Oferta de incentivos para el buen desempeño	59
Figura 14 Condiciones adecuadas de trabajo	60
Figura 15 Calificación de condiciones físicas en el lugar de trabajo	62
Figura 16 Seguridad en entorno laboral	63
Figura 17 Medidas adecuadas para garantizar confort y seguridad	64
Figura 18 Frecuencia de estrés en tu trabajo	65
Figura 19 Apoyo para manejar el estrés laboral	66
Figura 20 Adaptación a cambios en el trabajo.....	67
Figura 21 Adaptación a las nuevas tecnologías o procesos?	68

Índice de Anexos

Anexo 1 Encuesta a los colaboradores	152
Anexo 2 Entrevista al propietario	156
Anexo 3 Guia de Observacion	159
Anexo 4 Presupuesto de la investigacion.....	160
Anexo 5 Cronograma de actividades	161
Anexo 6 Tablas de Frecuencia.....	167

Capítulo I: Planteamiento del Proyecto

1.1. Introducción

En Nicaragua, el sector empresarial enfrenta constantes desafíos que impactan en su desempeño organizacional y operativo. Simo's Rent a Car, una empresa de alquiler de vehículos ubicada en la ciudad de Matagalpa, no fue la excepción. Su situación organizacional actual presenta deficiencias que afectan tanto su eficiencia interna como su capacidad para satisfacer las demandas del mercado. Para abordar estas problemáticas, es fundamental realizar un diagnóstico organizacional que permita identificar las áreas de mejora y alinear las estrategias empresariales con los objetivos de crecimiento y sostenibilidad de la compañía. La investigación tuvo como objetivo principal realizar un diagnóstico organizacional en Simo's Rent a Car, en la ciudad de Matagalpa, durante el segundo semestre del año 2025.

El estudio se centró en analizar la estructura organizacional, evaluar la cultura interna y examinar la coherencia entre las estrategias empresariales y los objetivos de la empresa. A partir de los resultados obtenidos se elaboró un manual de organización que contribuirá a mejorar su funcionamiento organizacional, optimizando tanto el ambiente laboral como la eficiencia operativa.

La investigación adoptó un diseño no experimental, con un enfoque cuantitativo y un alcance explicativo, complementado por elementos descriptivos. Se llevó a cabo en la ciudad de Matagalpa, con una población de 7 colaboradores y una muestra probabilística de 8 empleados. Las técnicas de investigación empleadas incluyeron encuestas y entrevistas estructuradas.

El informe final está organizado de la siguiente manera: el Capítulo I contiene los antecedentes, objetivos generales y específicos, la descripción del problema, la justificación, las limitaciones del estudio y la hipótesis. El Capítulo II se desarrolló el marco referencial, incluyendo conceptos clave y el contexto organizacional de Simo's Rent a Car. En el Capítulo III se detalla la metodología empleada en el estudio, describiendo el diseño, enfoque, población y técnicas de recolección de datos. El Capítulo IV se centró en el análisis de resultados de cada uno de los objetivos

específicos planteados y diseño del proyecto de graduación. El Capítulo V presenta las conclusiones, el Capítulo VI las recomendaciones, finalmente el Capítulo VII presenta las referencias bibliográficas utilizadas, mientras que el Capítulo VIII incluyó los anexos correspondientes.

1.2. Antecedentes y Contexto del Problema

1.2.1. Antecedentes Internacionales

En Colombia Bogotá, Castro & Quintero (2021), realizaron una investigación titulada “Diagnostico Organizacional para la empresa D-IMPRESOS”. El objetivo principal del estudio fue realizar un diagnóstico del clima organizacional de la empresa D-IMPRESOS con el fin de proponer estrategias de mejora dentro de la organización. Esta investigación fue de tipo descriptivo con enfoque cuantitativo y cualitativo. Los resultados obtenidos en la investigación mostraron que tenían algunas problemáticas, disfunciones, dificultades asociadas al clima organizacional.

En Colombia Bogotá, Gómez & Peláez (2021) realizaron una investigación titulada “Implementación de un plan estratégico de reactivación y consolidación empresarial de la cigarrería de la 83 N.G”. El objetivo principal del estudio fue implementar un plan estratégico de reactivación de la propuesta de valor en la Cigarrería de la 83 N.G. Esta investigación fue de tipo descriptivo con enfoque cuantitativo y cualitativo. Dando como resultado que es necesario desarrollar un plan real y preciso que proporcione un apoyo metodológico para que ayude lograr el cumplimiento de los objetivos fijados.

En Colombia Cundinamarca, Parra & Reina (2022) realizaron una tesis para optar al título de Licenciado en Administrador de Empresas se realizó sobre “Desarrollo de un diagnóstico organizacional y propuesta de un plan de mejora a la empresa Taller Industrial Arley Fernando Barragán en la ciudad de Girardot Cundinamarca Colombia año 2022”. El objetivo principal fue Elaborar un diagnóstico organizacional de la empresa taller industrial Arley Fernando Barragán en la de Girardot-Cundunamarca. El tipo de estudio que aplico la investigación fue inductivo-deductivo utilizando investigación teniendo como resultado en factores externos de empresa buenas oportunidades, y factores internos no se encuentra muy bien.

1.2.2. Antecedentes Regionales

En Honduras Tegucigalpa, Ramírez & Martínez (2017) realizaron una investigación titulada “Diagnostico del Clima Organizacional en la empresa TV Azteca Honduras” El objetivo principal fue Investiguen en qué consiste el proceso de prever el futuro, en el caso de Browniana-Ferris y explique, como incide la Falta de relación entre cultura y visión y en el mismo, los cuatro enfoques para la planeación resistencia a prever el futuro. El tipo de estudio fue de alcance descriptivo con enfoque cualitativo. El estudio tuvo como resultado que los colaboradores perciben el clima laboral dentro de la empresa, se encuentra en nivel promedio o media ya que su calificación es de 64%.

En Honduras Tegucigalpa Valladares & López (2021) realizaron una investigación titulada “ Diagnostico Organizacional para Arboles de Justicia” El objetivo principal fue Implementar un diagnóstico organizacional de la Organización Arboles de Justicia, implementando los conceptos y metodologías aprendidos a lo largo de la Maestría de Dirección Empresarial, con el propósito de aportar al fortalecimiento de la Organización siendo esta un actor local de aporte al desarrollo humano a través de la labor social. El tipo de estudio fue de alcance descriptivo con un enfoque mixto con método deductivo, teniendo un diseño no experimental de tiempo transversal. Teniendo como resultado que la cultura organizacional promovida por la Organización es acorde a sus principios teniendo una aceptación positiva respecto al tema del 72% acorde al 71% que también manifestaron que existe una cultura de apoyo y de trabajo en equipo.

En Honduras Tegucigalpa, Penman & Cortez (2023) realizaron una tesis sobre “Diagnostico organizacional para la evaluación de las estrategias de gestión del recurso humano implementadas en la empresa constructora Sescos S. de R.L , en Tegucigalpa, Honduras en el año 2023”. El objetivo principal fue Proponer la implementación de un plan de gestión del recurso humano partiendo de un diagnóstico organizacional, con el propósito de fortalecer la estructura organizacional, y así, mejorar el manejo y gestión de los recursos humanos. El tipo de estudio con un diseño No experimental, en tiempo transversal y su enfoque fue mixto con alcance exploratorio, descriptivo teniendo como resultado que la empresa efectivamente

cuenta con una estructura organizacional pero dicha estructura no satisface las necesidades de la empresa.

1.2.3. Antecedentes Nacionales

En Managua Nicaragua Montes & López (2018) realizaron una tesis sobre “Plan de Mejora en la Empresa ADUINSA en la ciudad de Managua, Nicaragua en el año 2018” El objetivo principal fue crear un plan de mejora para la empresa ADUINSA en la ciudad de Managua en el I cuatrimestre del año 2018. El tipo de investigación fue enfoque cuantitativo con un alcance descriptivo, con un diseño de tipo experimental, con una temporalidad de corte transversal. Teniendo como resultado para el plan de mejoramiento del servicio de ADUNSA pueda dar mejores resultados sé que requiere que sea adoptado por toda la organización comenzando por los cargos directos, los cuales deben darlo a conocer a todos los trabajadores.

En León Nicaragua Palacios, H (2023) realiza una tesis sobre “Diagnostico Organizacional y Publicitario de emprendimientos realizados por estudiantes de la modalidad semipresencial de la Universidad de Ciencias Comerciales (UCC) campus león en el periodo de Julio a diciembre 2023 en la Ciudad de León, Nicaragua” El objetivo principal fue Realizar un Diagnóstico Organizacional y Publicitario de emprendimientos. El tipo de estudio aplicado enfoque cuantitativo con un alcance descriptivo, con un diseño de tipo experimental, con una temporalidad de corte transversal. Teniendo como resultado de la información fue recolectada a través de una encuesta en este caso, se identificaron los emprendimientos, siendo estos 23 equivalente al 9.58% del total del universo. Asimismo, sus giros de negocios. Además de lograr analizar la situación legal administrativa de los mismos donde más del 40% de los emprendimientos cuenta con un permiso o registro.

En Managua, Nicaragua Collado & Ruiz (2023) realizó una tesis sobre “Propuesta de Manual de Políticas Contables en base NIIF para PYME para la Panadería Lida ubicada en Managua Nicaragua para el mes de Julio 2023” donde realizaron el manual para la empresa donde también se te recomienda proceder a la incorporación de un sistema contable en base a NIIF para PYME. El tipo de estudio fue de alcance descriptivo con enfoque cualitativo. El estudio tuvo como resultado.

1.2.4. Antecedentes Locales

En la ciudad de Matagalpa Orozco & Arauz (2017), realizaron una investigación titulada “Diagnóstico Organizacional de las Alcaldías Municipales de los departamentos de Matagalpa y Jinotega, durante el año 2017”. El objetivo principal de la investigación Elaborar diagnóstico organizacional de la alcaldía municipal de San Dionisio, del departamento de Matagalpa, durante el año 2017. El tipo de estudio fue de alcance descriptivo con enfoque cualitativo. Teniendo como resultado que la situación actual de la alcaldía es estable, pero requiere utilizar estrategias que la ayuden a mejorar su situación en el plano organizativo dinámico con relación a la asesoría staff como en la elaboración del presupuesto y el plano funcional en la ejecución de los diferentes procesos que ejecuta la institución.

En el municipio de El Tuma La Dalia Gómez & Rodríguez (2019) realizaron una investigación sobre “Clima Organizacional en el beneficio de café “Tío Jaime” en el municipio de El Tuma La Dalia, durante el primer cuatrimestre del año 2019.”. Teniendo como objetivo principal Describir el clima organizacional en el beneficio de café Tío Jaime en el municipio de El Tuma la Dalia, durante el primer cuatrimestre del año 2019. El tipo de estudio fue de alcance descriptivo con enfoque cualitativo Los componentes que representan en forma positiva el clima son los componentes subjetivos, siendo la autonomía, la participación estilo de liderazgo y la comunicación, los cuales propician un ambiente organizacional saludable.

En la ciudad de Matagalpa Manzanares & Arauz (2023), realizaron una investigación titulada “Incidencia de la Cultura Organizacional en el Desempeño Laboral en la Empresa Casa Pellas S.A, Ciudad de Matagalpa, I Semestre del 2023.”. El objetivo principal de la investigación Analizar la incidencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral en la empresa Casa Pellas S.A, Sucursal Matagalpa, I semestre del 2023. El tipo de estudio fue de enfoque cuantitativo con un alcance descriptivo, con un diseño de tipo experimental, con una temporalidad de corte transversal. Obteniendo como resultado la fomentación de los diferentes factores que influyen en el desempeño laboral, tales como, motivación, productividad, esfuerzo, trabajo en equipo, ambiente laboral, evaluación del desempeño laboral, aptitudes y habilidades, por lo tanto, se

concluye que la cultura organizacional incide positivamente en la eficiencia del desempeño laboral.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Realizar un Diagnóstico Organizacional en Simo's Rent a Car, en la ciudad de Matagalpa, durante el tercer cuatrimestre del 2025

1.3.2. Objetivos Específicos

- Analizar la estructura organizacional de Simo's Rent a Car, en la ciudad de Matagalpa.
- Evaluar la cultura organizacional de Simo's Rent a Car, en la ciudad de Matagalpa.
- Diseñar un Manual de Organización para Simo's Rent a Car, ciudad de Matagalpa.

1.4. Descripción del Problemas y Preguntas de Investigación

1.4.1. Descripción del Problema

Simo's Rent a Car, ubicado en la ciudad de Matagalpa, enfrenta desafíos significativos en su estructura organizacional, clima y cultura empresarial.

Actualmente, se observa una falta de claridad en los roles y responsabilidades dentro de la empresa, lo que podría estar afectando la eficiencia operativa y la calidad del servicio ofrecido. Además, el ambiente laboral y la cultura organizacional parecen no estar claramente definidos, lo que puede impactar negativamente en la motivación y productividad de los empleados. A nivel estratégico, la empresa podría no estar optimizando sus recursos ni enfocando sus esfuerzos de manera efectiva para alcanzar sus objetivos a corto y largo plazo.

Estos problemas pueden tener un efecto perjudicial en la competitividad y rentabilidad de Simo's Rent a Car. Sin una evaluación exhaustiva y un diagnóstico preciso de estas áreas críticas, la empresa podría continuar operando con ineficiencias y desalineaciones que impiden su crecimiento y éxito en el mercado.

En este contexto, el propósito de este diagnóstico organizacional es identificar las deficiencias existentes en la estructura organizacional, el clima y la cultura de la empresa, así como evaluar cómo sus estrategias actuales se alinean con sus objetivos empresariales. Con base al análisis, se propondrán acciones correctivas para mejorar la situación organizacional y fortalecer la posición competitiva de Simo's Rent a Car en la ciudad de Matagalpa.

Frente a la problemática previamente expuesta, y considerando los factores que la originan y sus implicaciones dentro del contexto organizacional, se formula el siguiente problema de investigación:

1.4.2. *Formulación del Problema de investigación*

¿Cómo es la situación organizacional en Simo's Rent a Car, en la ciudad de Matagalpa, durante el segundo semestre del año 2025?

1.4.3. Preguntas Específicas de Investigación

- ¿Cómo es la estructura organizacional actual de Simo's Rent a Car en la ciudad de Matagalpa?
- ¿Cómo es la cultura organizacional de Simo's Rent a Car en la ciudad de Matagalpa?
- ¿Bajo qué estructura se debe elaborar el Manual de Organización para Simo's Rent a Car, ciudad de Matagalpa?

1.5. Justificación

La presente investigación se enmarcó en la línea de desarrollo productivo, establecida por UCC, abordando el diagnóstico organizacional de Simo's Rent a Car, ubicada en Matagalpa. Su propósito fue evaluar la estructura organizacional, y la cultura empresarial, con el fin de identificar áreas de mejora que optimicen la eficiencia operativa y fortalezcan su competitividad durante el segundo semestre del 2025. Este estudio contribuirá al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), específicamente el ODS 8, sobre crecimiento económico y empleo de calidad, y el ODS 9, relacionado con innovación e infraestructura sostenible.

El aporte teórico de esta investigación consistió en llenar un vacío en el conocimiento sobre diagnósticos organizacionales en microempresas de alquiler de vehículos, proporcionando una visión útil para la literatura sobre gestión organizacional. En cuanto al aporte metodológico, se desarrollaron herramientas específicas para el análisis organizacional, adaptadas a la realidad de pequeñas empresas, que pueden ser replicadas en investigaciones futuras.

Los beneficiarios directos fueron Simo's Rent a Car y sus colaboradores, al facilitar la mejora de procesos, el ambiente laboral y el desempeño organizacional. Los beneficiarios indirectos incluyen a los clientes, quienes recibirán un servicio más eficiente, y a empresas que puedan inspirarse en las buenas prácticas derivadas del estudio.

Además, la relevancia social de este diagnóstico radicó en su contribución al fortalecimiento de las pequeñas empresas, fundamentales para el desarrollo económico de Matagalpa. Se fomenta la sostenibilidad, el empleo de calidad y la competitividad empresarial, sirviendo como referencia para otras organizaciones locales. Este análisis demostró que la optimización de procesos y estructura organizacional impactó directamente en el desempeño empresarial y en el bienestar de los colaboradores, generando un modelo replicable y sostenible.

1.6. Limitaciones

Es importante destacar que durante el desarrollo del proceso investigativo no se encontraron limitaciones que afectaran la recolección o el análisis de la información. Tanto el personal como el gerente general mostraron una actitud colaborativa y disposición para participar en las entrevistas y encuestas aplicadas. Asimismo, la visita al establecimiento se realizó sin contratiempos, permitiendo observar con claridad las dinámicas laborales y las condiciones del entorno físico. Esta apertura por parte de la empresa facilitó la obtención de datos confiables y oportunos, lo cual contribuyó significativamente a la calidad del diagnóstico organizacional realizado.

1.7. Hipótesis

Simo's Rent a Car, ubicada en la ciudad de Matagalpa, carece de una estructura organizativa formal, una cultura organizacional consolidada y lineamientos definidos, lo que limita su eficiencia operativa. Aunque posee una estructura interna, esta es empírica y no está formalizada, lo que afecta su funcionamiento.

Capítulo II: Marco Referencial

2.1. Conceptos Asumidos

2.1.1. Estructura Organizacional y Procesos Operativos

La estructura organizacional se refiere a la disposición formal de los roles, responsabilidades y flujos de comunicación dentro de una organización, estableciendo jerarquías y relaciones de poder (Robbins & Coulter, 2020).

Esta estructura es esencial para que las empresas operen de manera eficiente, ya que, al organizar y distribuir tareas, se evita la duplicidad de funciones y se promueve una mayor responsabilidad en la toma de decisiones. La estructura organizacional refleja la estrategia de la empresa. Organizaciones más jerárquicas tienden a tener una toma de decisiones más centralizada, mientras que las estructuras planas favorecen una mayor flexibilidad e innovación. La estructura organizacional es como el esqueleto de un cuerpo: proporciona soporte y define la forma en la que todas las partes trabajan en conjunto, permitiendo que el “organismo” empresarial funcione.

2.1.1.1. Formalización de la Estructura. Mintzberg, en su libro “La estructura de las organizaciones” (1999), Mintzberg define la formalización de estructura como el grado en que se documentan y se estandarizan los procedimientos, roles y relaciones dentro de una organización. La formalización proporciona un marco que guía las interacciones y las tareas de los empleados.

La formalización de la estructura de una empresa se refiere al proceso mediante el cual se establecen y documentan las relaciones jerárquicas, roles, responsabilidades y procedimientos dentro de la organización.

2.1.1.1.2. Organigrama. Según Ferrel, Hirt, Adriaenséns, Flores y Ramos, autores del libro “Introducción a los Negocios en un Mundo Cambiante”, el organigrama es una “representación visual de la estructura organizacional, líneas de autoridad, (cadena de mando), relaciones de personal, comités permanentes y líneas de comunicación”,

Para Enrique B. Franklin, autor del libro “Organización de empresas”, el organigrama es “la representación gráfica de la estructura orgánica de una institución o de una de sus áreas, en la que se muestran las relaciones que guardan entre sí los órganos que la componen”.

Basado en las definiciones de Ferrel et al. Y Franklin, inferimos que el organigrama sirve como una herramienta fundamental para visualizar la estructura organizacional. Ferrel et al. Destacan que el organigrama muestra no solo la estructura jerárquica y las relaciones de autoridad, sino también la comunicación y los comités, lo que permite una comprensión clara de cómo se organiza la empresa y cómo fluyen las decisiones y la información. Franklin, por su parte, subraya la importancia de representar gráficamente las relaciones entre los diferentes órganos de la institución. De esta manera, podemos inferir que ambos enfoques coinciden en que el organigrama facilita la comprensión de las relaciones internas y la cadena de mando, proporcionando una referencia visual útil para la gestión y coordinación organizacional.

Aunque las definiciones de Ferrel et al. Y Franklin ofrecen una visión clara y detallada del organigrama como una representación gráfica de la estructura organizacional y las relaciones internas, se debe considerar que estas representaciones pueden tener limitaciones significativas. Ambos enfoques destacan la utilidad del organigrama para mostrar la estructura y las líneas de autoridad, pero no abordan plenamente las dinámicas informales y los procesos de comunicación que también son esenciales para el funcionamiento de una organización. En la práctica, los organigramas pueden quedar obsoletos rápidamente si no se actualizan con frecuencia, y pueden simplificar en exceso la complejidad de las relaciones interpersonales y los flujos de trabajo informales que no siempre se reflejan en un diagrama estático. Por tanto, aunque el organigrama es una herramienta valiosa para entender la estructura organizacional, no debe ser la única herramienta utilizada para comprender las complejidades operativas y comunicativas de la organización. Es importante

complementar el organigrama con otras herramientas y métodos que capturen las dinámicas reales y las interacciones dentro de la empresa.

2.1.1.1.3. Políticas Organizacionales. Una Política Organizacional es una orientación o directriz que debe ser divulgada, entendida y acatada por todos los miembros de la organización, en ella se contemplan las normas y responsabilidades de cada área de la organización. Las políticas empresariales son guías para orientar la acción; son lineamientos generales para observar en la toma de decisiones, sobre algún problema que se repite una y otra vez dentro de una organización. En este sentido, las políticas son criterios generales de ejecución que complementan el logro de los objetivos y facilitan la implementación de las estrategias. Las políticas deben ser dictadas desde el nivel jerárquico más alto de la empresa (Medina, 2012).

Según (Medina, 2012), una política organizacional es una directriz que orienta la toma de decisiones, incluye normas y responsabilidades para cada área, y debe ser comprendida por todos los miembros. Estas políticas alinean las acciones diarias con los objetivos estratégicos y, al ser dictadas desde la alta jerarquía, poseen gran autoridad en la implementación de estrategias.

Si bien la definición resalta su importancia, en la práctica las políticas requieren flexibilidad para adaptarse a cambios del entorno. Su aplicación puede enfrentar dificultades como la resistencia al cambio y la falta de comprensión en distintos niveles de la organización.

2.1.1.1.4. División del Trabajo. Según Robbins y Coulter, la división del trabajo “consiste en la asignación de tareas específicas a cada persona o grupo, de modo que la organización logre mayor productividad a través de la especialización” (Robbins & Coulter, 2010).

Robbins y Coulter plantean que la división del trabajo consiste en asignar tareas específicas a cada persona o grupo dentro de la organización. De esta manera, se busca incrementar la productividad mediante la especialización, ya que cada individuo se enfoca en una función determinada. El concepto resalta la

importancia de estructurar el trabajo en actividades definidas y distribuidas de forma organizada para mejorar el desempeño general de la empresa.

A partir de esta definición, se puede interpretar que la división del trabajo no solo persigue la eficiencia, sino también la claridad en las funciones y responsabilidades. Al especializar a cada miembro en una tarea concreta, la organización logra coordinar de mejor manera sus procesos, evitando duplicidad de esfuerzos y favoreciendo la calidad de los resultados. Esto sugiere que la división del trabajo se convierte en un elemento clave para alcanzar los objetivos estratégicos y mantener una gestión más ordenada y efectiva.

2.1.1.1.5. Niveles Jerárquicos. (Melara, 2022) Los niveles jerárquicos, también conocidos como niveles de gestión o niveles de mando, se refieren a la estructura organizativa de una empresa que divide a los puestos generales o directivos dentro de una empresa, según su autoridad, responsabilidades y funciones. Esta estructura se representa gráficamente en un organigrama jerárquico. El gerente en cada posición jerárquica va a decidir sobre las estrategias, asignación de recursos, contratación de personal, control de presupuesto, etc. Generalmente se encuentran dos tipos de autoridades en la pirámide de niveles.

- **Gerentes o directores generales:** se encargan del desempeño general de la empresa, de sus divisiones o de diversas unidades autónomas.
- **Gerentes funcionales:** se encarga de funciones determinadas, como contabilidad, marketing, investigación, desarrollo, tecnología de información o logística.

Los niveles jerárquicos se dividen en tres niveles

- **Nivel Corporativo o Alta Dirección:** El nivel corporativo de la administración está compuesto por el presidente (CEO), otros altos directivos y el personal corporativo. Estos individuos ocupan la cima de la jerarquía en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización. El CEO es la máxima

autoridad dentro del nivel ejecutivo y son los máximos responsables de dirigir y coordinar las estrategias.

Dirección Media o Gerentes de Negocios: El gerente de negocios es el director de la división. El rol estratégico de estos gerentes es traducir las declaraciones y objetivos de la dirección y del nivel corporativo en estrategias concretas para negocios individuales.

Dirección de Nivel Operacional Gerentes Funcionales: Los gerentes funcionales son responsables de las funciones u operaciones específicas de negocios (recursos humanos, compras, desarrollo de productos, servicio al cliente, etcétera) que constituyen una empresa o una de sus divisiones.

De acuerdo con Melara (2022), los niveles jerárquicos en una organización se representan como una pirámide que distribuye autoridad, responsabilidades y funciones. Esta estructura incluye el nivel corporativo, la dirección media y la dirección operacional, lo que permite una división clara de tareas, facilita la toma de decisiones y asegura la correcta asignación de recursos. La presencia de directores generales y gerentes funcionales refleja la especialización en distintas áreas, favoreciendo la coordinación eficaz y el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la empresa.

Sin embargo, aunque la jerarquía facilita la organización y la implementación de decisiones, en la práctica puede presentar limitaciones. Una estructura rígida puede restringir la flexibilidad y dificultar la adaptación a cambios rápidos en el entorno empresarial. Además, la comunicación entre los distintos niveles puede tornarse lenta y burocrática, afectando la agilidad en la toma de decisiones y reduciendo la capacidad de la empresa para responder de manera oportuna a los retos del mercado.

2.1.1.1.6. Canales de Comunicación. Según Porto (2023), El canal de comunicación se entiende como el medio a través del cual se transmite un mensaje desde el emisor hasta el receptor, posibilitando que la información llegue de manera efectiva. Dicho canal puede ser de naturaleza oral, escrita, visual, auditiva o digital.

- **Canal de Comunicación Unidireccional:** el emisor y el receptor no cambian de rol: por lo tanto, no se turnan para emitir mensajes. Un locutor hablando en un programa radial es el único emisor de un mensaje que reciben todos los individuos que están escuchando la emisión, quienes no pueden responder apelando al mismo canal de comunicación.
- **Canal de Comunicación Bidireccional:** permite la reciprocidad. Una comunicación por teléfono lleva a que el emisor y el receptor se alternen al desarrollarse el diálogo. Como se puede advertir en esta secuencia, quien emite el primer mensaje se convierte en receptor del segundo, y luego vuelve a asumir el papel de emisor. Las llamadas telefónicas, por lo tanto, se concretan a través de una canal de comunicación bidireccional.

Según Porto (2023), un canal de comunicación es el medio físico que conecta al emisor y al receptor, siendo indispensable para garantizar la efectividad del proceso comunicativo. Este autor distingue entre canales unidireccionales, como la radio, que no permiten retroalimentación inmediata, y bidireccionales, como la llamada telefónica, que facilitan la interacción directa. La elección del canal adecuado influye en la calidad del intercambio de información, ya que define la manera en que se transmiten y reciben los mensajes dentro de una organización.

Desde la perspectiva de los investigadores, la definición de Porto es clara y útil, aunque limitada ante las dinámicas actuales. Si bien diferencia los tipos de canales, no profundiza en el impacto de la tecnología moderna como las redes sociales o la mensajería instantánea, que combinan retroalimentación inmediata y alcance masivo. En este contexto, resulta fundamental que las organizaciones integren múltiples canales y gestionen su uso de manera

estratégica para mejorar la eficiencia, adaptarse al entorno digital y responder de forma ágil a las necesidades de sus stakeholders.

2.1.1.1.7. Ficha Ocupacional. (Muñoz, 2014) Las fichas ocupacionales son documentos que recopilan y organizan información relevante sobre las características, tareas y requisitos de diferentes ocupaciones. La información ocupacional orienta la valoración médica en los distintos momentos de evaluación de caso y determina la capacidad del trabajador para afrontar los requerimientos de la ocupación y su posibilidad de retorno al puesto de trabajo.

Su propósito principal es facilitar el análisis de la carga de trabajo y los requerimientos específicos de cada puesto, así como ayudar en la valoración de la capacidad laboral de los trabajadores.

Estructura:

- Identificación por Denominación y Códigos
- Descripción de las Tareas de la ocupación.
- Enumeración de los Equipos-Materiales-Herramientas utilizados en la ocupación.
- Descripción de las Cargas y Requerimientos.
- Enumeración de los riesgos y EPI.
- Inclusión o no en algún apartado del Cuadro de EP.

Según Muñoz (2014), las fichas ocupacionales son documentos que recopilan información clave sobre las tareas, requisitos, equipos, riesgos y medidas de protección de cada puesto de trabajo. Su objetivo principal es evaluar la capacidad laboral de los trabajadores y determinar si cumplen con las exigencias del cargo. Al ofrecer una visión integral de la ocupación, estas fichas también facilitan la valoración médica y el análisis de la carga laboral, garantizando que los empleados puedan desempeñar sus funciones de forma segura y adecuada.

Desde la perspectiva de los investigadores, la definición de Muñoz es clara y práctica, ya que detalla la utilidad de las fichas como herramienta de gestión laboral y de prevención de riesgos. No obstante, es importante que se actualicen de manera constante para reflejar los cambios en procesos y herramientas. La incorporación de soluciones digitales puede optimizar la recopilación y gestión de datos, asegurando información actualizada y precisa que mejore la eficiencia y la adaptación al entorno laboral en evolución.

2.1.1.1.8. Manual de Organizaciones. Los manuales organizacionales se fundamentan en la Teoría General de Sistemas, donde, como señala Bertalanffy (1999), “las funciones de un sistema dependen de su estructura” (pp. 12-14), aplicándose esto tanto a sistemas biológicos como a las organizaciones, entendidas como conjuntos orientados a un objetivo dentro de un entorno. Bajo este principio, los manuales definen la estructura y facilitan la coordinación de sus componentes. Autores como Amador (2016) destacan que estos instrumentos explicitan cargos, líneas de mando y competencias, mientras Quintanilla (2014) resalta su papel en la reducción de conflictos y la mejora del orden laboral.

La eficacia de los manuales depende de que reflejen fielmente la estructura organizacional, traduciéndola en responsabilidades y procesos operativos. Sin embargo, dado que las organizaciones son sistemas abiertos y dinámicos (Bertalanffy, 1999), los manuales deben revisarse continuamente para no perder utilidad. Su rigidez o desactualización puede generar disfunciones, pues dejan de alinearse con la realidad estructural y ambiental de la organización, afectando la coordinación y la claridad de roles.

En síntesis, el manual no es un documento estático, sino una herramienta dinámica que debe evolucionar con la organización. Su valor perdurable reside en adaptarse a los cambios del entorno y la estructura interna, manteniendo así su relevancia para la gestión del talento humano, la eficiencia operativa y la solución de problemas. Solo mediante una actualización sistemática se cumple

su propósito como expresión práctica de la teoría sistémica en la gestión organizacional.

2.1.1.2. Centralización. Roberto M. Daft (2018) describe la centralización como el proceso por el cual el control y la toma de decisiones están concentrados en un grupo reducido de altos directivos. Este enfoque puede llevar a una mayor uniformidad en las decisiones, pero también puede limitar la flexibilidad y la capacidad de respuesta a problemas locales.

2.1.1.2.1. Niveles de Centralización

2.1.1.2.1.1. Centralización Extrema. “En este nivel, todas las decisiones importantes son tomadas por los altos directivos. Los niveles inferiores tienen muy poca autonomía y deben seguir las directrices estrictas dictadas por la cúpula directiva” (Mintzberg, H.1983).

2.1.1.2.2. Centralización Moderada. La alta dirección toma las decisiones estratégicas, mientras que se delega la toma de decisiones operativas a los niveles inferiores. Este equilibrio permite un control centralizado sin sacrificar la flexibilidad operativa” (Daft, R. L. 2018).

2.1.1.2.3. Centralización Ligera. En este caso, la alta dirección mantiene el control sobre las decisiones estratégicas cruciales, pero otorga a los niveles inferiores una considerable autonomía para manejar aspectos operativos y tácticos. Esto puede promover una mayor adaptabilidad y respuesta local” (Thompson, J. D. 1967).

Desde la perspectiva de los investigadores, los niveles de centralización en las organizaciones determinan cómo se distribuye el control y la toma de decisiones. Mintzberg (1983) señala que la centralización extrema garantiza decisiones uniformes, pero limita la autonomía y la capacidad de respuesta de los niveles inferiores. Daft (2018) plantea que una centralización moderada logra un equilibrio, manteniendo el control estratégico de los directivos mientras se delegan decisiones operativas. Thompson (1967) destaca que la

centralización ligera combina control estratégico con autonomía operativa, favoreciendo la adaptabilidad y la resolución de problemas locales.

No obstante, la efectividad de cada nivel depende del contexto organizacional. Estructuras muy centralizadas pueden ser rígidas y lentas ante cambios, mientras que la descentralización excesiva puede afectar la coherencia estratégica. Por ello, las organizaciones deben analizar sus objetivos y entorno para determinar el nivel de centralización que les permita equilibrar control, flexibilidad y capacidad de adaptación.

2.1.1.2.2. Autonomía del Trabajo. Según Smith (2016), la autonomía es la capacidad de los empleados para el control de su situación laboral. En función del tipo de institución y del sector industrial, la autonomía del empleado podría implicar una opción en la selección de proyectos, funciones o clientes. Asimismo, Smith (2016) y Bharthapudi (2016) afirmaron: los beneficios de una empresa cuando sus empleados tienen autonomía y los tipos de autonomía que influyen positivamente en la satisfacción de los trabajadores: el método de trabajo, los horarios y los criterios.

Según Smith (2016), la autonomía se refiere a la capacidad de los empleados para controlar su situación laboral, incluyendo la selección de proyectos, funciones o clientes según el tipo de institución o sector. Además, Smith y Bharthapudi (2016) destacan que la autonomía puede manifestarse en métodos de trabajo, horarios y criterios, lo que influye positivamente en la satisfacción de los trabajadores y genera beneficios para la empresa.

Esto sugiere que otorgar autonomía no solo fortalece la motivación y el compromiso de los empleados, sino que también mejora la eficiencia y los resultados organizacionales. Al permitir que los trabajadores tomen decisiones sobre cómo, cuándo y bajo qué criterios desempeñan sus tareas, la empresa puede fomentar un entorno laboral más flexible y adaptativo, incrementando la satisfacción y retención del personal.

2.1.1.4. Eficiencia de Proceso. (Coello, 2008), describe la eficiencia de un proceso como “la capacidad de realizar las actividades del proceso con el menor costo y en el menor tiempo posible, sin malgastar recursos y con el máximo nivel de calidad factible”.

Es decir que, el concepto de eficiencia de un proceso, tal como lo define Coello (2008), es esencial para cualquier organización que busque optimizar sus operaciones. La eficiencia no solo implica reducir costos y tiempos, sino también maximizar la calidad de los productos o servicios ofrecidos.

En un entorno competitivo, donde los recursos son limitados, lograr un equilibrio entre estos elementos es crucial. Este enfoque permite a las empresas no solo aumentar su rentabilidad, sino también mejorar la satisfacción del cliente. En resumen, la eficiencia es un pilar fundamental que permite a las organizaciones adaptarse y prosperar en un mercado en constante cambio.

2.1.1.4.1. Tasa de Errores. (FasterCapital, 2024) Para comprender el concepto de tasas de error, es esencial, en primer lugar, comprender qué es un error. Un error es una discrepancia entre el valor real y el valor medido de una cantidad particular. Puede ocurrir por diversas razones, como errores de medición, errores de muestreo o errores de procesamiento. Las tasas de error son el porcentaje de errores que ocurren en un proceso o sistema en particular. Es una medida de qué tan preciso es el sistema. Las tasas de error son esenciales en diversos campos, como la atención sanitaria, las finanzas y la tecnología (FasterCapital, 2024).

Lo que se entiende del concepto de tasas de error se presenta como una herramienta fundamental para evaluar la eficacia de procesos en diversas áreas, como la atención sanitaria, las finanzas y la tecnología. Sin embargo, es crucial reconocer que no solo se trata de medir errores, sino de entender las causas subyacentes que los generan. La tasa de error puede ser un indicador útil, pero si se utiliza de manera aislada, puede llevar a conclusiones erróneas y a una cultura organizacional que teme el error en lugar de aprender de él.

2.1.1.5. Control de Calidad. (Nirian, 2020) define el control de calidad como “una forma de verificar el estándar de un producto o servicio durante su proceso de elaboración y sirve para reducir la probabilidad de insertar productos con fallas en el mercado”. Este enfoque resalta la importancia del control en cada etapa del proceso productivo para asegurar que los productos cumplan con las expectativas del cliente.

Desde mi perspectiva, la definición de control de calidad que ofrece (Nirian, 2020) subraya un aspecto crítico en la producción: la verificación continua a lo largo del proceso. Este enfoque no solo minimiza el riesgo de introducir productos defectuosos en el mercado, sino que también garantiza que las expectativas del cliente se cumplan consistentemente. Implementar un sistema de control de calidad efectivo es fundamental para construir la confianza del consumidor y mantener la reputación de la marca. En un mercado competitivo, la calidad no es solo un objetivo, sino un imperativo estratégico que puede diferenciar a una empresa de sus competidores.

2.1.2.5.1. Beneficios de los Estándares de Calidad. En la actualidad, la calidad es una de las principales preocupaciones de las empresas. Se ha convertido en un factor crítico para el éxito de las mismas, ya que los clientes cada vez son más exigentes y se encuentran más informados.

La calidad es fundamental para que las empresas se diferencien de la competencia, ofrezcan productos o servicios de mayor valor y mejoren la satisfacción y lealtad de los clientes, lo que se traduce en mayores beneficios para la organización (Ramos, 2023). Por ello, asegurar la calidad debe ser una prioridad estratégica que implique la participación de todos los empleados en los procesos de la empresa.

Un sistema de gestión de calidad (SGC), según Esan (2018), comprende un conjunto de normas y estándares internacionales interrelacionados que garantizan el cumplimiento de los requisitos de calidad. Su implementación asegura que productos, servicios y procesos asociados cumplan con las

condiciones exigidas, promoviendo la eficiencia y la mejora continua dentro de la organización.

Estos son los principales beneficios de contar con un sistema de gestión de calidad:

Generar mayor eficiencia: Un SGC permite que los procesos se realicen de manera más rápida y económica, optimizando recursos.

Estimula la moral de los empleados: Funciones claras, capacitación y comprensión del impacto en la calidad motivan a los trabajadores y mejoran su desempeño.

Ofrece reconocimiento internacional: Normas como ISO 9001 otorgan credibilidad y facilitan el acceso a mercados internacionales.

Mejora la gestión de procesos: La documentación y análisis planificados permiten identificar mejoras, tomar decisiones acertadas y reducir riesgos.

Ofrece niveles más altos de satisfacción del cliente: La mejora continua asegura que los productos y servicios cumplan las expectativas y necesidades del cliente.

La calidad es fundamental para diferenciarse de la competencia y generar beneficios (Ramos, 2023). Implementar un SGC garantiza que los procesos cumplan con estándares internacionales y que todos los aspectos de la organización estén alineados con los requisitos de calidad (Esan, 2018).

2.1.2.1. Clima Organizacional El clima organizacional se refiere a la percepción que tienen los empleados del entorno laboral, influido por factores como el liderazgo, las políticas internas, y las relaciones interpersonales. Según Chiavenato (2009), “el clima organizacional es la cualidad o propiedad del ambiente que es percibido o experimentado por los empleados y que afecta su comportamiento”. Este concepto es clave para entender cómo las percepciones influyen en la satisfacción y la productividad de los trabajadores.

El clima organizacional está influido por la cultura, la estructura y la percepción de justicia dentro de la empresa. Según Robbins y Coulter (2016), un buen clima

genera actitudes positivas y compromiso en los trabajadores, mientras que un clima negativo provoca estrés, conflictos, alta rotación y disminución del rendimiento. Esto refleja directamente la calidad del liderazgo, las políticas internas y la equidad en la toma de decisiones.

Críticamente, el clima organizacional puede compararse con el “aire” de la empresa: un ambiente favorable impulsa el bienestar y la productividad, mientras que uno tóxico desmotiva y provoca fuga de talento. Por ello, mantener un clima positivo es esencial para la salud emocional de los empleados y la sostenibilidad a largo plazo del negocio.

2.1.2.2.1. Satisfacción Laboral. La satisfacción laboral es la actitud que los empleados tienen hacia su trabajo, influida por factores como el salario, las condiciones de trabajo, y las oportunidades de desarrollo. Según Robbins y Koulter (2016), la satisfacción laboral se refiere al “grado en que los empleados se sienten positiva o negativamente respecto a su trabajo”. Un nivel alto de satisfacción laboral está vinculado a un clima organizacional positivo y una mayor retención de empleados.

La satisfacción laboral no solo refleja cómo se sienten los empleados respecto a su trabajo, sino que también indica la efectividad de la organización en ofrecer condiciones adecuadas, reconocimiento y oportunidades de desarrollo.

Un alto nivel de satisfacción laboral contribuye a la retención de talento y a un clima organizacional positivo, mientras que niveles bajos pueden generar desmotivación, menor desempeño y mayor rotación de personal, afectando los resultados de la empresa.

2.1.2.1.2. Tipos de Motivación Laboral Según Robbins y Koulter (2016), la motivación laboral es el proceso mediante el cual se determina cuánto esfuerzo realizan los empleados, en qué dirección lo enfocan y por cuánto tiempo lo mantienen, con el objetivo de alcanzar las metas de la organización.

Existen diversos tipos de motivación laboral, Los tipos de motivación laboral son los siguientes:

- **Motivación intrínseca:** Proviene del interés personal y la satisfacción que genera la tarea en sí, fomentando compromiso y creatividad sin depender de recompensas externas (Deci & Ryan, 2000; Chiavenato, 2009).
- **Motivación extrínseca:** Basada en recompensas o sanciones externas, es útil para tareas de corto plazo, aunque no garantiza compromiso duradero (Robbins & Judge, 2013; Herzberg, 1959).
- **Motivación positiva:** Surge del deseo de obtener logros o beneficios futuros, pudiendo incluir tanto recompensas internas como externas (Chiavenato, 2009).
- **Motivación negativa:** Se centra en evitar castigos o pérdidas, efectiva a corto plazo, pero no sostenible y puede generar un ambiente laboral negativo (Herzberg, 1959).
- **Motivación por logro:** Impulsa a alcanzar metas ambiciosas, buscar retroalimentación y mejorar continuamente, común en líderes y emprendedores (McClelland, 1961).
- **Motivación social:** Relacionada con la necesidad de pertenencia y reconocimiento dentro de un grupo, mejorando el clima organizacional (Maslow, 1943).
- **Motivación por poder:** Deseo de influir y controlar a otros; puede ser constructiva o destructiva, vinculada al liderazgo y la asunción de responsabilidades (McClelland, 1961).

2.1.2.1.3 Liderazgo El liderazgo ha sido definido de múltiples maneras. Según Chiavenato (2009), “el liderazgo es la capacidad de influir en las personas para que voluntariamente trabajen en pro de los objetivos del grupo”. Esta definición destaca el rol del líder como facilitador y guía dentro de la organización. Por su parte, Robbins y Judge (2013) definen el liderazgo como “la capacidad de un individuo para influir en un grupo y llevarlo al logro de sus metas”.

En este sentido, el liderazgo implica más que solo dar órdenes; se trata de motivar, inspirar y dirigir a los miembros del equipo hacia el éxito colectivo. Dessler (2016) agrega que el liderazgo es clave para crear un clima organizacional positivo, ya que los líderes efectivos pueden generar un ambiente de confianza y compromiso.

El liderazgo, más allá de ser una simple autoridad, implica la habilidad de influir y guiar a un grupo hacia metas comunes, motivando y creando un ambiente de confianza. Un líder no solo dirige, sino que inspira y facilita la cooperación entre los miembros del equipo, logrando que trabajen de forma voluntaria y comprometida con los objetivos del grupo. El liderazgo es como el timón de un barco; no solo define la dirección, sino que guía al equipo para que, en conjunto, alcancen el destino propuesto, manteniendo el rumbo y la cohesión en el proceso.

2.1.2.1.4. Programas de Incentivos. Un programa de incentivos es un conjunto de recompensas diseñadas para motivar a los empleados a mejorar su rendimiento o cumplir con ciertos objetivos establecidos por la organización. Según Chiavenato (2009), los incentivos pueden adoptar diversas formas, desde recompensas económicas, como bonificaciones, hasta reconocimientos no monetarios, como premios o distinciones por el desempeño. El objetivo es reforzar comportamientos específicos que se alineen con los intereses organizacionales.

Un programa de incentivos busca motivar a los empleados mediante recompensas que pueden ser tanto económicas como no monetarias, fomentando un mejor rendimiento y alineación con los objetivos organizacionales. Los incentivos son efectivos cuando se perciben como justos y alcanzables, ya que aumentan la satisfacción laboral y reducen la rotación del personal al reforzar comportamientos positivos.

Un programa de incentivos es como una brújula que guía a los empleados hacia el éxito; al ofrecer recompensas claras y accesibles, mantiene a todos

enfocados en el mismo rumbo, estimulando el esfuerzo continuo y el compromiso.

2.1.2.1.4. Programas de incentivos. Según Chiavenato (2011), los programas de incentivos son “sistemas destinados a premiar a los empleados por su desempeño, productividad o contribución adicional a la organización”. Estos programas pueden diseñarse de manera individual o grupal, dependiendo de las necesidades y metas organizacionales.

Un programa de incentivos busca motivar a los empleados mediante recompensas que pueden ser tanto económicas como no monetarias, fomentando un mejor rendimiento y alineación con los objetivos organizacionales.

Los incentivos son efectivos cuando se perciben como justos y alcanzables, ya que aumentan la satisfacción laboral y reducen la rotación del personal al reforzar comportamientos positivos. Un programa de incentivos es como una brújula que guía a los empleados hacia el éxito; al ofrecer recompensas claras y accesibles, mantiene a todos enfocados en el mismo rumbo, estimulando el esfuerzo continuo y el compromiso.

2.1.2.1.5. Condiciones de trabajo Según Chiavenato (2011), las condiciones de trabajo se definen como “el conjunto de características que determinan el entorno físico, social y organizacional en el que los trabajadores desempeñan sus tareas, y que influyen directamente en su bienestar y desempeño”.

Estas características incluyen factores como la seguridad en el trabajo, las herramientas y equipos disponibles, el ambiente físico (ruido, iluminación, ventilación), la distribución del espacio, y la organización del trabajo (horarios, descansos, cargas de trabajo). Las condiciones de trabajo comprenden el entorno físico, social y organizacional que afecta el bienestar y desempeño de los empleados, como la seguridad, el ambiente físico y la organización de tareas.

Un entorno laboral bien estructurado no solo mejora el rendimiento de los empleados, sino también su satisfacción, ya que condiciones óptimas promueven un ambiente seguro y cómodo que facilita el trabajo eficaz. Las condiciones de trabajo son como los cimientos de un edificio; si son fuertes y bien diseñados, permiten que todo lo demás funcione de manera estable y eficiente, asegurando que las actividades se desarrollen sin contratiempos.

2.1.2.2. Ambiente de Trabajo El ambiente de trabajo se refiere al conjunto de condiciones, circunstancias y elementos que rodean a los empleados mientras realizan sus labores, incluyendo tanto los aspectos físicos (como la infraestructura y las herramientas disponibles) como los aspectos psicosociales (relaciones interpersonales, clima laboral, cultura organizacional). Según Robbins y Judge (2013), el ambiente de trabajo es un factor clave que afecta directamente el desempeño, la satisfacción y la motivación de los trabajadores.

El ambiente de trabajo no solo se refiere a los aspectos tangibles como las instalaciones, sino también a las dinámicas humanas, como el liderazgo y las interacciones entre empleados.

Un ambiente de trabajo positivo fomenta la productividad, el bienestar y la motivación, mientras que un ambiente desfavorable puede generar estrés y conflictos. Por tanto, las organizaciones deben garantizar que este sea saludable y estimulante para sus empleados.

2.1.2.2.1. Confort y Seguridad El confort en el lugar de trabajo se refiere a las condiciones físicas que hacen que el entorno laboral sea agradable y adecuado para que los empleados realicen sus tareas de manera eficiente. Factores como la ergonomía, la temperatura, la ventilación y la iluminación son clave para garantizar un ambiente confortable.

Según Chiavenato (2011), un ambiente de trabajo ergonómico ayuda a prevenir lesiones y fatiga, permitiendo que los empleados se concentren en sus actividades sin distracciones físicas.

Tanto el confort como la seguridad son esenciales para el bienestar de los empleados en el trabajo. Las organizaciones deben esforzarse por equilibrar estos aspectos para crear un ambiente laboral saludable y productivo.

2.1.2.2.2. Estrés Laboral. Según Robbins y Koulter (2016), el estrés laboral es la respuesta fisiológica y psicológica que experimentan los empleados cuando perciben que las demandas de su trabajo exceden sus capacidades, recursos o necesidades.

El estrés laboral se define como la respuesta emocional y física que experimentan los trabajadores cuando las demandas del trabajo superan su capacidad para hacerles frente. Este tipo de estrés puede derivarse de una variedad de factores, incluyendo la carga de trabajo, la falta de control sobre las tareas, el ambiente laboral, y las relaciones interpersonales en el trabajo.

El estrés laboral es un problema significativo que puede afectar tanto a los empleados como a las organizaciones. La identificación de las causas del estrés y la implementación de estrategias adecuadas para manejarlo son esenciales para promover un ambiente laboral saludable y productivo.

2.1.2.2.3. Trabajo en Equipo. Según Robbins y Judge (2013), el trabajo en equipo puede aumentar la motivación y el compromiso de los empleados, lo que se traduce en un mayor rendimiento general de la organización.

El trabajo en equipo se refiere a la colaboración de un grupo de individuos que trabajan juntos para alcanzar un objetivo común. Este enfoque implica la integración de diversas habilidades, experiencias y perspectivas, lo que puede resultar en soluciones más creativas y efectivas a los desafíos que enfrenta una organización.

El trabajo en equipo es un componente esencial en el éxito de cualquier organización. Fomenta la colaboración, la creatividad y el compromiso, aunque también presenta desafíos que deben ser gestionados adecuadamente. Las organizaciones que promueven un entorno de trabajo en equipo pueden

beneficiarse de una mayor productividad y satisfacción laboral entre sus empleados.

2.1.2.2.4. Adaptabilidad al Cambio Según Cascio y Aguinis (2011), la adaptabilidad implica no solo la reacción ante un cambio, sino también la proactividad en la anticipación y la gestión de ese cambio. La adaptabilidad al cambio se manifiesta en la disposición de los individuos y equipos para modificar su comportamiento, habilidades y procesos con el fin de afrontar nuevos retos.

La adaptabilidad implica no solo responder a los cambios, sino anticiparse y gestionarlos de manera proactiva, permitiendo a individuos y equipos ajustar su comportamiento y habilidades para enfrentar nuevos desafíos. Esto significa que una persona o un grupo que es verdaderamente adaptable no espera a que el cambio ocurra, sino que se prepara y se ajusta, lo que es fundamental en entornos laborales dinámicos donde la flexibilidad es clave para el éxito.

La adaptabilidad es como un surfista que no solo espera la ola, sino que estudia el mar y se prepara para montar la ola en el momento adecuado; su éxito depende de su habilidad para anticipar y reaccionar con agilidad a las condiciones cambiantes.

2.1.3. Cultura Organizacional

Según Schein (2010), la cultura organizacional es un patrón de supuestos básicos compartidos que un grupo ha aprendido a medida que resuelve problemas de adaptación externa e integración interna. Estos supuestos funcionan bien lo suficiente como para ser considerados válidos y, por tanto, son enseñados a los nuevos miembros como la forma correcta de percibir, pensar y sentir en relación con esos problemas.

La cultura organizacional se define como un conjunto de supuestos básicos compartidos que un grupo ha desarrollado para resolver problemas de adaptación y

cohesión interna, y estos supuestos se consideran válidos y se transmiten a los nuevos miembros.

La cultura organizacional es como el ADN de una empresa; codifica sus valores y creencias fundamentales, determinando cómo reacciona ante los desafíos y cómo se comportan sus miembros, asegurando que todos sigan un camino común hacia los objetivos organizacionales.

- **Feedback.** Según Armstrong y Taylor (2014), el feedback es una forma de comunicación que permite a los individuos conocer cómo su desempeño se alinea con las expectativas y objetivos establecidos. Esta retroalimentación puede ser tanto positiva (reconocimiento de logros) como constructiva (sugerencias para mejorar).

Bueno lo que se entiende es que el feedback es una herramienta fundamental para el desarrollo personal y organizacional. Un enfoque bien gestionado en la retroalimentación puede mejorar el desempeño, aumentar la motivación y fortalecer la cultura organizacional. Promover una cultura de feedback efectivo es clave para el éxito a largo plazo de cualquier organización.

2.1.3.1. Tipos de Comunicación. Los tipos de comunicación hacen referencia a las distintas formas en que se transmite un mensaje dentro de una organización o entre individuos, clasificándose generalmente según el canal utilizado, la dirección del mensaje y la formalidad del proceso. Según Robbins y Koulter (2016), la comunicación puede ser formal o informal, vertical u horizontal, y verbal o no verbal, y cada una de estas variantes influye en cómo se interpreta y responde al mensaje dentro del entorno organizacional.

- **Comunicación Verbal:** La comunicación verbal es aquella que utiliza palabras, ya sea de manera oral o escrita. Este tipo de comunicación se emplea en la mayoría de las interacciones diarias, tanto en entornos laborales como sociales.
- **Comunicación oral:** Se realiza mediante el habla y es utilizada en conversaciones, reuniones y conferencias. La ventaja es la inmediatez y flexibilidad para resolver dudas en tiempo real.
- **Comunicación escrita:** Se emplea en correos electrónicos, informes, manuales y otros documentos. Ofrece la ventaja de ser un registro permanente, pero no permite la inmediatez en la retroalimentación.

Robbins y Judge (2013) señalan que la comunicación verbal escrita es más adecuada cuando se requiere formalidad y documentación, mientras que la comunicación oral es más efectiva para generar respuestas rápidas y directas.

- **Comunicación Formal.** La comunicación formal se refiere a los flujos de información que siguen las estructuras organizacionales establecidas. Estos incluyen informes oficiales, manuales, procedimientos y reuniones programadas. En una organización, la comunicación formal es esencial para garantizar que los empleados sigan las políticas y procedimientos establecidos.

López y Álvarez (2013) mencionan que la comunicación formal ayuda a mantener la coherencia dentro de la organización y es utilizada para transmitir información importante desde la alta dirección hacia todos los niveles de la empresa.

- **Comunicación Informal.** La comunicación informal ocurre fuera de los canales oficiales y puede incluir charlas casuales entre empleados, rumores o conversaciones en espacios comunes. Aunque no sigue las estructuras formales, este tipo de comunicación es importante para el clima laboral y puede influir en la percepción que los empleados tienen de su entorno de trabajo.

Buchanan y Huczynski (2010) destacan que la comunicación informal, aunque no siempre controlada por la administración, puede ser muy útil para difundir rápidamente información relevante y construir relaciones interpersonales fuertes dentro de la organización.

2.1.3.2. Comunicación Interna y Externa

- **Comunicación interna:** Se refiere al intercambio de información dentro de la organización. Esta puede ser formal o informal y es clave para la alineación de los objetivos empresariales, como se mencionó previamente en la sección de comunicación interna.
- **Comunicación externa:** Involucra la interacción con partes externas a la organización, como clientes, proveedores y medios de comunicación. La gestión de la comunicación externa es vital para mantener una imagen corporativa coherente y gestionar las relaciones con el entorno.

Los diferentes tipos de comunicación juegan roles esenciales en el funcionamiento de las organizaciones. La comunicación verbal y no verbal, así como la formal e informal, deben gestionarse adecuadamente para asegurar un ambiente laboral productivo y una relación sólida con el entorno externo. Las organizaciones que reconocen y optimizan cada tipo de comunicación tienen una ventaja competitiva en el mercado.

- **Canales de comunicación.** Los canales de comunicación son los medios a través de los cuales se transmite un mensaje desde el emisor hasta el receptor. Estos pueden variar en función de su naturaleza, formato y nivel de formalidad, y su elección afecta directamente la efectividad de la comunicación. Según Chiavenato (2011), los canales de comunicación pueden clasificarse en dos grandes tipos: canales formales e informales y canales de comunicación verbal y no verbal.

2.2. Marco Legal

2.2.1. Concepto de Marco Legal

El marco legal se refiere al conjunto de normas, leyes y regulaciones que rigen una actividad específica dentro de un contexto social, económico o político. Según Rodríguez (2015), “el marco legal establece las pautas y condiciones bajo las cuales se desarrollan las actividades y relaciones en una sociedad, asegurando un orden y justicia en las interacciones entre individuos e instituciones” (p. 34).

Este marco puede abarcar diferentes áreas, como el derecho laboral, comercial, ambiental, entre otros, y su objetivo es regular comportamientos y establecer derechos y obligaciones.

Tabla 1.

Marco Legal de leyes, reglamentos y decretos que norman y regulan la actividad económica de Simos Rent car.

Número y nombre de Ley	Objeto de la ley / Reglamento/Decreto	Fecha de Publicación
Ley No. 298 Ley creadora del Instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR)	Establecer el marco legal para la promoción y regulación del turismo, incluyendo el arrendamiento de vehículos.	Publicada el 11/08/1998 y publicada en la Gaceta, Diario Oficial N°149
Ley No. 618 Ley General de Higiene y Seguridad del trabajo	Regular las condiciones mínimas para garantizar la seguridad y salud en el trabajo en todas las empresas.	Aprobada el 19 de abril de 2007 Publicada en La Gaceta, Diario Oficial N°. 133 del 13 de julio de 2007
Ley No. 645 Promoción Fomento y desarrollo de la Micro, Pequeñas y Mediana empresa.	El objeto de la presente ley es fomentar y desarrollar de manera integral la micro, pequeña y mediana empresa (MIPYME) propiciando la creación de un entorno favorable y competitivo para el buen funcionamiento de este sector económico de alta importancia para el país.	Aprobada el 24 de enero del 2008 y publicada en la Gaceta, Diario Oficial No. 28, del 08 de febrero del año 2008.

Ley No. 306. Ley de Incentivos para la Industria Turística de la República de Nicaragua	Proporcionar incentivos a las empresas que operan en el sector turístico, incluyendo rentacar.	Aprobada el 18 de mayo de 1999 y publicada en La Gaceta, Diario Oficial N°. 117 del 21 de junio de 1999
Reglamento Reglamento que Regula la Actividad en las Empresas Arrendadoras de Vehículos Automotrices y Acuáticos (Rent A Car)	Regular el funcionamiento de las empresas arrendadoras de vehículos, asegurando su correcta operación.	Aprobado el 16 de julio de 2020 Publicado en La Gaceta, Diario Oficial No. 156 del 21 de agosto de 2020
Ley No. 842 Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarías	Proteger los derechos e intereses de los consumidores en relación con los servicios prestados.	Aprobada el 13 de junio de 2013 Publicada en La Gaceta, Diario Oficial N°. 129 del 11 de julio de 2013
Ley No. 822 Ley de Concertación Tributaria	Regular el sistema tributario del país, estableciendo principios y normas para la recaudación de impuestos.	Aprobada el 27 de febrero de 2019 Publicada en La Gaceta, Diario Oficial N°. 41 del 28 de febrero de 2019
Ley No. 974 Ley de Seguridad Social	Establecer, organizar y administrar los diversos regímenes del Seguro Social y prestar los servicios de beneficio colectivo que señala esta Ley, como parte de la Seguridad Social Nacional.	Aprobada el 26 de octubre del 2021 Publicada en La Gaceta, Diario Oficial N°. 34 del 22 de febrero del 2022
LEY No. 185 Código del Trabajo	Regular las relaciones laborales en Nicaragua, estableciendo derechos y obligaciones entre trabajadores y empleadores.	Aprobada el 05 de septiembre de 1996 Publicada en La Gaceta, Diario Oficial N°. 205 del 30 de octubre de 1996
Ley No. 431 Ley para el Régimen de Circulación Vehicular e Infracciones de Tránsito	Establecer los requisitos y procedimientos para normar el régimen de circulación vehicular en Nicaragua, así	Aprobada el 08 de abril del año 2014 Publicada en La Gaceta Diario

	como las infracciones relacionadas.	Oficial N°. 96 del 27 de mayo del 2014
--	-------------------------------------	--

2.3. Marco Contextual, Institucional.

Simo's Rent a Car es una empresa arrendadora de vehículos con una trayectoria sólida de 23 años en el mercado, destacándose como una de las pioneras en la industria de alquiler de automóviles en Matagalpa, Nicaragua. Fundada en el año 2001 por el Sr. Kelvin Hermida, una persona visionaria que inició operaciones con un solo vehículo y tres colaboradores, la empresa ha sabido adaptarse a los cambios del mercado y superar diversos desafíos económicos y sociales que han marcado su camino.

A lo largo de los años, Simo's Rent a Car experimentó un notable crecimiento, llegando a contar con 33 colaboradores. Sin embargo, debido a la crisis sociopolítica de 2018 y la crisis sanitaria de 2020, la plantilla se redujo considerablemente, quedando actualmente conformada por 7 colaboradores más el gerente propietario, sumando un total de 8 integrantes.

Aunque a la empresa le ha tocado enfrentar la crisis económica de 2008 en Nicaragua, la crisis sociopolítica de 2018 y la crisis sanitaria de 2020, ha sabido sobrellevar dichas situaciones y mantenerse a flote. Hoy en día, Simo's Rent a Car es reconocida por los ciudadanos nicaragüenses gracias a su calidad de servicio, la satisfacción de sus clientes y la perseverancia de su equipo.

Con el liderazgo de Kelvin Hermida y la valiosa colaboración de su hijo, la empresa continúa construyendo su historia de éxito, mirando hacia el futuro con optimismo y determinación, manteniéndose como una opción confiable y competitiva en el sector de alquiler de vehículos en Matagalpa.

Capítulo III: Diseño Metodológico

3.1. Tipo de Investigación

Para Sánchez, et al (2018) el diseño de investigación es el “modelo que adopta el investigador para precisar un control de las variables de estudio”.

3.1.1 Según su diseño

Según Hernández et al. (2014), el diseño no experimental “es aquel que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Se observa el fenómeno tal y como se da en su contexto natural, para después analizarlo” (p. 152).

Por lo tanto, la investigación fue de tipo no experimental, ya que no se aplicaron estímulos experimentales a las variables; estas fueron evaluadas en su contexto natural sin alterar ningún factor.

3.1.2 Según su Alcance

Según Hernández et al. (2014), “los diseños no experimentales pueden clasificarse según el alcance del estudio en: exploratorios, descriptivos, correlacionales y explicativos” (p. 152).

La investigación tuvo un alcance descriptivo, ya que buscó analizar y detallar la situación actual de Simo's Rent a Car, identificando las características principales de su funcionamiento organizacional. Además, incorporó elementos de relación, pues pretendió examinar la vinculación existente entre algunas variables organizacionales, lo que permitió comprender mejor su interacción sin llegar a un nivel explicativo profundo.

3.1.3 Según su Enfoque

De acuerdo con Hernández et al. (2014), “la investigación cuantitativa utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis previamente establecidas, confiando en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población” (p. 4).

En este caso implementaron encuestas a los colaboradores de la empresa lo que permitió recopilar aspectos clave de cómo es la gestión organizacional y el clima laboral.

Por otro lado, se implementaron elementos cualitativos, al recolectar datos cualitativos se obtiene información no-numérica.

De acuerdo con Hernández et al. (2014), “la investigación cualitativa se enfoca en comprender los fenómenos explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con su contexto” (p. 364).

En este caso, se implementaron entrevistas al propietario de Simo’s Rent a Car para recolectar información que profundice en aspectos internos, como la cultura organizacional y la percepción estratégica de la empresa.

La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, ya que se centró en la recolección y análisis de datos numéricos para evaluar la situación actual de Simo’s Rent a Car. No obstante, también incluyó elementos cualitativos, los cuales permitieron obtener una comprensión más amplia de la perspectiva del propietario y del contexto organizacional. Fue de tipo descriptivo-explicativo, pues buscó analizar la situación de la empresa y explicar las relaciones entre las variables organizacionales.

3.1.4 Según su tiempo

Según Hernández et al. (2014), “los estudios transversales son aquellos que se realizan en un solo momento en el tiempo, con el fin de observar simultáneamente las variables de interés en la población o muestra estudiada” (p. 160).

Respecto al tiempo de la investigación, esta fue de carácter transversal, ya que se realizó una recopilación y análisis de datos en un solo momento, durante el tercer cuatrimestre del 2024.

3.2 Área de Estudio

3.2.1 Macro Localización

El Área geográfica sujeta a este estudio se encuentra ubicada en el departamento de Matagalpa, ciudad que cuenta con una población 133,416 habitantes distribuidos en 13 municipios (INIDE, 2021).

Matagalpa es uno de los principales centros de producción de café en Nicaragua. Además del café, la región produce cacao, hortalizas y flores. La industria del turismo también es significativa, con visitantes atraídos por sus paisajes naturales, su cultura y su historia.

Figura 1.

Macro Localización



Fuente: Mapa Nacional de turismo, 2016.

El Área geográfica sujeta a este estudio se encuentra ubicada en el departamento de Matagalpa, ciudad que cuenta con una población 171,473 habitantes distribuidos en 13 municipios (INIDE, 2021).

3.2.2 Micro Localización

Exactamente su ubicación geográfica está ubicada en Matagalpa, municipio Matagalpa su ubicación exacta es de Más x Menos media cuadra al norte.

3.3. Unidad de Análisis

3.3.1. Población

Se define como el conjunto de personas que habitan una determinada área geográfica, también el término “población” se refiere al conjunto de elementos que se quiere investigar, estos pueden ser objetos, acontecimientos, situaciones o grupo de personas (Marytere, 2020).

La población de estudio fue conformada por 7 colaboradores actuales de la empresa, datos suministrados por la administración de la empresa. Cargos que se presentan en la tabla 2.

Tabla 2.

Población de estudio con sus respectivos cargos

Cargo	N.º de personas
Ventas	2
Servicios Generales	2
CPF	1
Mecánico	2
Total	7

Fuente: Elaboración Propia.

3.3.2. Muestra

Se puede definir a la muestra como un conjunto de datos e información que se puede recolectar u obtener, por medio de la estadística, sobre una población (León, 2016).

En este caso, la población de estudio estuvo conformada por el personal que labora en la empresa, el cual está integrado por un total de 7 colaboradores. Debido a que la cantidad de trabajadores es reducida, se optó por realizar un estudio censal, abarcando así el 100% de la población.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de Datos

Debido a su enfoque cuantitativo con elementos cualitativos se hizo uso de las siguientes técnicas.

- **Encuesta:** Es un instrumento de recolección de datos que consiste en un conjunto de preguntas diseñadas y organizadas de manera estructurada para ser aplicadas a una muestra de individuos, con el objetivo de obtener información específica sobre opiniones, actitudes, comportamientos o características (Hernández, et al. 2014).

Se le aplicó encuesta al equipo de trabajo de Simos Rent a Car el cual está conformado por 7 colaboradores de los cuales todos colaboraron en responder las encuestas.

- **Entrevista:** Es una técnica de recolección de datos que implica una comunicación interpersonal entre el entrevistador y el entrevistado, con el propósito de obtener información relevante. Para los objetivos de la investigación (Hernández, et al. 2014).

La entrevista fue aplicada únicamente al Gerente propietario de Simo's Rent a Car, lo cual con mucha amabilidad brindó la información necesaria para el estudio.

- **Guía de Observación:** Es un instrumento que orienta al investigador en la recolección sistemática de datos mediante la observación directa de fenómenos, comportamientos o situaciones específicas. (Hernández, et al. 2014).

La guía de observación la aplicaron los investigadores, el personal fue muy amable para esta fase de la investigación.

- También se aplicaron instrumentos de gran relevancia para el estudio, como el Análisis PESTEL, que permitió obtener información clave sobre los factores externos que influyen en la empresa. Asimismo, se utilizó el Análisis FODA, a través del cual se identificaron las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que inciden en el desempeño organizacional. Ambos análisis se encuentran en el Diseño de Proyecto de Graduación.

3.5. Confiabilidad y Validez de los Instrumentos

Uno de los requisitos esenciales que debe poseer cualquier instrumento de medición son la validez y la confiabilidad.

3.5.1. Confiabilidad

De acuerdo con Hernández, et al. (2014), la confiabilidad se mide mediante diversos métodos, como la prueba-reprueba, la consistencia interna y la equivalencia. Cada uno de estos métodos busca evaluar diferentes aspectos de la estabilidad y precisión de los instrumentos de medición.

3.5.2. Validez

Según Sampieri, et al, (2014), un instrumento de medición debe pasar por varios procesos para garantizar su validez, incluyendo la revisión de expertos y la comparación con otros instrumentos o criterios previamente validados.

3.5.3. Alfa de Cronbach

El Alfa de Cronbach es una medida de consistencia interna utilizada para evaluar la fiabilidad de un instrumento de medición, es decir, la coherencia de los ítems que componen una escala. Según Hernández, et al. (2014).

El proceso de validación de encuestas mediante el alfa de Cronbach consiste en medir la consistencia interna de los ítems que conforman un instrumento, verificando si las preguntas están relacionadas y miden de manera coherente el mismo constructo. Este coeficiente oscila entre 0 y 1, siendo valores superiores a 0,7 indicativos de una buena confiabilidad. En este caso, la Tabla 3 muestra el resultado de la validación del instrumento aplicado, obteniendo un alfa de Cronbach de 0.814, lo que refleja una excelente confiabilidad de las encuestas.

Tabla 3.

Alfa de Cronbach obtenido de la validación de la encuesta utilizada en el estudio

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.814	19

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la validación

3.6. Procedimiento de Datos y Análisis de los instrumentos

3.6.1. Primera Fase

En la primera fase de la investigación se aplicaron los métodos teóricos, inductivos en la recopilación de información obtenida de consultas a diferentes fuentes de información (libros electrónicos, internet, páginas web, afines al tema de estudio), información que se analizó, interpreto, contextualizo, sintetizo para elaborar el informe de investigación.

3.6.2. Segunda Fase

En la fase de ejecución correspondiente al levantamiento de la información se hizo uso de métodos con información primaria. La fase se realizó de la siguiente manera:

- Una visita a las instalaciones de la empresa Simo´s Rent a Car para así irse familiarizando con la empresa, y así tener contacto con el propietario y colaboradores.
- Entrevista al propietario de la empresa Simo`s Rent a Car de más x menos cuadra y media al norte del departamento de Matagalpa, municipio de Matagalpa con el fin de abordar los temas que se estarán investigando.
- Encuesta a los 8 colaboradores de la empresa sobre la cultura organizacional de la empresa.

3.6.3. Tercera Fase

Comprendió el procesamiento y análisis de la información obtenida a través de las encuestas que se realizaron y analizaron, al igual que la entrevista que se interpretó y sintetizo los resultados.

3.6.4. Cuarta Fase

Defensa: Consistió en la elaboración de ayudas didácticas para la defensa del trabajo de tesis en el plazo establecido por la coordinación de la carrera. Para finalizar con la incorporación de las recomendaciones del tribunal examinador para la entrega final del documento a la universidad.

3.7. Operacionalización de las Variables

El proceso de la Operacionalización de Variables estudiadas dependerá de los objetivos de la investigación, a partir de estos se plantearán los indicadores de la importancia para el tema y la forma en cómo se realizaría la medición de estos. Lo cual la dicha investigación consta de cuatro variables que es la: Estructura Organizacional y Procesos Operativos (Independiente), Cultura Organizacional (Dependiente), Alineación de Estrategias (Independiente) y Plan de acción (Dependiente). Anexo N.º 4

Capítulo IV: Análisis de Resultados

En este capítulo se presenta el análisis de los resultados obtenidos mediante la aplicación de tres técnicas de investigación: encuestas, entrevista y Guía de observación. Se aplicaron encuestas a 7 colaboradores para conocer su percepción sobre el ambiente laboral y una entrevista al dueño del negocio, con el fin de comprender la estructura organizacional y las principales características de la empresa. El análisis se organiza en función de los objetivos específicos de la investigación, abordando tanto la satisfacción laboral de los colaboradores como la estructura y funcionamiento de la empresa.

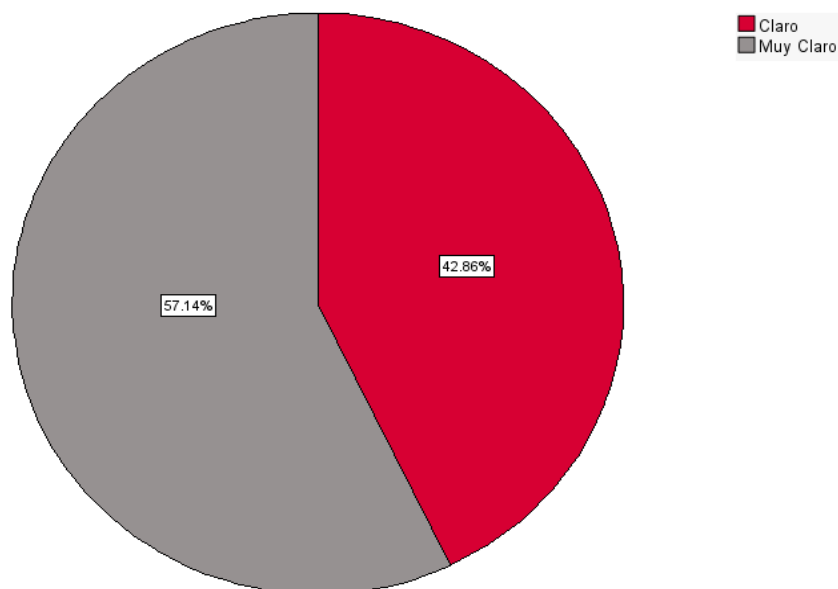
4.1. Diagnóstico

4.1.1. ¿Cómo es la estructura organizacional y los procesos operativos de Simo's Rent a Car en la ciudad de Matagalpa?

4.1.1.1. Roles y Responsabilidades

Figura 2

¿Cómo calificarías la claridad de tu rol dentro de la empresa?

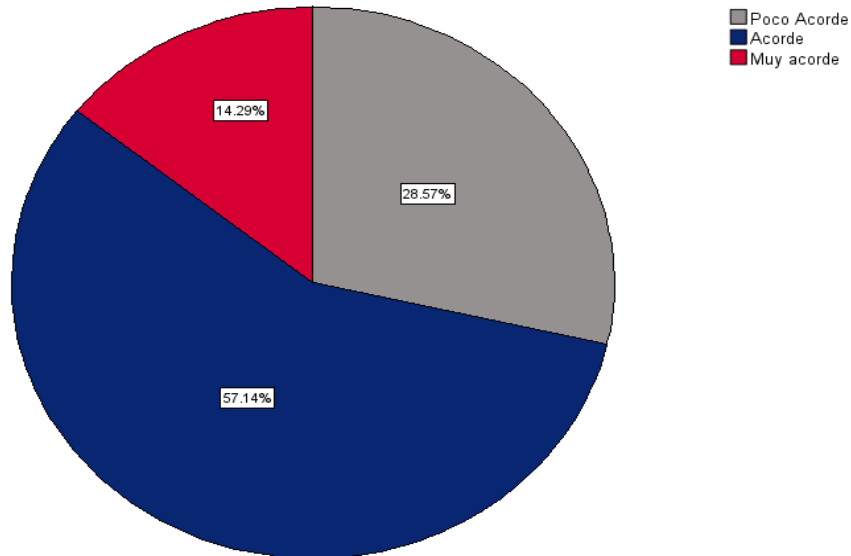


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la Encuesta

En la figura 2 se reflejan los resultados de la encuesta realizada a los colaboradores de Simo's Rent a Car. Esta encuesta tuvo como objetivo evaluar diferentes aspectos del ambiente laboral, incluyendo la claridad de roles. Los resultados indican que el 57.14% de los colaboradores percibe una claridad adecuada en sus roles. Esto sugiere que la empresa ha logrado comunicar efectivamente las expectativas y responsabilidades a sus empleados. Sin embargo, un considerable porcentaje del 42.86% indicó confusión sobre sus funciones, lo que podría señalar que dentro de la empresa existen áreas que necesitan una mejora en la comunicación interna. Mediante una entrevista realizada al propietario del negocio menciona que los roles están divididos en cuatro partes, administración, ventas, mantenimiento y limpieza de vehículos y compra de repuestos de vehículos. También nos mencionó que él tiene bien distribuidos los roles a sus colaboradores.

Figura 3

¿Sientes que las responsabilidades que se te asignan son acordes a tu puesto?



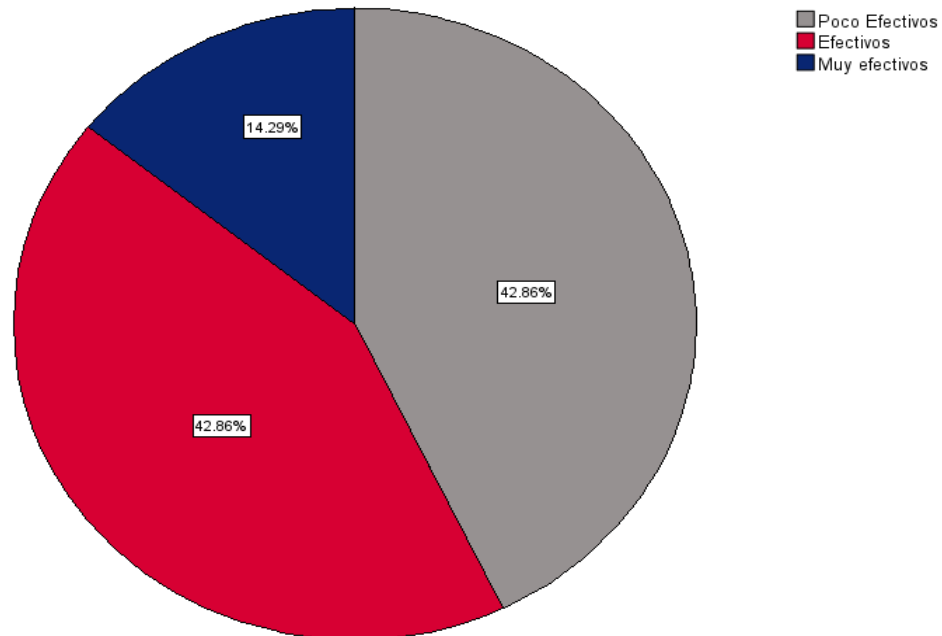
Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la Encuesta

En la figura 3 el 57.14% indicó que está acorde con las responsabilidades en su puesto de trabajo y la mayoría de los encuestados expresó que las responsabilidades son apropiadas para sus puestos y un 28.57% respondieron de que sus responsabilidades son poco acorde según el puesto, también un 14.29% respondió que está muy acuerdo con las responsabilidades de su puesto, cabe mencionar de que algunos de los colaboradores eran nuevos por ende creemos que opinaron de esa manera pero por otro lado podemos decir que es un indicador positivo, ya que sugiere que la mayoría de los colaboradores se sienten alineados con las expectativas laborales, lo que puede contribuir a una mayor satisfacción y rendimiento. En una entrevista con el propietario de Simo's Rent a Car, se destacó que todos los colaboradores tienen claridad sobre sus responsabilidades en sus respectivos puestos. El propietario enfatizó que ha logrado una coordinación efectiva entre las diferentes áreas de la empresa, lo que contribuye a un entendimiento compartido de las funciones y expectativas.

4.1.1.2. Canales de Comunicación

Figura 4.

¿Qué tan efectivos consideran los canales de comunicación utilizados en la empresa?



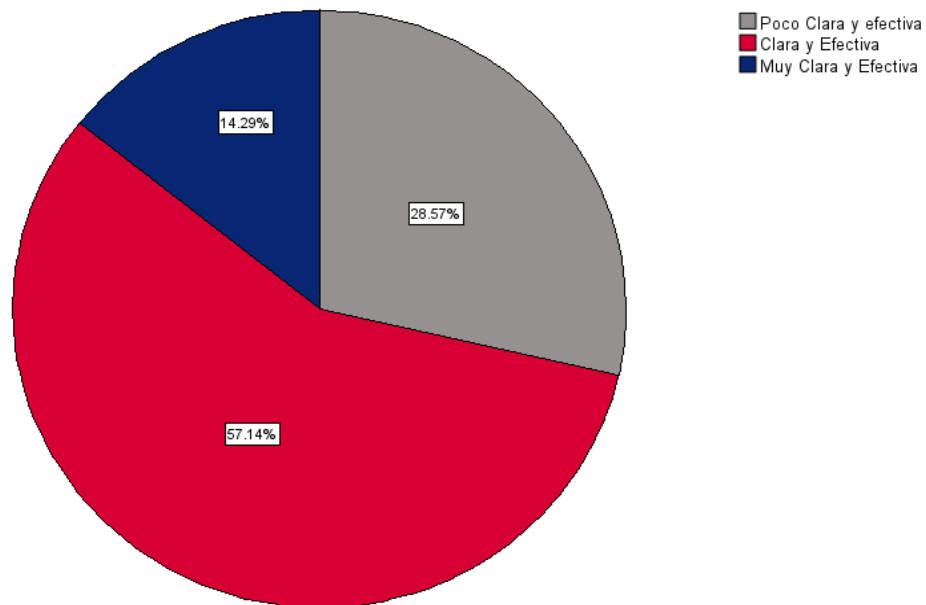
Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la Encuesta

Los resultados presentados en la figura 4 revelan una percepción mixta sobre la efectividad de los canales de comunicación en la organización. Un 42.86% de los colaboradores considera que los canales son poco efectivos, mientras que un 42.86% opina que son efectivos. Además, un 14.29% de los encuestados califica estos canales como muy efectivos. Esta distribución sugiere que, aunque una parte significativa del personal reconoce la efectividad de los canales de comunicación, existe una preocupación considerable entre aquellos que los perciben como insuficientes. Esto indica que hay oportunidades claras para mejorar la comunicación interna, posiblemente a través de capacitaciones dirigidas a optimizar el uso de estos canales o mediante una revisión exhaustiva de los métodos actuales. En una entrevista con el propietario de Simo's Rent a Car, el mencionó que la empresa utiliza diversos canales de comunicación para interactuar efectivamente con sus colaboradores. Entre estos, destacan el correo electrónico, las reuniones presenciales y el uso de WhatsApp en grupos

de trabajo. Con la guía de observación se confirmó que si utilizan diferentes medios de comunicación. Esta variedad de medios permite una comunicación fluida y accesible, facilitando la transmisión de información importante y la coordinación entre los diferentes departamentos.

Figura 5

¿Consideras que la comunicación interna en la empresa es clara y efectiva?



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la Encuesta

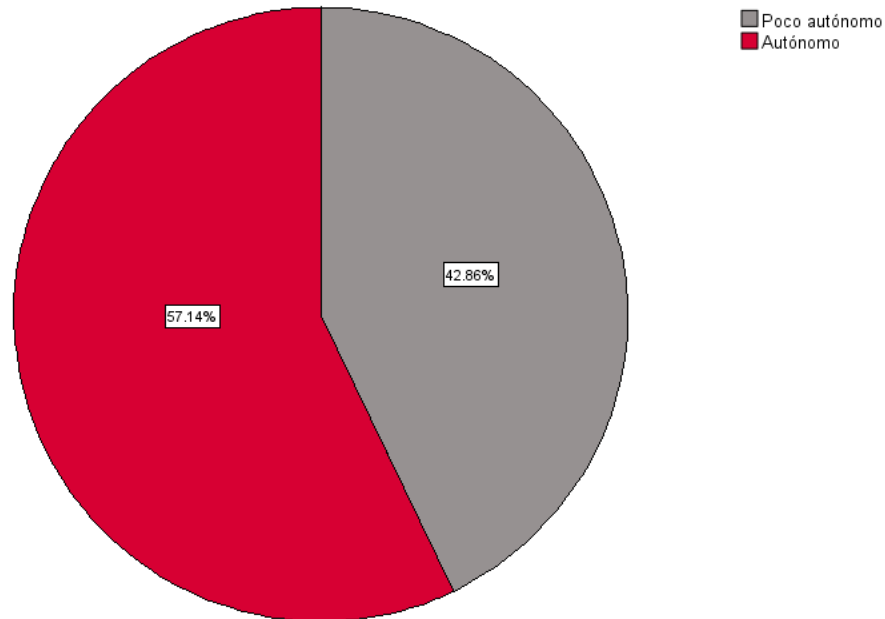
Los resultados presentados en la figura 5 indican que el 57.14% de los colaboradores de Simo's Rent a Car considera que la comunicación interna de la empresa es clara y efectiva. Este porcentaje refleja una percepción positiva significativa, sugiriendo que una mayoría de los empleados se siente informada y alineada con los objetivos organizacionales. Sin embargo, un 28.57% opina que la comunicación es poco clara y efectiva, lo que indica que hay un sector considerable del personal que podría estar experimentando confusión o desinformación. Además, el 14.29% restante califica la comunicación como muy clara y efectiva, lo que sugiere que, aunque hay aspectos positivos, aún existen áreas de mejora. Esta diversidad en las percepciones sobre la claridad

y efectividad de la comunicación interna resalta la necesidad de revisar y posiblemente reforzar los canales utilizados para transmitir información.

4.1.1.3. Autonomía en el Trabajo

Figura 6

¿Cómo consideras tu autonomía en tu puesto de trabajo?



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la Encuesta

Los resultados presentados en la figura 5 indican un alto nivel de autonomía percibida entre los colaboradores de Simo's Rent a Car, con aproximadamente el 57.14% de ellos expresando que se sienten autónomos en sus puestos de trabajo. Este dato sugiere que una mayoría significativa del personal se siente empoderada para tomar decisiones y realizar sus tareas sin una supervisión constante, lo que puede contribuir a un ambiente laboral más dinámico y proactivo. Sin embargo, es crucial destacar que un 42.86% de los encuestados reportó una percepción de baja autonomía, lo que indica que una parte considerable del equipo enfrenta limitaciones en su capacidad para actuar de manera independiente. Esta dualidad en las percepciones sugiere que, aunque muchos colaboradores disfrutan de un grado satisfactorio de autonomía, hay un segmento del personal que podría beneficiarse de un mayor

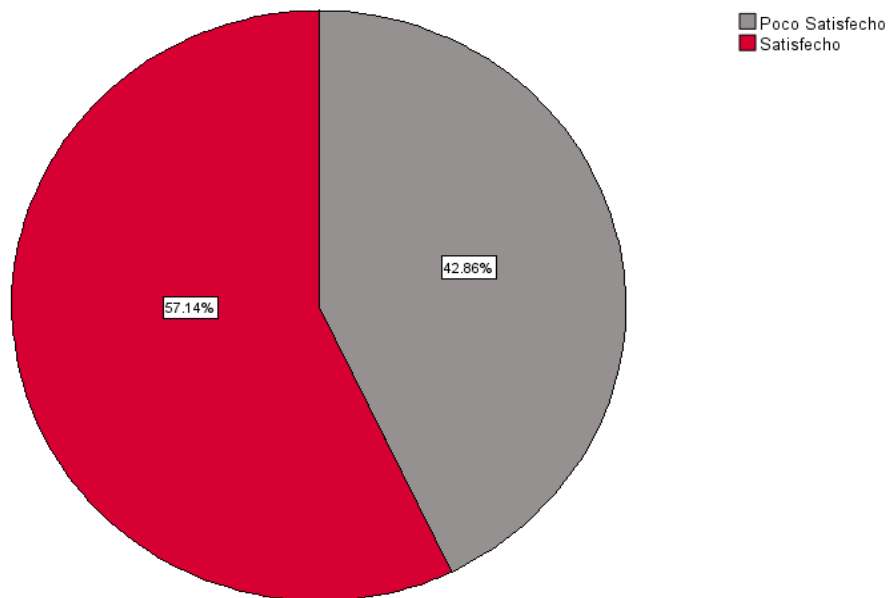
empoderamiento. Este hallazgo plantea la necesidad de investigar más allá las causas subyacentes de la baja percepción de autonomía entre algunos empleados.

4.1.2 ¿Cómo es la cultura y clima organizacional de Simo's Rent a Car en la ciudad de Matagalpa?

4.1.2.1. Satisfacción Laboral

Figura 7.

¿Qué tan satisfecho te sientes con tu trabajo actual en la empresa?



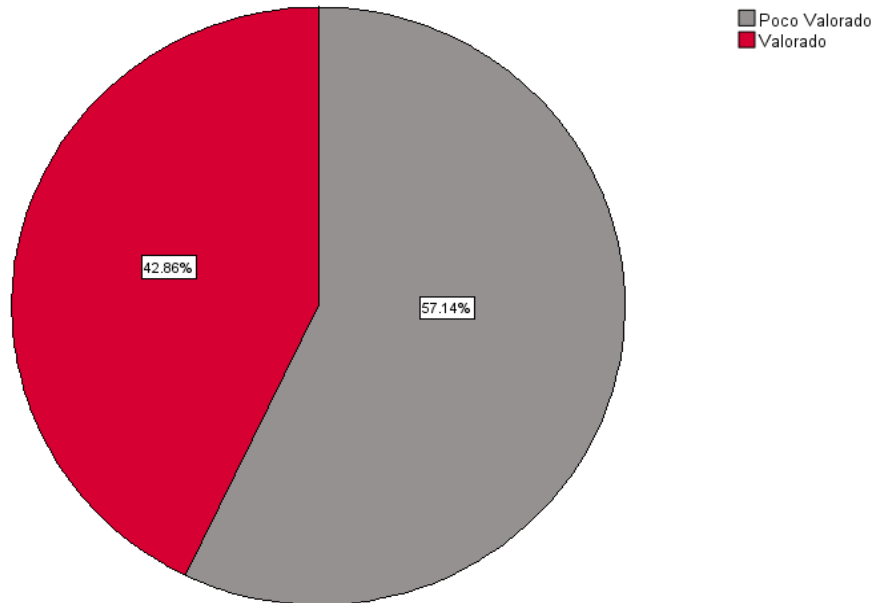
Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la Encuesta

En la figura 7 se observa que el 57.14% de los colaboradores de Simo's Rent a Car manifiestan sentirse satisfechos con su trabajo actual dentro de la empresa. Este resultado es positivo, ya que refleja que más de la mitad del personal percibe su entorno laboral de manera favorable, lo cual contribuye a mantener un ambiente de trabajo estable y productivo. No obstante, el 42.86% de los colaboradores expresó estar poco satisfecho, lo que evidencia diferencias en la percepción del clima laboral entre los miembros del equipo. A través de la guía de observación, se pudo confirmar que los puestos de trabajo cuentan con las condiciones y el equipamiento necesario para el desempeño de las funciones,

lo que contribuye a brindar un entorno adecuado para la realización de las tareas asignadas.

Figura 8.

¿Te sientes Valorado por la empresa en tu rol actual?



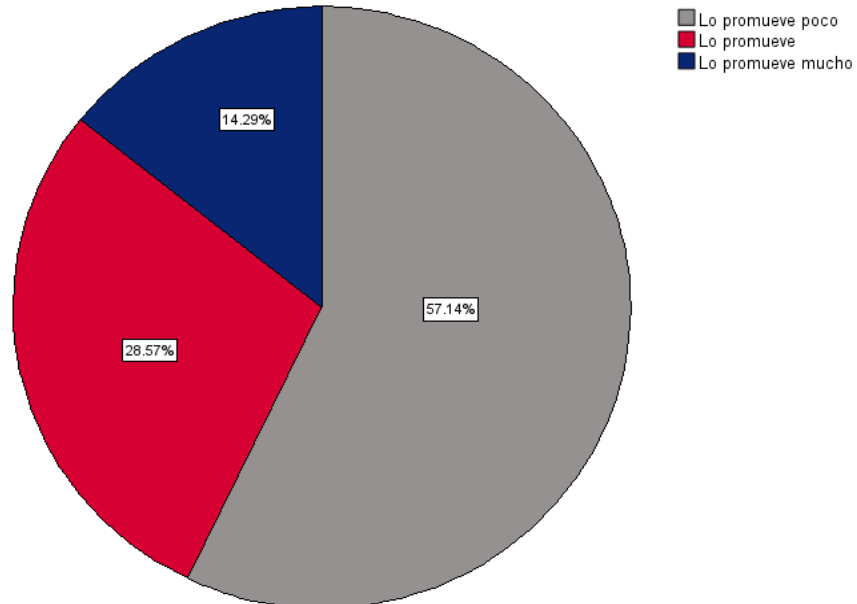
Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la Encuesta

En la figura 7, se observa que el 42.86% de los colaboradores de Simo's Rent a Car se siente valorado en su rol actual dentro de la empresa, mientras que el 57.14% indica que se siente poco valorado. Este resultado es preocupante ya que revela una clara disconformidad en la percepción del reconocimiento y la valoración que los empleados reciben por su trabajo, La alta proporción de colaboradores que se sienten poco valorados puede tener un impacto negativo significativo en el rendimiento y la eficiencia de la empresa.

4.1.2.2. Motivación Personal.

Figura 9.

¿Consideras que la empresa fomenta un ambiente que promueve la motivación?



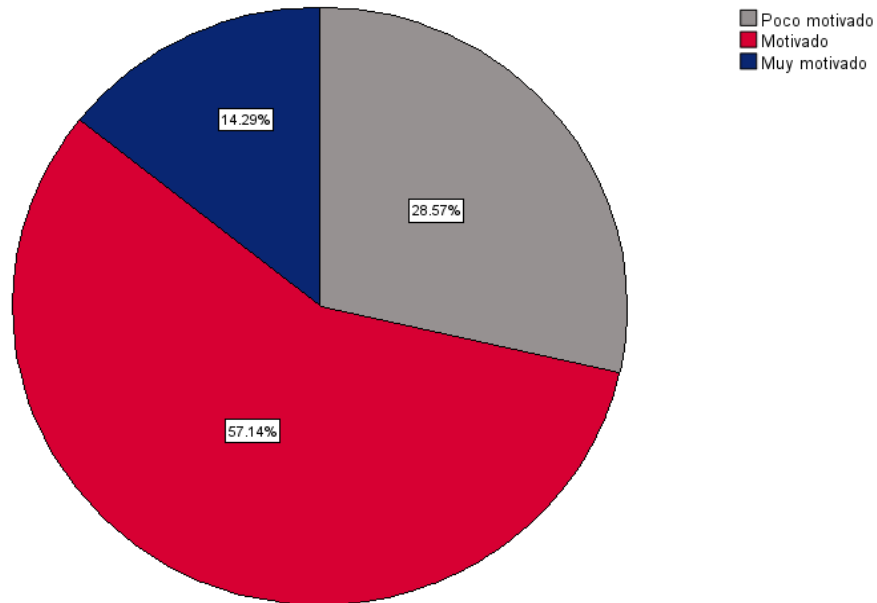
Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la Encuesta

En la figura 9, se observa que el 57.14% de los colaboradores de Simo's Rent a Car considera que la empresa promueve poca motivación en el ambiente laboral. En contraste, solo el 28.57% de los encuestados afirma que sí se fomenta un ambiente motivador. Además, un 14.29% manifestó que la empresa promueve mucha motivación, lo cual indica que existe un pequeño grupo de colaboradores que percibe de manera más positiva las acciones y el clima laboral dentro de la organización. Este resultado es alarmante y pone de manifiesto una clara percepción negativa sobre las iniciativas motivacionales implementadas por la organización. En una entrevista con el propietario de Simo's Rent a Car, el mencionó que implementa diversas estrategias para motivar a sus colaboradores. Entre estas, destaca la organización de convivios y la oferta de comisiones como incentivos. Estas actividades no solo fomentan un ambiente laboral más positivo y amigable, sino que también refuerzan el

sentido de pertenencia entre el equipo. También con la guía de observación se ve que cuenta con un buen líder lo cual motiva a los colaboradores.

Figura 10.

¿Qué tan motivado te sientes para cumplir con tus tareas diarias?



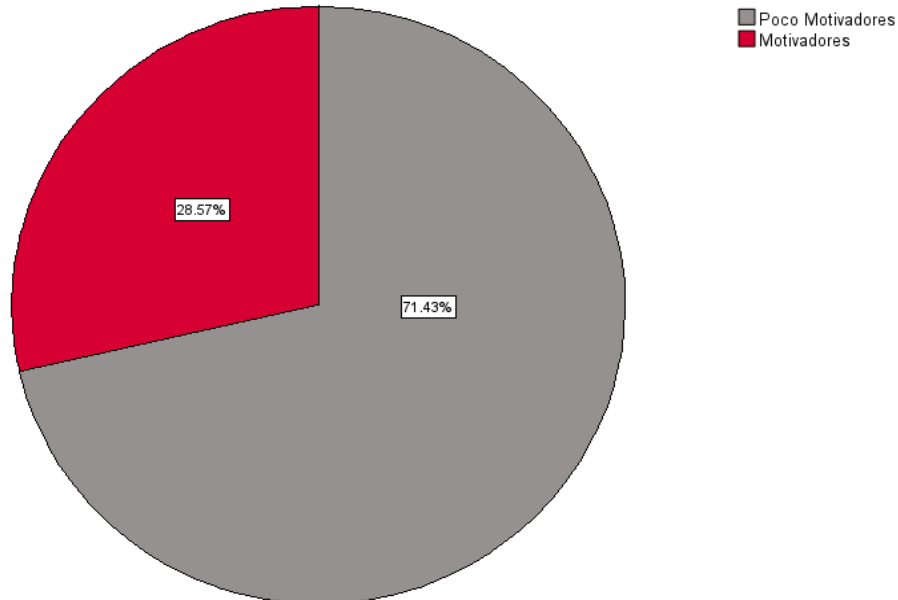
Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la Encuesta

En la figura 10, se observa que el 57.14% de los colaboradores de Simo's Rent a Car se siente motivado para cumplir con sus tareas diarias, mientras que el 28.57% indica que realiza sus tareas poco motivado. Además, un 14.29% expresó que se siente muy motivado en el desarrollo de sus funciones, lo cual muestra que existe un grupo específico que percibe de manera positiva su ambiente laboral y las condiciones que influyen en su desempeño. Este resultado sugiere que, aunque una mayoría de los empleados se siente impulsada a desempeñar sus funciones, un porcentaje significativo experimenta una falta de motivación que podría afectar su rendimiento y la calidad del trabajo.

4.1.2.3. Programas de Incentivos

Figura 11.

¿Consideras que los incentivos actuales son suficientes para motivarte?

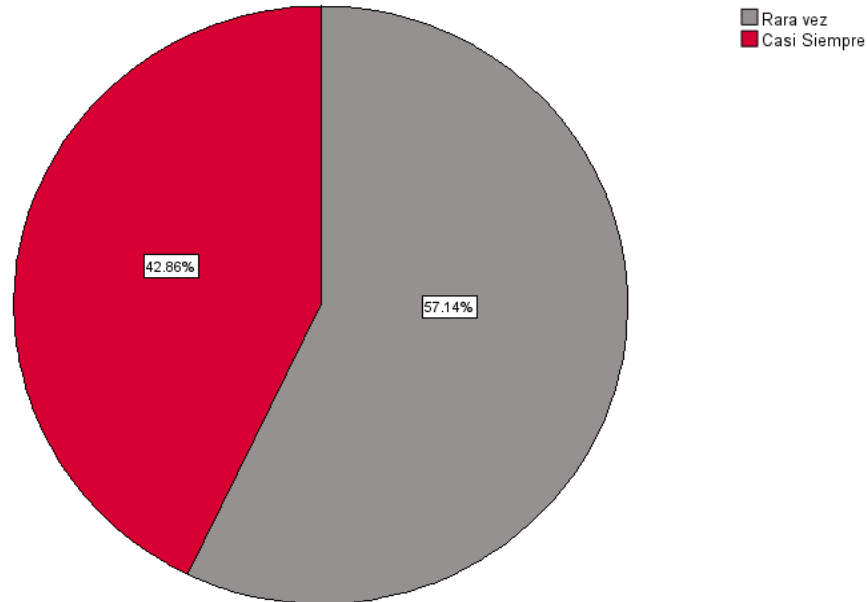


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la Encuesta

En la figura 11, se observa que el 71.43% de los colaboradores de Simo's Rent a Car considera que los incentivos que reciben son motivadores, lo que indica una percepción positiva hacia las recompensas ofrecidas por la empresa, lo cual es fundamental para mantener un ambiente laboral productivo y comprometido. Sin embargo, el 28.57% restante señala que los incentivos son poco motivadores, lo que revela un área crítica que necesita atención. Esta desigualdad puede reflejar la necesidad de diversificar los tipos de incentivos ofrecidos o ajustar los existentes para satisfacer mejor las expectativas y necesidades del personal. En una entrevista que se realizó al propietario el destaca que si ofrece incentivos tales como comisiones por venta y convivios en días festivos esto para crear un ambiente amigable y de pertenencia para el equipo de trabajo.

Figura 12.

¿La empresa ofrece incentivos adecuados para recompensar el buen desempeño?



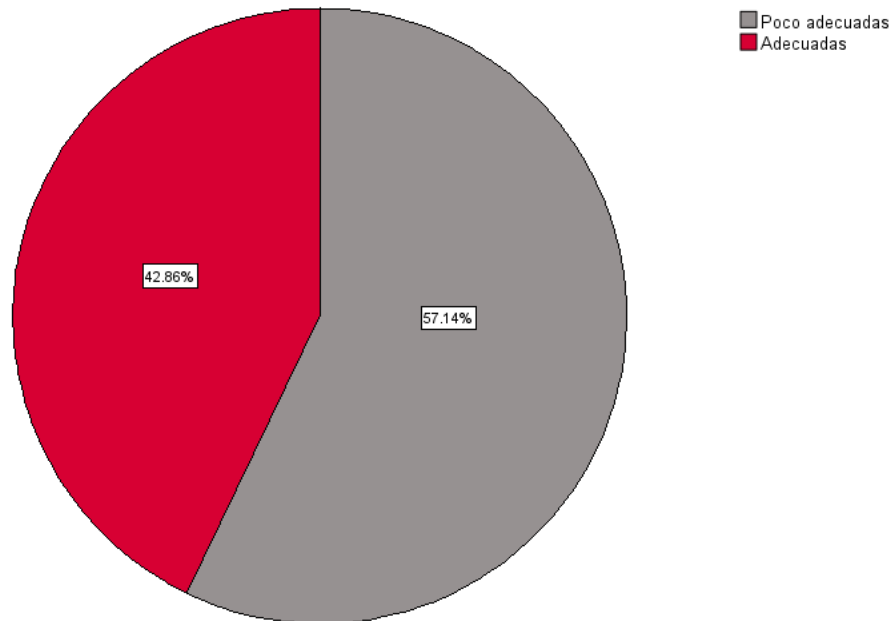
Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la Encuesta

En la figura 12, se observa que el 57.14% de los colaboradores de Simo's Rent a Car indica que rara vez reciben incentivos por su buen desempeño, mientras que el 42.86% afirma que casi siempre les brindan recompensas. Este resultado es revelador y sugiere una notable desigualdad en la percepción de los programas de incentivos dentro de la empresa. La mayoría que señala que los incentivos son poco frecuentes puede estar experimentando una falta de reconocimiento que podría impactar negativamente en su motivación y satisfacción laboral. La escasez de recompensas puede llevar a una disminución del compromiso y del rendimiento, ya que los empleados tienden a sentirse desmotivados cuando sus esfuerzos no son adecuadamente reconocidos. Por otro lado, el porcentaje significativo que sí percibe incentivos como algo regular indica que hay prácticas positivas en marcha, pero estas no son suficientes para satisfacer a la mayoría del personal.

4.1.2.4. Condiciones de Trabajo

Figura 13.

¿Consideras que las condiciones de trabajo (horarios, herramientas, entorno) son adecuadas?



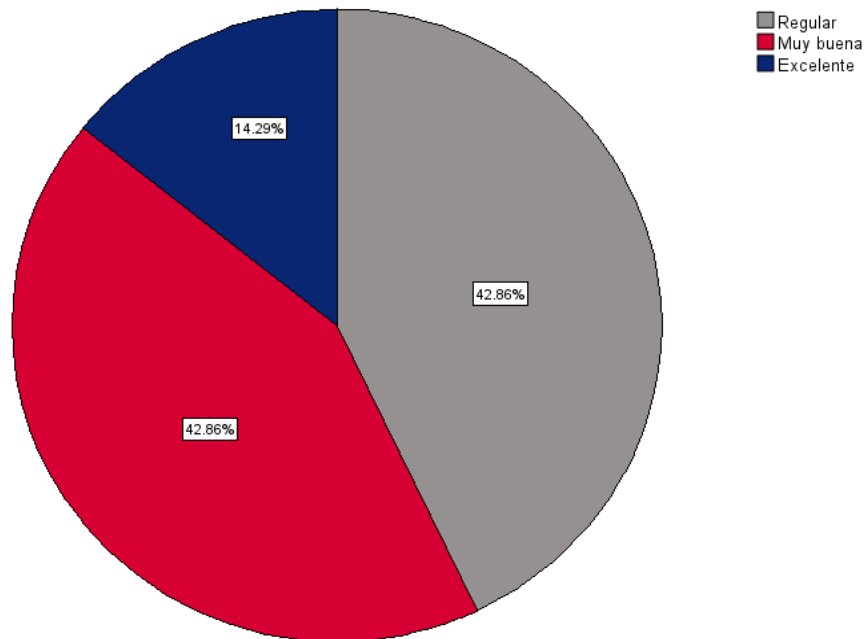
Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la Encuesta

En la figura 13, se observa que el 57.14% de los colaboradores de Simo's Rent a Car consideran que las condiciones de trabajo, incluyendo horarios, herramientas y entorno, son poco adecuadas, mientras que el 42.86% opina que son adecuadas. Este resultado es especialmente relevante, ya que indica que una mayoría significativa de los empleados no está conforme con el entorno laboral que la empresa les proporciona. La percepción de condiciones laborales inadecuadas puede tener un impacto negativo en la motivación y el rendimiento de los empleados, ya que un ambiente de trabajo poco satisfactorio puede generar frustración y descontento. En una guía de observación realizada por nuestro equipo de investigación sobre las condiciones laborales en Simo's Rent a Car, se destacó que, aunque la empresa cuenta con buenas condiciones en diversas áreas, se identificaron algunas limitaciones. En particular, se observó la falta de áreas habilitadas para la alimentación, así como un ambiente que no promueve la inclusión de todos los colaboradores. A pesar de estos desafíos,

muchos empleados expresaron sentirse bien en su entorno laboral, aunque señalaron que no existe un ambiente laboral óptimo. Durante una entrevista con el propietario, se mencionó que está en proceso de implementar mejoras en distintas áreas de la empresa, así como en la capacitación continua del personal. Estas iniciativas buscan no solo abordar las deficiencias actuales, sino también fomentar un entorno más positivo y productivo en el futuro. Con la guía de se encontró que no cuentan con un área de comedor lo cual se recomendará que implementen esta área para mejorar la satisfacción para el colaborador.

Figura 14.

¿Cómo calificarías las condiciones físicas de tu lugar de trabajo?



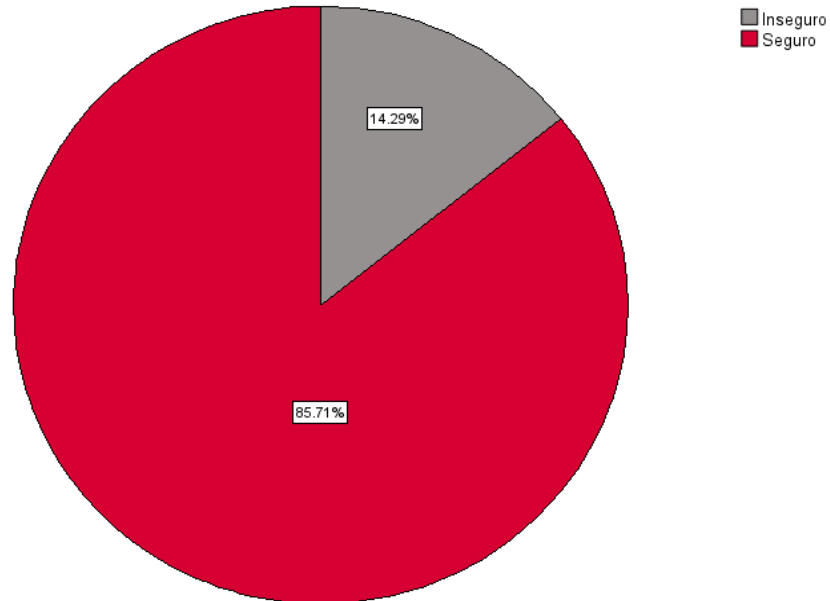
Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la Encuesta

En la figura 14, se observa que el 42.86% de los colaboradores considera que las condiciones físicas de su lugar de trabajo son regulares, mientras que otro 42.86% opina que son muy buenas. Este resultado indica una percepción dividida respecto a las condiciones físicas en las que los empleados realizan sus tareas diarias. La coincidencia en los porcentajes sugiere que, aunque una parte significativa del personal reconoce aspectos positivos en su entorno laboral, una proporción igual siente que hay áreas que requieren mejora. En una entrevista con el propietario de Simo's Rent a Car, se destacó su compromiso con el bienestar de sus colaboradores a través de la implementación de capacitaciones periódicas. Estas capacitaciones tienen como objetivo garantizar que el personal cuente con las habilidades necesarias para desempeñar sus funciones de manera efectiva, lo que contribuye a un ambiente laboral más seguro y productivo. Además, el propietario enfatizó la importancia de proporcionar a los empleados las herramientas y la vestimenta adecuada según el área en la que laboran.

4.1.2.5. Confort y Seguridad

Figura 15.

¿Te sientes seguro en tu entorno laboral?

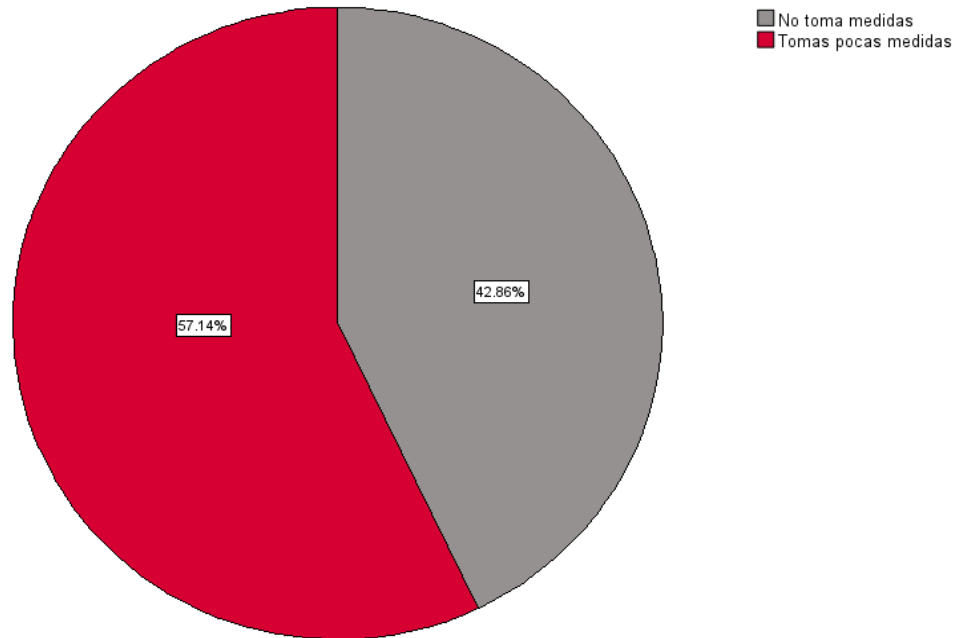


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la Encuesta

En la figura 15, se observa que el 86.71% de los colaboradores considera que su entorno laboral es seguro, a pesar de que las condiciones físicas no son óptimas. Este dato es alentador, ya que indica que la mayoría de los empleados se siente protegida en su lugar de trabajo, lo cual es fundamental para su bienestar y productividad. Sin embargo, el 14.29% que se siente inseguro resalta una preocupación importante que no debe ser ignorada. La percepción de inseguridad puede estar relacionada con áreas específicas del entorno laboral que están deterioradas y requieren mejoras urgentes. Este grupo podría estar experimentando riesgos potenciales que afectan su confianza en la seguridad del espacio de trabajo.

Figura 16.

¿Consideras que la empresa toma las medidas adecuadas para garantizar tu confort y seguridad?



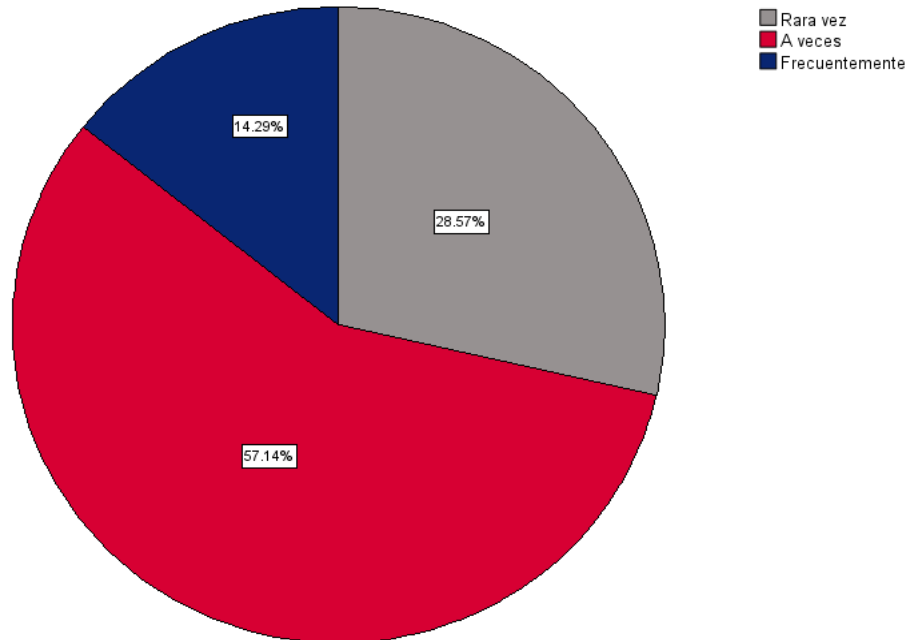
Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la Encuesta

En la figura 16, se observa que el 57.14% de los colaboradores considera que la empresa toma pocas medidas para garantizar su seguridad y confort, mientras que el 42.86% opina que no se toman medidas en absoluto. Este resultado es preocupante y refleja una percepción generalizada de insuficiencia en las acciones implementadas por la organización para proteger el bienestar de sus empleados. La falta de medidas adecuadas puede generar un ambiente laboral donde los colaboradores se sientan vulnerables, lo que podría afectar su motivación y rendimiento. En una entrevista con el propietario de Simo's Rent a Car, se destacó su compromiso con el bienestar de sus colaboradores a través de la implementación de capacitaciones periódicas. Estas capacitaciones tienen como objetivo garantizar que el personal cuente con las habilidades necesarias para desempeñar sus funciones de manera efectiva, lo que contribuye a un ambiente laboral más seguro y productivo. Además, el propietario enfatizó la importancia de proporcionar a los empleados las herramientas y la vestimenta adecuada según el área en la que laboran.

4.1.2.6. Estrés Laboral.

Figura 17.

¿Con qué frecuencia sientes estrés en tu trabajo?

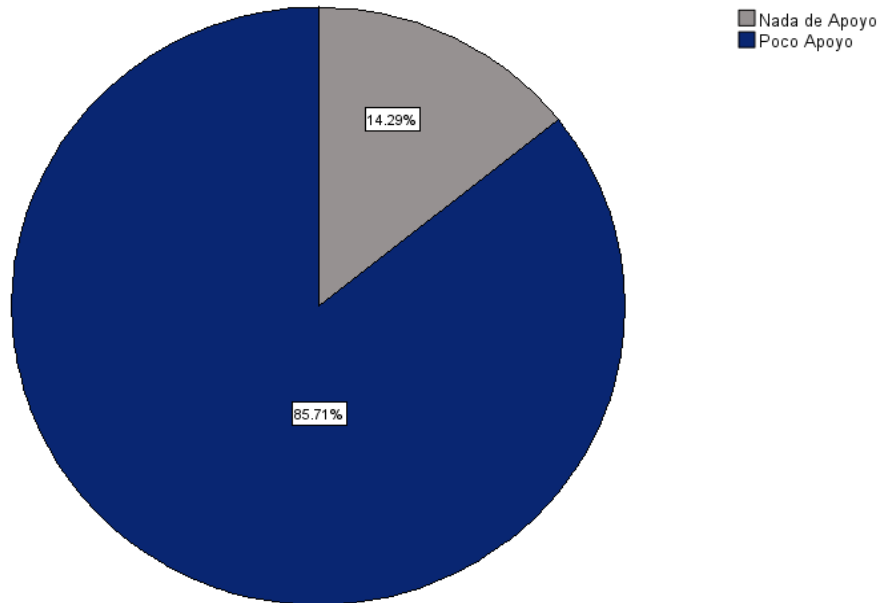


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la Encuesta

En la figura 17 se observa que la opción más seleccionada, representada en color rojo, es "A veces" con un 57.14%, lo que indica que la mayoría de los encuestados experimenta estrés en el trabajo de manera ocasional. La siguiente respuesta más común, en color gris, es "Rara vez" con un 28.57%, sugiriendo que una proporción considerable de personas siente estrés solo de forma esporádica en su entorno laboral. Finalmente, la opción "Frecuentemente" en color azul representa al 14.29% de los encuestados, quienes indican sentir estrés de manera recurrente en el trabajo. En general, el gráfico sugiere que, aunque el estrés laboral es una experiencia común, no es algo que la mayoría viva de manera constante.

Figura 18.

¿Sientes que tienes el apoyo necesario para manejar el estrés laboral?



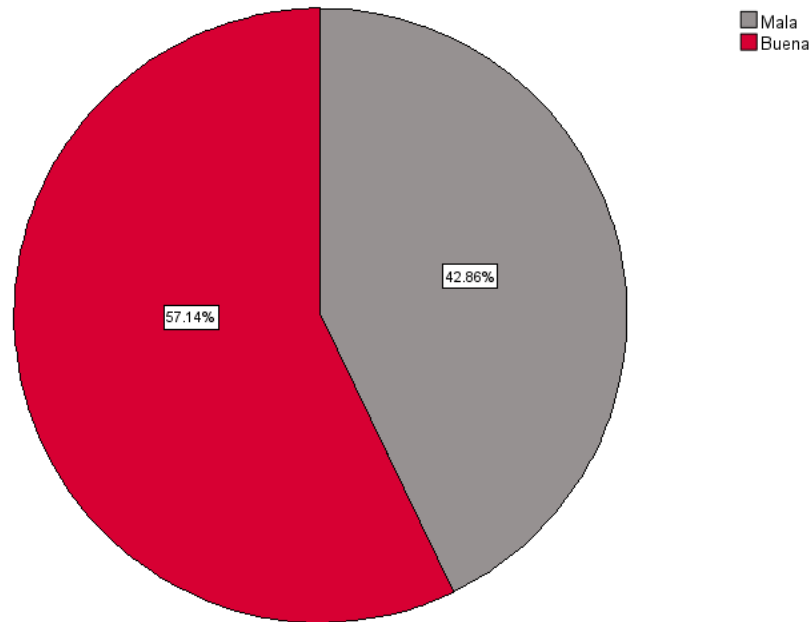
Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la Encuesta

En la figura 18 se muestra que la mayoría de los encuestados, un 85.71%, siente que recibe poco apoyo para manejar el estrés en su trabajo, lo que indica que, aunque existe cierto respaldo, este es insuficiente para atender sus necesidades. Un 14.29% adicional menciona que no recibe nada de apoyo para gestionar el estrés. Estos resultados sugieren una carencia en el apoyo laboral que podría ser importante para mejorar el bienestar de los empleados.

3.1.3.1. Adaptabilidad al cambio.

Figura 19.

¿Cómo calificarías tu capacidad para adaptarte a nuevos cambios en el trabajo?

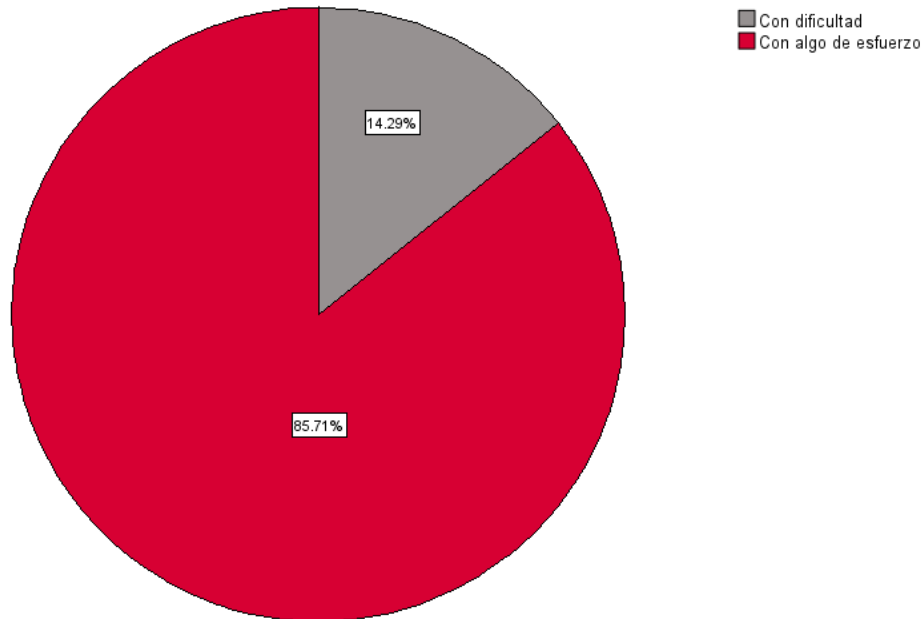


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la Encuesta

En la figura 19 muestra cómo los encuestados califican su capacidad de adaptación a cambios en el trabajo. La mayoría, un 57.14%, considera que su capacidad es buena (representado en rojo), mientras que el 42.86% la califica como mala (en gris). Esto sugiere que, aunque una parte significativa se siente capaz de adaptarse, aún hay una proporción considerable que enfrenta dificultades para manejar los cambios en su entorno laboral.

Figura 20.

Si la empresa implementa nuevas tecnologías o procesos, ¿cómo crees que te adaptarías?



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la Encuesta

En la figura 20 muestra que la mayoría de los encuestados, un 85.71%, considera que podría adaptarse a nuevas tecnologías o procesos con algo de esfuerzo, lo que indica una disposición moderada para enfrentar cambios con cierto nivel de desafío. En contraste, un 14.29% cree que se adaptaría con dificultad, mostrando que una minoría anticipa mayores obstáculos al adaptarse a nuevas implementaciones en la empresa. Esto sugiere que, aunque la mayoría se siente capaz de adaptarse, existe una parte que podría necesitar apoyo adicional en el proceso. Cabe destacar que, en la entrevista realizada al propietario de la empresa, se mencionó que sus colaboradores efectivamente pueden adaptarse, aunque con algo de dificultad, lo que coincide con los resultados obtenidos en la encuesta.

4.1.3.2. ¿Bajo qué estructura se debe elaborar el Manual de Organización para Simo's Rent a Car, ciudad de Matagalpa?

El Manual de Organización para Simo's Rent a Car, ciudad de Matagalpa, se debe elaborar bajo una estructura organizativa lineal. Esto se debe a que la empresa es de tamaño pequeño y actualmente cuenta con únicamente siete colaboradores, lo que hace que la centralización de las funciones y la toma de decisiones sea más eficiente cuando se concentra en una sola autoridad. En este caso, el propietario es quien dirige y controla tanto las decisiones estratégicas como las operativas, ejerciendo la jerarquía principal dentro de la organización.

Esta estructura permite una comunicación directa, una supervisión cercana del personal y una ejecución más rápida de las tareas, características que se adaptan a las necesidades y al volumen de operaciones de la empresa.

4.2. Diseño del Proyecto de Graduación.

Capítulo V: Conclusiones y Futuras Líneas de Investigación.

El análisis de la estructura organizacional de Simo's Rent a Car evidenció que la empresa cuenta con una jerarquía definida y roles funcionales, aunque no están formalmente documentados, lo que genera limitaciones en la claridad de responsabilidades y en la eficiencia de los procesos internos. Con el manual de organización diseñado se busca formalizar estas funciones, optimizar la gestión operativa y asegurar un flujo de trabajo más eficiente.

La evaluación de la cultura organizacional mostró que existe un compromiso del personal y un clima laboral aceptable; sin embargo, al no estar documentadas las políticas de reconocimiento y desarrollo profesional, se dificulta consolidar un entorno motivador que impulse de forma sostenida el rendimiento y la satisfacción del talento humano. El manual propuesto integra lineamientos que contribuyen a fortalecer la comunicación, la motivación y el sentido de pertenencia dentro de la empresa.

Con base en los resultados obtenidos en el estudio, se elaboró un manual de organización acorde a la actividad económica y al tamaño de Simo's Rent a Car, el cual permite definir con claridad las funciones, responsabilidades y niveles jerárquicos de la empresa. Este instrumento constituye una guía fundamental para optimizar la gestión interna, mejorar la comunicación organizacional y fortalecer el desempeño operativo, contribuyendo al crecimiento y sostenibilidad del negocio.

La hipótesis planteada se confirmó, ya que el análisis evidenció que Simo's Rent a Car carecía de una estructura organizativa formal y operaba bajo procesos empíricos no documentados, lo cual afectaba su funcionamiento y eficiencia operativa. Asimismo, se comprobó la ausencia de lineamientos administrativos y de una cultura organizacional formalizada, reforzando la necesidad del manual de organización diseñado para mejorar la gestión interna y el desempeño empresarial. En este sentido, para fortalecer el desarrollo organizacional y profundizar en la gestión estratégica de la empresa, se proponen futuras líneas de investigación orientadas a evaluar el impacto del manual de organización en la productividad y eficiencia operativa, analizar el clima laboral y satisfacción del personal después de su implementación.

Capítulo VI: Recomendaciones.

Estas recomendaciones se realizaron con el objetivo de reforzar todos los puntos débiles que se encontraron, mediante los instrumentos de recolección de información, basados en los resultados que brindaron estos instrumentos se realizan estas recomendaciones.

- **Implementación del Manual de Organización:** Analizar en profundidad la propuesta del manual, verificando que la estructura planteada se ajuste a las necesidades operativas actuales y a los objetivos estratégicos de la empresa, y proceder a su implementación formal.
- **Monitoreo y Evaluación:** Establecer mecanismos de seguimiento y evaluación periódica sobre la aplicación del manual, para identificar oportunidades de mejora y realizar los ajustes necesarios según la evolución de la empresa.
- **Fortalecimiento de la Cultura Organizacional:** Promover una cultura basada en la formalización de procesos, incentivando a los colaboradores a cumplir con las directrices del manual, fortaleciendo la disciplina y la eficiencia operativa.
- **Actualización Continua:** Revisar y actualizar el manual periódicamente, especialmente ante cambios en la estructura organizativa, en la estrategia empresarial o en el entorno competitivo, garantizando su vigencia y funcionalidad.
- **Estilo de Liderazgo:** Promover un liderazgo empático y accesible que refuerce la confianza, la motivación y el compromiso del personal.
- **Capacitación y Adaptabilidad:** Ofrecer capacitaciones constantes para facilitar la adaptación a cambios, incluyendo la implementación de nuevas tecnologías y procesos.
- **Evaluación de Resultados:** Incorporar indicadores para medir la efectividad de las acciones derivadas del manual y su impacto en la productividad y satisfacción del personal.

Estas recomendaciones buscan asegurar que el Manual de Organización no solo sea un documento formal, sino una herramienta práctica y eficaz que contribuya al fortalecimiento y desarrollo de la empresa.

Capítulo VII: Referencias Bibliográficas.

- Alvarado, M. (2023, 29 de noviembre). La definición de roles y responsabilidades en la empresa: una necesidad estratégica. *Gestión de SR*. Recuperado de <https://rhmanagement.cl/la-definicion-de-roles-y-responsabilidades-en-la-empresa-una-necesidad-estrategica/>
- Arias, FG (2012). *El proyecto de investigación*. Caracas, Venezuela: Episteme.
- Bajo, BM (1985). *Liderazgo y rendimiento más allá de las expectativas*. Prensa libre.
- Bass, BM y Avolio, BJ (1994). *Mejorando la efectividad organizacional a través del liderazgo transformacional*. Publicaciones sabias.
- Blake, RR y Mouton, JS (1964). *La cuadrícula gerencial*. Compañía Editorial del Golfo.
- Burns, JM (1978). *Liderazgo*. Harper & Row.
- Cardona, LA (2018, 5 de junio). La relación entre los niveles laborales y los roles en la empresa para la creatividad. *Revistas SENA*. Recuperado de <https://revistas.sena.edu.co/index.php/CDITI/article/download/1483/1648#:~:text=Autores%20como%20Katz%20y%20Kahn3>
- Cevallos, C., & Dávila, F. (2016). Manual de funciones para empleados del almacén de parabrisas Duroglass. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. Ecuador. Recuperado de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/manual-empleados-duroglass.html>
- Chase, RB, Aquilano, Nueva Jersey y Jacobs, FR (2021). *Administración de operaciones: Producción y cadena de suministros*. McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Introducción a la teoría general de la administración* (7.ª ed.). McGraw-Hill Interamericana.

- Chiavenato, I. (2011). *Gestión del Talento Humano* (3.^a ed.). McGraw-Hill Interamericana.
- Tonto, RL (2018). *Teoría y diseño organizacional* (12^a ed.). Aprendizaje Cengage.
- Deci, E. y Ryan, R. (2000). Lo que y por qué de las metas: necesidades humanas y la autodeterminación del comportamiento. *Consulta Psicológica* .
- Dessler, G. (2013). *Gestión de recursos humanos* (14.^a ed.). Pearson Educación.
- Enrique, FB (2004). *Organización de empresas* (2^a ed.). McGraw-Hill.
- Capital más rápido. (2024, 25 de junio). Tasas de error: Tasas de error desmitificadas. *Perspectivas del principio de error* . Recuperado de <https://fastercapital.com/les/contenido/Tasas-de-error--Tasas-de-error-desmitificadas--perspectivas-del-principio-de-error.html>
- Ferrel, OC, Hirt, G., Ramos, L., Adriaenséns, M. y Flores, MA (2004). *Introducción a los negocios en un mundo cambiante* (4^a ed.). McGraw-Hill.
- Gómez-Mejía, LR, Balkin, DB y Cardy, RL (2016). *Administración de recursos humanos* (8.^a ed.). Pearson Educación.
- Herzberg, F. (1959). *La motivación en el trabajo* . Wiley.
- Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2021). *Gestión de operaciones: sostenibilidad y gestión de la cadena de suministro* (13^a ed.). Pearson.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.^a ed.). McGraw-Hill.
- Juneja, P. (sf). Centralización y descentralización. *Guía de estudio de gestión* . Recuperado de https://www.managementstudyguide.com/centralization_decentralization.htm
- Kotter, JP (1996). *Liderando el cambio* . Prensa de Harvard Business Review.

- Lewin, K. (1939). Patrones de comportamiento agresivo en climas sociales creados experimentalmente. *Revista de Psicología Social* .
- Martín, TM (2014). La importancia de los manuales como herramientas de comunicación en las Mipymes. *Milenio* . Recuperado de <https://www.milenio.com/opinion/variosautores/universidad-tecnologica-del-valle-del-mezquital/importancia-manualesherramientas-comunicacion-mipymes-1ra>
- Maslow, AH (1943). Una teoría de la motivación humana. *Revisión psicológica* .
- McClelland, CC (1961). *La sociedad que logra* . Van Nostrand.
- Melara, M. (2022, 27 de julio). ¿Cuáles son los niveles jerárquicos de una empresa? *SOYADMINISTRADOR* . Recuperado de <https://soyadministrador.net/niveles-jerarquicos-de-una-empresa/>
- Mintzberg, H. (1979). *La estructuración de las organizaciones* . Prentice-Hall.
- Mintzberg, H. (1983). *Estructura en cinco: Diseñando organizaciones efectivas* . McGraw-Hill.
- Mintzberg, H. (1994). *El ascenso y caída de la planificación estratégica* . Prensa libre.
- Muñoz, RR (2014). Medicina y seguridad del trabajo: Fichas ocupacionales. *SciELO* . Recuperado de https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2014000500016
- Northouse, PG (2015). *Liderazgo: teoría y práctica* (7.^a ed.). Publicaciones sabias.
- Orellana Nirian, P. (2020, 1 de abril). Control de calidad. *Economía* . Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/control-de-calidad.html>
- Pareja Pellin, C. (2024, 9 de mayo). División del trabajo. *Economía* . Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/division-del-trabajo.html>

- Oporto, JP (2023, 21 de julio). Canal de comunicación: Qué es, tipos, definición y conceptos. *Definición.de* . Recuperado de <https://definicion.de/canal-de-comunicacion/>
- Ramos, C. (2023, 22 de febrero). La importancia de la calidad en las empresas. *Firma Profesional* . Recuperado de <https://firmaprofesional.com/blog/importancia-calidad-empresas/>
- Robbins, SP y Coulter, M. (2016). *Administración: teoría y práctica* (12.^a ed.). Pearson Educación.
- Rodríguez Cruz, Y. (2015). Gestión de información y del conocimiento para la toma de decisiones organizacionales. *Bibliotecas: Anales de Investigación* . Recuperado de <http://revistas.bnjm.cu/index.php/BAI/article/view/203>
- Thompson, JD (1967). *Organizaciones en acción: bases de la teoría administrativa en las ciencias sociales* . McGraw-Hill.
- Weber, M. (1947). *Teoría de la organización burocrática* . Prensa de la Universidad de Oxford.

Capitulo VIII: Anexos.

Anexo 1.

Encuesta a los colaboradores de Simo's Rent a Car

UNIVERSIDAD DE CIENCIAS COMERCIALES

CAMPUS-MATAGALPA



Encuesta a colaboradores de la empresa de Simo's Rent a Car

Somos estudiante de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad de Ciencias Comerciales UCC-Campus Matagalpa modalidad dominical, estamos realizando curso de seminario de tesis. Para materializar la investigación solicitamos nos conceda unos minutos para contestar la siguiente encuesta, **que tiene como propósito verificar a través de los colaboradores si cuenta con un Desarrollo Organizacional dentro de la empresa Simo's Rent a Car.**

El equipo investigador agradece el tiempo concedido y su aporte al proyecto de investigación que estamos realizando, la información obtenida será confidencial de uso exclusivo para el estudio.

I. Estructura Organizacional.

1.1. Roles y Responsabilidades.

1.1.1. ¿Cómo calificarías la claridad de tu rol dentro de la empresa?

- Muy Claro ()
- Clara ()
- Poco Claro ()
- Muy Poco Claro ()

1.1.2. ¿Sientes que las responsabilidades que se te asignan son acordes a tu puesto?

- Siempre ()
- Casi Siempre ()
- Rara Vez ()
- Nunca ()

1.2. Canales de Comunicación.

1.2.1. ¿Qué tan efectivos consideran los canales de comunicación utilizados en la empresa?

- Muy efectivos ()
- Efectivos ()

- Neutral ()
 - Poco efectivo ()
 - Muy poco efectivo ()
- 1.2.2. ¿Consideras que la comunicación interna en la empresa es clara y efectiva?
- Totalmente de acuerdo ()
 - De acuerdo ()
 - En desacuerdo ()
 - Total en desacuerdo ()

1.3. Autonomía en el Trabajo.

1.3.1. ¿Cómo consideras tu autonomía en tu puesto de trabajo?

- Muy alta ()
- Alta ()
- Moderada ()
- Baja ()
- Muy baja ()

II. Cultura Organizacional.

2.1. Satisfacción Laboral.

2.1.1. ¿Qué tan satisfecho te sientes con tu trabajo actual en la empresa?

- Muy Satisfecho ()
- Satisfecho ()
- Insatisfecho ()
- Muy insatisfecho ()

2.1.2. ¿Te sientes Valorado por la empresa en tu rol actual?

- Siempre ()
- Casi siempre ()
- Rara vez ()
- Nunca ()

2.2. Motivación Personal.

2.2.1. ¿Consideras que la empresa fomenta un ambiente que promueve la motivación?

- Total de acuerdo ()
- De acuerdo ()
- En desacuerdo ()
- Totalmente en desacuerdo ()

2.2.2. ¿Que tan motivado te sientes para cumplir con tus tareas diarias?

- Muy motivado ()
- Moderadamente motivado ()
- Poco motivado ()
- Nada motivado ()

2.3. Programas de Incentivos.

2.3.1. ¿Consideras que los incentivos actuales son suficientes para motivarte?

- Totalmente de acuerdo ()
- De acuerdo ()
- Neutral ()
- En desacuerdo ()
- Totalmente en desacuerdo ()

2.3.2 ¿La empresa ofrece incentivos adecuados para recompensar el buen desempeño?

- Siempre ()
- Casi siempre ()
- Rara vez ()
- Nunca ()

2.4. Condiciones de Trabajo

2.4.1 ¿Consideras que las condiciones de trabajo (horarios, herramientas, entorno) son adecuadas?

- Totalmente de acuerdo ()
- De acuerdo ()
- En desacuerdo ()
- Totalmente en desacuerdo ()

2.4.2 ¿Cómo calificarías las condiciones físicas de tu lugar de trabajo?

- Excelente ()
- Buena ()
- Aceptable ()
- Mala ()
- Muy mala ()

2.5. Confort y Seguridad

2.5.1. ¿Te sientes seguro en tu entorno laboral?

- Muy seguro ()
- Seguro ()
- Neutral ()
- Inseguro ()
- Muy inseguro ()

2.5.2. ¿Consideras que la empresa toma las medidas adecuadas para garantizar tu confort y seguridad?

- Totalmente de acuerdo ()
- De acuerdo ()
- Neutral ()

- En desacuerdo ()
- Totalmente en desacuerdo ()

2.6. Estres Laboral.

2.6.1. ¿Con qué frecuencia sientes estrés en tu trabajo?

- Siempre ()
- Frecuentemente ()
- A veces ()
- Rara vez ()
- Nunca ()

2.6.2. ¿Sientes que tienes el apoyo necesario para manejar el estrés laboral?

- Totalmente de acuerdo ()
- De acuerdo ()
- Neutral ()
- En desacuerdo ()
- Totalmente en desacuerdo ()

2.7. Adoptabilidad al cambio.

2.7.1. ¿Cómo calificarías tu capacidad para adaptarte a nuevos cambios en el trabajo?

- Muy buena ()
- Buena ()
- Neutral ()
- Mala ()
- Muy mala ()

2.7.2. Si la empresa implementa nuevas tecnologías o procesos, ¿cómo crees que te adaptarías?

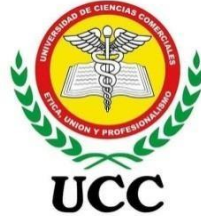
- Muy fácilmente ()
- Con algo de esfuerzo ()
- Con dificultad ()
- No creo poder adaptarme ()

Anexo 2.

Entrevista a el propietario de Simo's Rent a Car

UNIVERSIDAD DE CIENCIAS COMERCIALES

CAMPUS MATAGALPA



Entrevista

Dirigida a: Gerente propietario de la empresa Simo's Rent a Car.

Objetivo de la entrevista: Recopilar información sobre la estructura organizativa y las prácticas laborales en Simos Rent a Car desde la perspectiva de la gerencia.

I. Organigrama

1. ¿La empresa cuenta con un organigrama?
2. ¿Cuáles son los niveles de jerarquía dentro de la empresa?

II. División del trabajo.

1. ¿Cómo está dividida la carga de trabajo entre los diferentes departamentos en Simos Rent a Car?
2. ¿Cómo se distribuyen las responsabilidades entre los departamentos de la empresa?
3. ¿Qué mecanismos utiliza para asegurar una eficiente división del trabajo?

III. Manuales de Funciones.

1. ¿La empresa cuenta con un manual de funciones?
2. ¿Los colaboradores están familiarizados con las responsabilidades detalladas en su puesto de trabajo?
3. ¿Cada puesto de trabajo cuenta con su ficha ocupacional o descripción del puesto?
4. ¿Cada trabajador conoce esta ficha ocupacional?

5. ¿Cuenta con algunas políticas en cuanto a la organización de la empresa?

IV. Toma de Decisiones.

1. ¿Qué proceso sigue la empresa para tomar decisiones importantes?
2. ¿Los colaboradores son involucrados en el proceso de toma de decisiones?
3. ¿Qué aspectos podrían mejorar en la toma de decisiones?

V. Motivación Laboral.

1. ¿Qué tipo de actividades o estrategias utiliza para mejorar la motivación laboral de su equipo de trabajo?
2. ¿La empresa realiza encuestas o estudios para conocer el nivel de motivación de sus trabajadores?
3. ¿Cómo mide el nivel de motivación dentro del equipo?

VI. Programas de Incentivos

1. ¿La empresa cuenta con algún programa de incentivos para motivar a los colaboradores?
2. ¿Considera que implementar estos programas ayuda a la efectividad en el rendimiento laboral? (Si, No. Justifique).

VII. Liderazgo.

1. ¿Cómo describiría su estilo de liderazgo en la empresa?
2. ¿Cree que el liderazgo actual fomenta el trabajo en equipo y el desarrollo de los colaboradores?
3. ¿Qué habilidades considera esenciales para un líder dentro de su organización?

VIII. Condiciones de Trabajo.

1. ¿Qué medidas ha tomado para garantizar condiciones laborales adecuadas para sus empleados?
2. ¿Cómo evalúa el ambiente laboral actual en Simos Rent a Car?

IX. Trabajo en equipo.

1. ¿Qué prácticas promueven para fomentar el trabajo en equipo entre los empleados?
Se promueve mediante capacitaciones.
2. ¿Cómo se manejan los conflictos que pueden surgir en los equipos de trabajo?
3. ¿Cómo evalúa la efectividad del trabajo en equipo en su empresa?

X. Adaptabilidad al Cambio

1. ¿Cómo maneja la empresa los cambios internos o externos?
2. ¿Qué tan preparado considera que está su equipo para adaptarse a nuevos desafíos o cambios?

XI. Feedback

1. ¿Con qué frecuencia reciben los colaboradores retroalimentación sobre su desempeño?
2. ¿La empresa cuenta con un sistema formal para proporcionar feedback?

XII. Canales de Comunicación.

1. ¿Qué canales de comunicación se utilizan para mantener informados a los colaboradores?
2. ¿Cuáles son los principales canales de comunicación utilizados en la empresa para mantener informados a los empleados?
3. ¿Qué tan efectivos considera que son estos canales para facilitar una buena comunicación interna?

Anexo 3.
Guía de observación
UNIVERSIDAD DE CIENCIAS COMERCIALES
CAMPUS-MATAGALPA



Guía de Observación aplicada a la empresa de Simo's Rent a Car.

Objetivo: Evaluar la cultura y clima organizacional en Simos Rent a Car, centrándose en el ambiente de trabajo, las condiciones laborales, y el liderazgo, con el fin de identificar áreas de mejora que potencien la satisfacción y rendimiento de los empleados.

Aplicada por. _____ **Fecha.** _____

N°	Objeto a observar	Sí	No	Observaciones ¿Qué fue lo que se observó?
1	Cultura Organizacional			
1.1	Ambiente de trabajo			
1.1.1	Espacios de trabajo limpios y organizados			
1.1.2	Se promueve un ambiente de apoyo y respeto			
1.1.3	Se abordan conflictos de manera proactiva			
1.1.4	Eficiencia en el proceso de atención al cliente			
1.1.5	Diversidad de canales de comunicación			
2.	Clima Organizacional			
2.1	Condiciones de trabajo			
2.1.1	Disponibilidad de ventilación adecuada			
2.1.2	Iluminación adecuada en todas las áreas de trabajo			
2.1.3	Condiciones ergonómicas de los puestos de trabajo			
2.1.5	Disponibilidad de agua potable para los colaboradores			
2.1.6	Sanitarios limpios y adecuados			
2.1.7	Comedores o áreas de alimentación habilitadas			
2.1.8	Capacitación sobre seguridad y salud laboral			
2.1.9	Promoción de un ambiente de trabajo inclusivo			
2.2	Liderazgo			
2.2.1	El líder mantiene una comunicación abierta y accesible			
2.2.2	Se realizan reuniones regulares para informar y escuchar al equipo			
2.2.3	El líder muestra empatía hacia los empleados			
2.2.4	El líder inspira y motiva al equipo			
2.2.5	Se delegan tareas y responsabilidades			

Anexo 4.

Presupuesto de la Investigación

Tabla 4.

Presupuesto de la Investigación

Concepto de Gastos.	Unidad de medida	Cantidad	Costo Unitario C\$	Total C\$
Transporte	Litros de Combustible	30 litros	C\$51	C\$ 1,530
Refrigerios	Almuerzos	Personas: 3	C\$ 250 C\$350 C\$800	C\$1,400
Impresiones	Trabajos Encuadernados	3	C\$300	C\$900
Total				C\$3,830

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 5.

Actividades/semanas	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15
Mes	S	S	S	O	O	O	O	0	N	N	N	N	D	D	D
Elección del tema															
Reuniones para la elaboración del proyecto															
1.2. Objetivos															
1.3. Descripción del problema y Preguntas de Inv.															
1.4. Justificación															
1.5. Limitaciones															
1.6. Hipótesis															
CAPITULO II: MARCO REFERENCIAL															
2.1. Estado del Arte															
2.2. Teoría y Conceptos asumidos															
2.3. Marco Contextual e Institucional															
CAPITULO III: DISEÑO METODOLÓGICO															
3.1. Tipo de Investigación (Tipo, alcance, enfoque, tiempo)															
3.2. Área de Estudio															
3.3. Unidades de Análisis: Población y Muestra: tamaño de la muestra y muestreo															
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos															
3.5. Confiabilidad y validez de los instrumentos															
3.6. Procesamiento de datos y análisis de la información															
3.7. Operacionalización de las variables															
CAPITULO IV: ASPECTOS ADMINISTRATIVOS															
4.1. Cronograma de trabajo															
4.2. Presupuesto															
CAPITULO V: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS															
CAPITULO VI: ANEXOS Y APÉNDICES															

Cronograma de Actividades

Fuente: Elaboración Propia

Operacionalización de variables

Tema: Diagnostico Organizacional en Simo's Rent a Car en la ciudad de Matagalpa, en el tercer cuatrimestre

Objetivos	Variable	Tipo de Variable	Definición conceptual	Dimensión operacional sub variables	Indicadores	Unidad de análisis y Técnicas de muestreo
OE:1 Analizar la estructura organizacional de Simo's Rent a Car, ciudad de Matagalpa.	Estructura Organizacional	Independiente	La estructura organizacional se refiere al marco formal dentro del cual se organiza la jerarquía, la división de tareas y la coordinación de las actividades de una empresa u organización.	-Formalización de la estructura	1. Definición de roles y Responsabilidades. 2. Organigrama. 3. Políticas Organizacionales. 4. División del trabajo.. 5. Canales de comunicación. 6. Fichas Ocupacionales. 7. Manual de Funciones.	Encuesta/Entrevista Gerente propietario
				-Centralización	1. Niveles de Centralización. 2. Autonomía del trabajo. 3. Toma de decisiones	Entrevista Gerente propietario
				-Tipos de Proceso operativos	1. Clasificación de procesos operativos. 2. Estructura de procesos.	Encuesta/Entrevista Gerente propietario
				-Eficiencia de proceso	1. Tasa de errores	Encuesta/Entrevista Gerente propietario
				-Control de calidad	1. Beneficios de los estándares de calidad.	Encuesta/Entrevista Gerente propietario
OE: 2 Evaluar la cultura organizacional de Simo's Rent a car ciudad de Matagalpa.	Cultura Organizacional	Dependiente	La cultura organizacional abarca los valores, creencias, normas y comportamientos que se comparten dentro de la organización, los cuales guían las interacciones y el	-Clima Organizacional	1.Satisfaccion laboral. 2.Tipos de Motivación laboral. 3. Liderazgo. 4.Programas de incentivos 5.Condiciones de trabajo.	

			comportamiento de los miembros.	- Ambiente de trabajo	1.Confort y seguridad. 2.Estres Laboral. 3.Trabajo en equipo. 4. Adaptabilidad al cambio	
				-Cultura organizacional	1.Feedbacks. 2.Tipos de Comunicación. 3.Canales de comunicación.	
OE3: Diseñar un Manual de Organización para Simo's Rent a Car, ciudad de Matagalpa.	Manual de Organización	Dependiente	El plan de acción de mejora es el conjunto de actividades implementadas para optimizar procesos clave, como la reducción de tiempos de entrega y la mejora del servicio al cliente.	Objetivo Especifico	1.Proponer un plan estratégico de reorganización interna para mejorar la estructura organizacional y operativa. 2. Mejorar la eficiencia operativa mediante la optimización de procesos. 3.Incrementar la calidad en el servicio al cliente para mejorar la satisfacción del usuario.	
				Meta	1.Redefinir la estructura organizacional y operativa en 6 meses. 2. Reducir tiempos de operación en un 20% en el próximo año. 3. Aumentar la satisfacción del cliente en un 15% en encuestas anuales.	
				Actividades	1. Analizar los procesos actuales.	

					<p>2. Rediseñar la jerarquía organizacional.</p> <p>3. Definir nuevas políticas y procedimientos operativos.</p> <p>1. Realizar un diagnóstico de los tiempos de operación actuales.</p> <p>2. Implementar nuevas herramientas tecnológicas.</p> <p>3. Capacitar al personal en el uso de nuevas tecnologías.</p> <p>1. Revisar y mejorar protocolos de atención al cliente.</p> <p>2. Implementar un sistema de retroalimentación de clientes.</p> <p>3. Capacitar al personal de atención al cliente en habilidades blandas.</p>	
				Recursos	<p>1. Equipo de consultoría externa.</p> <p>Recursos tecnológicos (software de gestión).</p> <p>Recursos humanos internos.</p> <p>2. Herramientas tecnológicas (software de automatización).</p> <p>Materiales de formación.</p> <p>3. Personal de atención al cliente.</p> <p>Recursos de capacitación.</p> <p>Plataformas de gestión de la relación con el cliente (CRM).</p>	
				Alianzas Necesarias	<p>1. Consultores externos especializados en</p>	

					<p>optimización organizacional. Instituciones de formación en liderazgo.</p> <p>2. Proveedores de tecnología. Instituciones de capacitación profesional.</p> <p>3. Empresas de formación en atención al cliente. Plataformas CRM externas.</p>	
				Responsable	<p>1. Director general de Simo's Rent a Car. Gerente de Operaciones.</p> <p>2. Gerente de Operaciones</p> <p>3. Jefe de Servicio al Cliente. Recursos Humanos.</p>	
				Tiempo	<p>1. 6 meses.</p> <p>2. 12 meses.</p> <p>3. 12 meses.</p>	

Anexo 6. Tablas de Frecuencia

Tabla 5. Claridad de Rol

Claridad de Rol.

1. ¿Cómo califica la claridad de su rol dentro de la empresa?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje
Válido	Claro	3	42.9	42.9	42.9
	Muy Claro	4	57.1	57.1	100.0
	Total	7	100.0	100.00	

Tabla 6. Responsabilidad que se asignan.

Responsabilidad que se asignan.

2. ¿Consideras que las responsabilidades que se le asignan son acordes a su puesto?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje
Válido	Poco Acorde	2	28.6	28.6	28.6
	Acorde	4	57.1	57.1	85.7
	Muy acorde	1	14.3	14.3	100.0
	Total	7	100.0	100.0	

Tabla 7. Canales de Comunicación.

Canales de Comunicación.

3. ¿Qué tan efectivos considera los canales de comunicación utilizados en la empresa?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje
Válido	Poco Efectivos	3	42.9	42.9	42.9
	Efectivos	3	42.9	42.9	85.7
	Muy efectivos	1	14.3	14.3	100.0
	Total	7	100.0	100.0	

Tabla 8. Comunicación Interna.

Comunicación Interna.

4. ¿Considera que la comunicación interna en la empresa es clara y efectiva?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje
Válido	Poco Clara y efectiva	3	42.9	42.9	42.9
	Clara y Efectivos	3	42.9	42.9	85.7
	Muy clara y efectivos	1	14.3	14.3	100.0
	Total	7	100.0	100.0	

Tabla 9. Autonomía en el puesto de Trabajo.

Autonomía en el puesto de Trabajo.

5. ¿Cómo considera su autonomía en su puesto de trabajo?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje
Válido	Poco autónomo	3	42.9	42.9	42.9
	Autónomo	4	57.1	57.1	100.0
	Total	7	100.0	100.0	

Tabla 10. Satisfacción con el trabajo.

Satisfacción con el trabajo.

6. ¿Qué tan satisfecho se siente con su trabajo actual en la empresa?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje
Válido	Poco Satisfecho	3	42.9	42.9	42.9
	Satisfecho	4	57.1	57.1	100.0
	Total	7	100.0	100.0	

Tabla 11. Valorado en la Empresa.

Valorado en la Empresa.

7. ¿Te sientes valorado por la empresa como colaborador?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje
Válido	Poco Valorado	4	57.1	57.1	57.1
	Valorado	3	42.9	42.9	100.0
	Total	7	100.0	100.0	

Tabla 12. Motivación entre los Colaboradores.

Motivación entre los Colaboradores.

8. ¿Consideras que la empresa promueve la motivación entre sus colaboradores?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje
Válido	Lo promueve poco	4	57.1	57.1	57.1
	Lo promueve	2	28.6	28.6	85.7
	Lo promueve mucho	1	14.3	14.3	100.0
	Total	7	100.0	100.0	

Tabla 13. Motivación para el Cumplimiento de las Tareas.

Motivación para el Cumplimiento de las Tareas.

9. ¿Qué tan motivado te sientes para cumplir con tus tareas diarias?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje
Válido	Poco motivado	2	28.6	28.6	28.6
	Motivado	4	57.1	57.1	57.1
	Muy motivado	1	14.3	14.3	100.0
	Total	7	100.0	100.0	

Tabla 14. Incentivos que da la Empresa.

Incentivos que da la Empresa.

10. ¿Consideras motivadores los incentivos que ofrece la empresa a sus colaboradores?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje
Válido	Poco motivadores	5	71.4	71.4	71.4
	Motivadores	2	28.6	28.6	100.0
	Total	7	100.0	100.0	

Tabla 15. Incentivos adecuados

Incentivos adecuados

11. ¿La empresa ofrece incentivos adecuados para recompensar el buen desempeño?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje
Válido	Rara Vez	4	57.1	57.1	57.1
	Casi Siempre	3	42.9	42.9	100.0
	Total	7	100.0	100.0	

Tabla 16. Condiciones de Trabajo.

Condiciones de Trabajo.

12. ¿Consideras que las condiciones de trabajo (horarios, herramientas, entorno) son adecuadas?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje
Válido	Poco adecuadas	4	57.1	57.1	57.1
	Adecuadas	3	42.9	42.9	100.0
	Total	7	100.0	100.0	

Tabla 17. Condiciones Físicas.

Condiciones Físicas.

13. ¿Cómo calificarías las condiciones físicas de tu lugar de trabajo?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje
Válido	Regular	3	42.9	42.9	42.9
	Muy buena	3	42.9	42.9	85.7
	Excelente	1	14.3	14.3	100.0
	Total	7	100.0	100.0	

Tabla 18. Seguridad en tu Entorno Laboral.

Seguridad en tu Entorno Laboral.

14. ¿Te sientes seguro en tu entorno laboral?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje
Válido	Inseguro	1	14.3	14.3	14.3
	Seguro	6	85.7	85.7	100.0
	Total	7	100.0	100.0	

Tabla 19. Medidas de Seguridad.

Medidas de Seguridad.

15. ¿Consideras que la empresa toma las medidas adecuadas para garantizar tu confort y seguridad?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje
Válido	No toma medidas	3	42.9	42.9	42.9
	Tomas pocas medidas	4	57.1	57.1	100.0
	Total	7	100.0	100.0	

Tabla 20. Estrés laboral.

Estrés laboral.

16. ¿Con que frecuencia sientes estrés en tu trabajo?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje
Válido	Rara vez	2	28.6	28.6	28.6
	A veces	4	57.1	57.1	85.7
	Frecuentemente	1	14.3	14.3	100.0
	Total	7	100.0	100.0	

Tabla 21. Apoyo laboral.

Apoyo laboral.

17. ¿Sientes que tienes el apoyo necesario para manejar el estrés laboral?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje
Válido	Nada de Apoyo.	1	14.3	14.3	14.3
	Poco Apoyo	6	85.7	85.7	100.0
	Total	7	100.0	100.0	

Tabla 22. Adaptación de nuevos Cambios.

Adaptación de nuevos Cambios.

18. ¿Cómo calificarías tu capacidad para adaptarte a nuevos cambios en el trabajo?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje
Válido	Mala	3	14.3	14.3	14.3
	Buena	4	85.7	85.7	100.0
	Total	7	100.0	100.0	

Tabla 23. Implementación de Tecnologías.

Implementación de Tecnologías.

19. Si la empresa implementa nuevas tecnologías o procesos, ¿Cómo crees que te adaptarías ?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje
Válido	Con dificultad	1	14.3	14.3	14.3
	Con algo de esfuerzo	6	85.7	85.7	100.0
	Total	7	100.0	100.0	