

**TRABAJO DE GRADO**  
**Opción Práctica y Pasantía.**

**Propuesta de diseño organizacional para la gestoría Aljarafe Asesores en la**  
**ciudad de Sevilla, España**

Corporación Universitaria Remington.

Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

Administración de Empresas

Diana Marcela Aguilar Olave

Docente: Lina María Bastidas Orrego

Opción de Trabajo de grado Práctica o Pasantía.

2025

## **Agradecimientos**

*“Este trabajo de grado es el resultado de varios meses de trabajo, entrega y aprendizaje. Quiero expresar mis más sinceros agradecimientos en primer lugar a Dios, que es quien gracias a su bendición ha sido el proveedor para que yo, pese a los obstáculos y las distancias culmine mis estudios superiores. En segundo lugar, a mis padres, que, como buenos padres, siempre han estado allí creyendo en mí. En tercer lugar, a mi esposo, que cuando quise, desfallecer, siempre me tendió su mano y amor; y por último a mi tutora, quien me otorgó el privilegio de poder compartir su inmenso saber a través de sus consejos y correcciones.”*

## Tabla de Contenidos

Resumen .....	4
1. Problemática abordada en la práctica o pasantía.....	6
1.1. Contexto de la gestoría Aljarafe Asesores.....	6
1.2. Diagnóstico empresarial .....	9
1.3. Marco conceptual .....	12
2. Objetivos.....	16
2.1. Objetivo general: .....	16
2.2. Objetivos Específicos: .....	16
3. Metodología.....	17
4. Resultados.....	19
4.1. Principales hallazgos de la sesión de grupo y observación participativa. ..	19
4.2. Diseño del organigrama.....	20
4.3. Manual de funciones.....	21
4.4. Reglamento interno de trabajo.....	25
Conclusiones.....	28
Referencias .....	30
Anexo 1 .....	33

## Resumen

Este trabajo de pasantía fue realizado para la gestoría Aljarafe Asesores ubicada en Sevilla, España. El objetivo consistió en elaborar una propuesta de diseño organizacional, que ayudará a la empresa a gestionar mejor el recurso humano en la institución, se espera que esto tenga un impacto positivo en el ambiente laboral, la motivación y desempeño de estos que a la final se vea reflejado en un mejoramiento significativo del servicio al cliente. Para lograr esto, se hizo un acercamiento al contexto de la empresa, se continuo con la realización de la matriz DOFA donde se detectaron las debilidades, fortalezas, amenazas, oportunidades y se hizo el respectivo análisis. Así mismo, se realizó una sesión de grupo con los colaboradores y se llevó a cabo observación participativa. Los principales hallazgos encontrados fueron la falta de delegación de funciones y micro gestión por parte del director, poco entendimiento de los roles de cada uno, trayendo consigo cuellos de botella. De acuerdo con lo anterior, se construyó una propuesta de organigrama, un manual de funciones y un reglamento interno, los cuales fueron validados a través de una reunión con todo el equipo de trabajo. Se definió la importancia de realizar evaluaciones mensuales para hacer seguimiento a la propuesta y su funcionamiento. Así mismo, se expresó la necesidad de que conforme la empresa vaya creciendo se debe ir adaptando el diseño organizacional a su nueva realidad.

**Palabras clave:** Diseño organizacional, organigrama, reglamento interno de trabajo, matriz DOFA.

## **1. Problemática abordada en la práctica o pasantía**

### **1.1.Contexto de la gestoría Aljarafe Asesores**

La propuesta de diseño organizacional se realizó para la empresa Aljarafe Asesores SCA, durante el período comprendido entre agosto de 2024 y enero de 2025 se desarrollaron las etapas de este trabajo. Este trabajo académico se realiza como una opción para obtener el grado de Administradora de Empresas con la Corporación Universitaria Remington.

Aljarafe Asesores SCA es una empresa que nace en el año 2015 en Sevilla, España, ofreciendo sus servicios como asesores fiscales, laborales y contables tanto a empresas como autónomos (Aljarafe Asesores, s.f). Tras consolidar su cartera inicial de clientes y ampliarla con campañas de telemarketing y visitas comerciales, la empresa crece y decide instalarse en un despacho ubicado en una zona de negocios de la ciudad de Sevilla. A partir de este momento y apoyándose en la imagen proporcionada por las nuevas instalaciones continúa el crecimiento de la empresa con nuevas campañas de promoción hasta la actualidad.

Sus servicios de asesoría fiscal incluyen:

- Presentación periódica de las obligaciones fiscales de la empresa y el autónomo.
- Asesoramiento experto en materia tributaria, como cambios de regímenes fiscales.
- Planificación fiscal para la gestión y liquidación de los principales tributos (impuesto de sociedades, IVA, etc.)

- Realización del cierre contable y fiscal de entidades mercantiles con el Impuesto sobre Sociedades.
- Apoderamiento para la recepción de notificaciones electrónicas de la AEAT.
- Elaboración y presentación de recursos y reclamaciones económico-administrativas.
- Asistencia al procedimiento de comprobación, inspecciones.

Sus servicios de asesoría laboral incluyen:

- Asesoramiento integral en materia laboral.
- Dictámenes Jurídicos en materia de Derecho del Trabajo y de Seguridad Social.
- Representación de empresas ante la Tesorería General de la Seguridad Social: afiliación, cotización, notificaciones, etc.
- Gestión de nóminas, Seguros Sociales e IRPF: Elaboración, envío y presentación.
- Asesoramiento y Gestión de contratos: elaboración, formalización y registro de Contratos de Trabajo.
- Liquidación y extinción de las relaciones laborales.
- Inscripción de empresas en Seguridad Social: apertura de centros de trabajo.
- Asistencia de procedimientos de Inspección de Trabajo y seguimiento del expediente.
- Tramitación y Control de procesos de Incapacidad Temporal, sea por contingencia común o laboral. Seguimiento del expediente ante la Mutua de AT y EP.

- Tramitación de todo tipo de prestaciones con Informe previo; Jubilación, Incapacidad Permanente, Maternidad, Paternidad, Prestaciones familiares, etc.
- Representación ante las entidades gestoras.
- Impugnaciones, recursos y reclamaciones.

Sus servicios de asesoría contable incluyen:

- Contabilización informatizada de asientos contables conforme a la legislación mercantil en vigor.
- Emisión periódica de Balance de Situación y Cuenta de Resultados con consideraciones fiscales si fuera necesario.
- Cierre contable.
- Preparación de las Cuentas Anuales y Depósito en el Registro Mercantil.
- Legalización de Libros Contables: Libro Diario, Mayor, Balances, etc.

A continuación, se presenta la misión, visión y valores de la gestoría Aljarafe Asesores SCA:

Misión:

“En nuestra asesoría en Sevilla nos esforzamos por brindar soluciones rápidas y rentables, minimizando riesgos y costos fijos, al tiempo que mejoramos la productividad”.

Visión:

“Ser una asesoría en la que nuestros clientes confíen gracias a nuestra experiencia. Nos comprometemos plenamente con sus objetivos y necesidades”.

Valores:

“Nuestro objetivo principal es conseguir la satisfacción de nuestros clientes. Debido a ello, nuestros principales valores son el compromiso, la implicación y la cercanía”.

## 1.2. Diagnóstico empresarial

A continuación, se presenta la matriz DOFA de la gestoría Aljarafe Asesores SCA con el respectivo análisis. Esta matriz es resultado de la observación participativa durante la pasantía y la sesión de grupo realizada con los colaboradores de la empresa.

### *Ilustración 1 Matriz DOFA Aljarafe Asesores SCA*

#### Análisis interno



## Análisis externo



Fuente: elaboración propia

## Análisis interno

La gestoría Aljarafe Asesores SCA tiene varias debilidades, las más evidentes para todos los colaboradores son la falta de conocimiento sobre las funciones que tiene cada uno y su posición en la empresa, generando cuellos de botella que impactan significativamente el servicio al cliente. Corrigiendo esto se lograría mejorar el servicio que se presta, y así tener clientes satisfechos que mediante el voz a voz se podría posicionar la empresa en mercado, logrando llegar a otros segmentos de mercado regional que aún no se han logrado.

Por otro lado, las ventajas que tiene la empresa, aunque es joven ya logró superar su punto de equilibrio, es muy rentable y se ha adaptado a los cambios del entorno desde su creación, cuenta con un personal muy valioso y cualificado. No obstante, si no logra establecer

claramente las funciones de cada uno de los empleados y su posición en la empresa, esta fortaleza se podría ver opacada, por lo que la dirección general debe actuar rápidamente.

### **Análisis externo**

La empresa cuenta con varias oportunidades que deben ser aprovechadas lo más pronto posible para hacerle frente a las amenazas. Se encuentra en un sector que está en crecimiento, en el 2024 el aumento fue del 7.7% y los analistas esperan un mejor número para el 2025 (Tech&Consulting, 2024). La virtualidad ha permitido acercarse más a los clientes que pueden estar en áreas geográficas apartadas de la sede principal. Aunque la inteligencia artificial puede ser considerado una oportunidad, es algo en que la empresa debe mejorar pues organizaciones del mismo nicho ya están usándola y se podría caer en un rezago tecnológico, que podría ser fácilmente evidenciado por los clientes. Así mismo, este sector ha sido fuertemente criticado, algunos mencionan que son servicios muy costosos para lo que en realidad ofrecen al cliente (García, 2023).

De acuerdo con el análisis anterior, la dirección general debe intervenir directamente en aquello en lo que tiene el control, que son sus debilidades, sacando el máximo provecho de sus fortalezas. Por esta razón, este trabajo de grado se centra en una propuesta de diseño organizacional que les permitirá a sus colaboradores entender mejor sus funciones y responsabilidades al interior de la empresa, que como se mencionó son muy cualificados y se convierten en el activo más valioso para cualquier organización.

### 1.3. Marco conceptual

De acuerdo con lo anterior, es importante conocer las principales definiciones que abordan la problemática de este trabajo de grado, como lo son diseño organizacional, manual de funciones y reglamento interno de trabajo.

**Diseño organizacional:** El diseño organizacional es un proceso donde se construye o se ajusta la estructura de la organización para conseguir los objetivos estratégicos. Este proceso convierte las metas en tareas y sirve para la definición de los puestos de trabajo, formando departamentos que se conectan para crear dicha estructura (Toro, 2017). Este autor considera el diseño organizacional como una actividad crítica para establecer un marco de referencia, a través del cual la empresa servirá a sus clientes y se relacionará con el mercado, además destaca que el rol directivo tiene la responsabilidad de comprender de forma profunda y sistemática los conceptos y habilidades involucrados en el diseño de sus organizaciones.

De acuerdo con Garcias et al (2019), el diseño organizacional es una fuente de ventaja competitiva, evita la duplicidad de tareas, el desperdicio de recursos y se incrementa la eficiencia de la gestión administrativa. Estos autores reconocen que, aunque la empresa sea pequeña, el diseño organizacional es imprescindible. Así mismo, para Bú Alba (2022) , si el diseño organizacional está definido, los objetivos empresariales podrán ser más claros y más fácilmente transmitido a los colaboradores, con el fin de empoderarlos de sus funciones, crear sentido de pertenencia y lograr las metas planteadas.

En este sentido, la implementación del diseño organizacional tiene las siguientes ventajas (Salamanca, 2018)

- Mejorar el servicio al cliente.
- Colaboradores más comprometidos.
- Optimización de flujos de trabajo
- Eficiencia en los procesos.
- Simplificación de canales de comunicación.
- Facilita los procesos de aprendizaje.

El diseño organizacional, tiene cuatro tipos clásicos de modelos de acuerdo con Pérez (2021).

- 1) Horizontal: sus elementos centrales son la división del trabajo, la especialización y la participación de todos los integrantes. Existen niveles, pero se siente la cercanía de los líderes hacia las tareas diarias.
- 2) Vertical: se enfatizan los elementos de autoridad, la jerarquía, el liderazgo (de una o pocas personas), la delegación de tareas y la unidad de mando se basan en la subordinación.

- 3) Equilibrio: integra elementos del diseño vertical y horizontal, valora la autoridad, pero insiste en fomentar la participación e interacción de los participantes de la organización.
- 4) Divisional: es propio de las grandes multinacionales, se compone por unidades de trabajo tan autónomas que podrían concebirse como pequeñas empresas en función de diferentes criterios (geográficos, segmentos de mercado, etc.).

Como parte del diseño organizacional también se encuentra la consolidación de un manual de funciones y un reglamento interno de trabajo.

**Manual de funciones:** El tener un manual de funciones genera ventajas competitivas y de sostenibilidad en el tiempo para la empresa, debido a que permite al colaborador la correcta ejecución del cargo, y el cumplimiento de los objetivos particulares y misionales por parte de las empresas, al emplear los mejores medios. La importancia del manual de funciones es que expresa, de manera explícita y funcional, información e indicaciones sobre las actividades, tareas, asignaciones y procesos que se realizan dentro de una empresa que se ejecutan en el trabajo (Tolosa & Villamizar, 2022). Así mismo, el manual de funciones describe de manera básica las ocupaciones de los diferentes puestos, sin entrar en detalles, se deben describir brevemente cada una de las funciones, las responsabilidades básicas, los límites y la esencia del cargo (Ramos, 2018).

**Reglamento interno de trabajo:** El reglamento interno de trabajo es una herramienta que permite conocer los derechos y deberes de los colaboradores de una empresa, también permite aplicar las sanciones a los empleados de manera fácil, ya que se encuentran identificados allí las obligaciones de ambas partes (Valencia, 2020). Así mismo, este documento es un conjunto de normas instauradas por una empresa, con el propósito de crear un mejor ambiente de trabajo de manera disciplinada y controlada, para evitar desorden y accidentes de trabajo dependiendo de la actividad que realice la empresa, este normativo se encuentra al servicio de los trabajadores, sin embargo, estas normas deben ser de carácter obligatorio para ambas partes de la relación laboral, a efecto de lograr una efectiva prestación de servicios (Sandoval, 2013).

De lo anterior, se puede decir que el diseño organizacional puede ser aplicado a cualquier tipo de organización independiente de su tamaño o sector en el que se desempeñe, tener claro este proceso es el primer paso para el éxito empresarial.

## **2. Objetivos**

### **2.1.Objetivo general:**

Elaborar una propuesta de diseño organizacional para la gestoría Aljarafe Asesores en la ciudad de Sevilla, España.

### **2.2.Objetivos Específicos:**

- Diseñar el organigrama actual de la gestoría Aljarafe Asesores.
- Definir el manual de funciones de la gestoría Aljarafe Asesores.
- Establecer el reglamento interno de trabajo la gestoría Aljarafe Asesores.
- Realizar una validación de la propuesta de diseño organizacional con el equipo de trabajo de la gestoría Aljarafe Asesores.

### 3. Metodología

La metodología que se aplicó para llevar a cabo este trabajo constó de las siguientes etapas de desarrollo:

- Levantamiento de información primaria en la empresa: se realizó una sesión de grupo con los empleados de Aljarafe Asesores con el fin de identificar las principales debilidades de la organización. Así mismo, dado que se estuvo como pasante y colaboradora, se hizo observación participativa. A continuación, las preguntas realizadas en la sesión de grupo.
  1. ¿Se han recibido quejas de los clientes en el último mes?
  2. ¿Cuáles han sido los principales motivos de las quejas?
  3. ¿Cómo creen que la empresa pueda brindar un mejor servicio al cliente?
  4. ¿Cuál creen que es la mayor oportunidad de mejora que tiene la empresa?
- Construcción matriz DOFA: se elaboró la matriz DOFA basándose en lo evidenciado durante la sesión de grupo, la observación participativa y consultando fuentes secundarias. De esta matriz se extrajo lo que se consideró la mayor debilidad y se trabajó sobre ella.
- Elaboración de propuesta: de acuerdo las respuestas que se obtuvieron en el levantamiento de información primaria y la construcción de la DOFA, se realizó

el organigrama de la empresa, el manual de funciones y el reglamento interno de trabajo de Aljarafe Asesores.

- Validación de propuesta: a través de una reunión con los colaboradores de Aljarafe Asesores se expuso la propuesta, la cual fue aprobada con éxito el cual se evidenció mediante un acta de la reunión.

## **4. Resultados.**

### **4.1. Principales hallazgos de la sesión de grupo y observación participativa.**

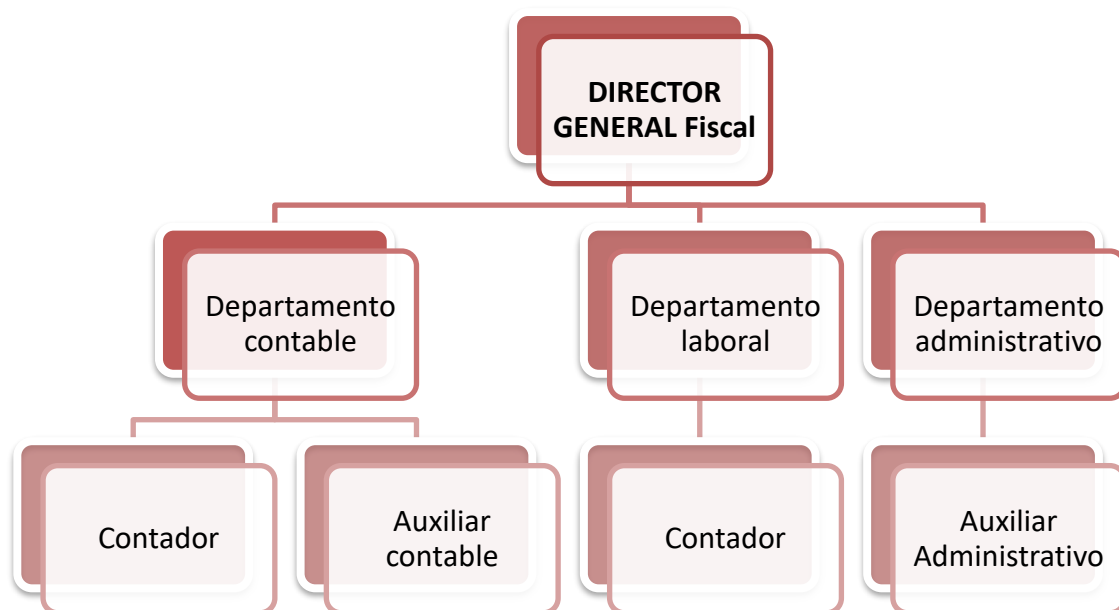
Los colaboradores de Aljarafe Asesores comentaron que se recibieron aproximadamente 10 quejas de clientes en el mes de diciembre, a los cuales no se les entregó los resultados de las asesorías en los tiempos establecidos. El motivo del retraso era que todos hacían las cosas al mismo tiempo, sin tener claro las responsabilidades de cada uno y que posición ocupaban en la empresa, el director hacía micro gestión y no se ocupaba del rol de liderazgo que debía ejercer.

El director a su vez informó algunas faltas leves que cometían los colaboradores, como incumplimiento del horario laboral, tomarse más días de vacaciones avisando con poca anticipación, entre otras. Se propuso a la empresa diseñar un organigrama, elaborar un manual de funciones y definir un reglamento interno de trabajo, por lo que estuvieron todos de acuerdo. Esto también se pudo corroborar en las notas tomadas del diario de campo, donde se apuntaron los momentos en que los clientes se encontraban molestos y el porqué de su malestar.

#### 4.2. Diseño del organigrama

La gestoría Aljarafe Asesores, requiere un organigrama de diseño vertical, pues todavía es una empresa pequeña que mantiene una jerarquía muy marcada, conforme vaya creciendo la empresa el organigrama se ira ajustando.

*Ilustración 2 Propuesta de Organigrama para Aljarafe Asesores*



Fuente: elaboración propia

### 4.3.Manual de funciones

*Tabla 1 Propuesta de Manual de funciones para Aljarafe Asesores*

<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	<b>Director General</b>
<b>DESCRIPCIÓN DEL CARGO</b>	Posición de liderazgo orientado a la toma de decisiones, gestión de los equipos de trabajo y desarrollo de relaciones con clientes clave.
<b>REQUERIMIENTOS DEL CARGO</b>	Licenciado en áreas administrativas y económicas, 5 años de experiencia en cargos gerenciales. Deseable posgrado en dirección estratégica
<b>FUNCIONES</b>	1.Definir y ejecutar la estrategia general. 2. Supervisar la planificación y desarrollo de los proyectos en áreas clave de la empresa. 3. Identificar oportunidades de mercado y nuevas líneas de negocio para la empresa. 4. Establecer y mantener relaciones sólidas con clientes actuales y potenciales. 5. Administrar los presupuestos de los proyectos y garantizar la rentabilidad de la empresa. 6. Representar a la empresa en conferencias, eventos y reuniones del sector. 7. Fomentar la innovación, adoptando nuevas metodologías y herramientas.
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	<b>Contador laboral</b>
<b>DESCRIPCIÓN DEL CARGO</b>	Enfoque específico en la gestión contable relacionada con los aspectos laborales y fiscales de la empresa y sus clientes. Este puesto se encarga de la correcta asesoría en los relacionado con las nóminas, retenciones, cotizaciones a la seguridad social, impuestos laborales y otros aspectos relacionados con la gestión de recursos humanos desde el punto de vista contable.

<b>REQUERIMIENTOS DEL CARGO</b>	Grado superior en finanzas y contabilidad, especialista en el área laboral. 3 años de experiencia profesional.
<b>FUNCIONES</b>	1. Elaborar y registrar las nóminas de los empleados y sus clientes, asegurándose de que las deducciones (seguridad social, IRPF, etc.) y los pagos estén correctamente calculados. 2. Realizar los trámites de asesoría para el alta, baja y variación de datos de los trabajadores de los clientes en el sistema de Seguridad Social. 3. Asegurar que los registros sean claros, precisos y estén alineados con las políticas internas y las normativas legales. 4. Realizar el seguimiento y control de las asesorías relacionadas con los gastos de personal (nóminas, indemnizaciones, gastos de seguros, etc.). 5. Realizar el cálculo de indemnizaciones por despido, vacaciones no disfrutadas, finiquitos y otros conceptos asociados a la terminación de contratos laborales de los clientes asignados.
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	<b>Contador</b>
<b>DESCRIPCIÓN DEL CARGO</b>	Gestionar, registrar y analizar las transacciones económicas de la empresa y sus clientes, asegurando que cumplan con las normativas fiscales y contables del país. Este cargo requiere tanto un conocimiento técnico profundo de la contabilidad como una actualización constante sobre las normativas fiscales.
<b>REQUERIMIENTOS DEL CARGO</b>	Grado superior en finanzas y contabilidad. 3 años de experiencia profesional.

<b>FUNCIONES</b>	1. Registrar las transacciones financieras de la empresa y sus clientes de forma precisa y en tiempo real. 2. Asesorar a los clientes en la preparación de los estados financieros anuales, trimestrales y mensuales (balance de situación, cuenta de pérdidas y ganancias, y flujo de efectivo) de acuerdo con las normativas locales (Normas Internacionales de Información Financiera - NIIF o PGC en España). 3. Elaborar informes de gestión para la dirección, con el fin de ofrecer una visión clara de la situación financiera de la empresa y las asesorías brindadas. 4. Gestionar las cuentas por cobrar y por pagar, realizando un seguimiento y control adecuado de las mismas.
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	<b>Auxiliar contable</b>
<b>DESCRIPCIÓN DEL CARGO</b>	Apoyar en las tareas diarias del departamento contable, asegurando que los registros y operaciones financieras de la empresa se lleven a cabo correctamente y de acuerdo con la normativa vigente.
<b>REQUERIMIENTOS DEL CARGO</b>	Grado medio en contabilidad. 2 años de experiencia en el cargo.
<b>FUNCIONES</b>	1. Registrar las facturas de proveedores, clientes, ingresos, gastos y otras transacciones contables en los libros contables. 2. Organizar y archivar los documentos contables (facturas, recibos, contratos, etc.) de manera ordenada, facilitando su acceso y revisión posterior. 3. Identificar discrepancias y comunicarlas al contador o superior para su resolución. 4. Controlar las cuentas por cobrar y por pagar, realizando el seguimiento de los pagos pendientes y asegurando que las facturas sean pagadas dentro de los plazos establecidos. 5. Verificar que todos los documentos contables estén completos, correctos y alineados con las normativas fiscales y contables vigentes.

<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	<b>Auxiliar administrativo</b>
<b>DESCRIPCIÓN DEL CARGO</b>	Apoyar en las tareas diarias del departamento administrativo, contribuyendo al buen funcionamiento organizativo y operativo de la entidad.
<b>REQUERIMIENTOS DEL CARGO</b>	Grado medio en empresariales. 2 años de experiencia en el cargo.
<b>FUNCIONES</b>	1. Organizar, archivar y gestionar la documentación administrativa de la empresa, tanto física como digital. 2. Preparar informes, memorias, actas y otros documentos que requieren revisión o firma de los responsables del área. 3. Atender llamadas telefónicas, filtrar y redirigir las llamadas según sea necesario. 4. Recibir y dar la bienvenida a visitas, proveedores o clientes, asegurándose de que estén atendidos adecuadamente. 5. Gestionar la agenda de los responsables del departamento, programando y coordinando reuniones, citas y eventos. 6. Colaborar con otros departamentos en la gestión de pedidos, inventarios, suministros o correspondencia interna y externa.

#### **4.4. Reglamento interno de trabajo**

Aljarafe Asesores

Fecha de entrada en vigor: 25 de enero de 2025

##### **CAPÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES**

###### Artículo 1. Objeto del reglamento

Este reglamento tiene como finalidad establecer las normas internas que regulan las relaciones laborales entre Aljarafe Asesores y sus colaboradores, en cumplimiento de la legislación vigente en España, incluyendo el Estatuto de los Trabajadores, convenios colectivos aplicables y demás normativa laboral.

###### Artículo 2. Ámbito de aplicación

Este reglamento aplica a todos los trabajadores contratados por Aljarafe Asesores, independientemente de su modalidad contractual o categoría profesional.

###### Artículo 3. Principios básicos

La empresa se compromete a garantizar un entorno laboral basado en el respeto, la igualdad de oportunidades, la seguridad y la salud en el trabajo.

---

##### **CAPÍTULO II: DERECHOS Y OBLIGACIONES**

###### Artículo 4. Derechos de los trabajadores

- Derecho a una remuneración justa conforme al convenio colectivo aplicable.
- Derecho a un ambiente de trabajo seguro, saludable y libre de discriminación.
- Derecho a la formación profesional y al desarrollo continuo.

- Derecho a la conciliación de la vida laboral y personal.

#### Artículo 5. Obligaciones de los trabajadores

- Cumplir con las tareas asignadas con diligencia, respeto y profesionalismo.
- Respetar las normas de seguridad y salud laboral.
- Mantener la confidencialidad de la información sensible de la empresa.
- Respetar los horarios de trabajo establecidos.

---

### **CAPÍTULO III: JORNADA LABORAL, HORARIOS Y DESCANSOS**

#### Artículo 6. Jornada laboral

La jornada laboral será la establecida en el contrato de trabajo y en el convenio colectivo aplicable, sin exceder los límites legales vigentes.

#### Artículo 7. Horarios de trabajo

- El horario general de trabajo será de 9AM a 3PM y de 5PM a 7PM (dos horas de comida). Cumpliendo con un total de 40 horas semanales de lunes a viernes.
- Cualquier modificación en los horarios deberá ser comunicada con un mínimo de 15 días de antelación.

#### Artículo 8. Vacaciones

- Los trabajadores tendrán derecho a 30 días naturales de vacaciones.

---

### **CAPÍTULO IV: NORMAS DE CONVIVENCIA Y CONDUCTA**

#### Artículo 9. Normas de comportamiento

- Respetar a compañeros, superiores y clientes.

- Evitar conductas que generen conflictos o desacuerdos innecesarios.
- Usar de forma adecuada los recursos de la empresa.

#### Artículo 10. Prohibiciones

- Consumir alcohol o sustancias ilegales durante la jornada laboral.
- Realizar actividades personales durante el horario de trabajo sin autorización previa.
- Portar armas o elementos peligrosos en el lugar de trabajo.

---

### **CAPÍTULO V: SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

#### Artículo 11. Obligaciones de la empresa

- Proveer los equipos de protección necesarios.
- Realizar evaluaciones periódicas de riesgos laborales.
- Ofrecer formación en prevención de riesgos laborales.

#### Artículo 12. Obligaciones de los trabajadores

- Usar correctamente los equipos de protección proporcionados.
- Informar de cualquier situación de riesgo a su superior inmediato.
- Participar en las actividades de formación en seguridad.

---

### **CAPÍTULO VI: RÉGIMEN DISCIPLINARIO**

#### Artículo 13. Faltas y sanciones

Las faltas se clasificarán en leves, graves y muy graves. Las sanciones serán aplicadas conforme a lo establecido en el convenio colectivo y el Estatuto de los Trabajadores.

- Notificación escrita al trabajador sobre la falta cometida.
- Derecho del trabajador a presentar alegaciones.
- Aplicación de la sanción correspondiente, si procede.

---

## **CAPÍTULO VII: DISPOSICIONES FINALES**

### Artículo 15. Modificaciones del reglamento

Cualquier modificación de este reglamento será comunicada a los trabajadores con un mínimo de 15 días de antelación y será consensuada con los representantes legales de los trabajadores.

### Artículo 16. Entrada en vigor

Este reglamento entrará en vigor el 25 de enero de 2025 y permanecerá vigente hasta que sea sustituido por una versión actualizada. Se anexa acta. (Véase anexo 1).

## **Conclusiones**

Aljarafe Asesores es una empresa pequeña que presentaba cuellos de botella que perjudicaban significativamente el servicio al cliente. Entre los meses de agosto de 2024 y enero de 2025, se encontró que una de las principales fallas era que el director general no tenía claro su rol como líder y su necesidad de acaparar todas las funciones. Al revisar la historia de la empresa y de acuerdo con la sesión de grupo sostenida con los colaboradores,

se encontraron fallas en las entregas a los clientes, se pudo evidenciar que una de las razones era la falta de claridad en la gestión del recurso humano y aspectos del diseño organizacional.

De acuerdo con estas problemáticas, se elabora una propuesta de diseño organizacional, entregándoles un organigrama de estructura vertical que se adecua a la realidad actual de empresa, un manual de funciones que describe las responsabilidades de cada rol y los requisitos básicos para ejercerlo y un reglamento interno de trabajo donde se establecen las normas de la organización, mediante reunión se presenta la propuesta la cual es aprobada con éxito por todos. Se espera que dicha propuesta tenga un impacto positivo en el ambiente laboral, en el desempeño y eficiencia de los colaboradores y en el servicio al cliente. Es necesario que conforme la empresa vaya creciendo se hagan los ajustes necesarios principalmente en el organigrama y manual de funciones. Como recomendación final se proponen seguimientos mensuales con el fin de evaluar los indicadores de servicio al cliente, para detectar oportunidades de mejora y actuar rápidamente.

## Referencias

- Aljarafe Asesores. (s.f). *Aljarafe Asesores*. Recuperado el 15 de Septiembre de 2024, de <https://aljarafeasesores.es/>
- Bú Alba, B. (2022). Diseño organizacional: La búsqueda del éxito. *Revista científica Sociedad & Tecnología*, 5(1), 57-72. <https://doi.org/10.51247/st.v5i1.189>
- García, E. (2023). *Hacia una revisión crítica del sector de la consultoría*. Recuperado el 23 de Septiembre de 2024, de <https://cincodias.elpais.com/opinion/2023-05-24/hacia-una-revision-critica-del-sector-de-la-consultoria.html>
- Garcias, K., Carrillo, H., & Valencia, R. (2019). La importancia de un diseño organizacional en las empresas, permite mejorar la eficiencia y ser competitiva. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 1-9. Recuperado el Noviembre 10, 2024, de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8930064.pdf>
- Pérez, A. (2021). *Conoce los tipos de diseño organizativo más habituales*. OBS Business School. Recuperado el 15 de Noviembre de 2024, de <https://www.obsbusiness.school/blog/conoce-los-tipos-de-diseno-organizativo-mas-habituales>
- Ramos, W. (2018). *La importancia del manual de funciones y procedimientos en la estructura de las empresas*. Tesis de Maestría, Universidad Mayor de San Andrés. Recuperado el 13 de Octubre de 2024, de <https://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/24281>
- Salamanca, L. (2018). *Importancia de la implementación del diseño organizacional para el mejoramiento de las organizaciones*. Trabajo de grado, Universidad Militar

- Nueva Granada. Recuperado el 12 de Diciembre de 2024, de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstreams/a9c93854-0206-4d24-8da1-a413441c0f32/download#:~:text=El%20dise%C3%B1o%20organizacional%20permite%20llevar,enfocar%20para%20cumplir%20sus%20metas.>
- Sandoval, S. (2013). *Efectos del incumplimiento del reglamento interno de trabajo en empresas del sector privado*. Trabajo de grado, Universidad Panamericana. Recuperado el 2 de Diciembre de 2024, de <https://glifos.upana.edu.gt/library/images/8/83/T-JUR-1488.pdf>
- Tech&Consulting. (2024). *El sector de la consultoría en España crecerá un 7,7% en 2024*. Recuperado el 20 de Octubre de 2024, de <https://www.itreseller.es/encifras/2024/06/el-sector-de-la-consultoria-en-espana-crecera-un-77-en-2024#:~:text=M%C3%A1s%20contrataci%C3%B3n%20e%20inversi%C3%B3n%20en%20formaci%C3%B3n&text=En%202023%20se%20realizaron%20alrededor,a%20tecnolog%C3%ADas%20y%2>
- Toloza, J., & Villamizar, J. (2022). *Impacto del manual de funciones y cargos como alternativa para optimizar el proceso de gestión de talento humano en las Pymes*. Tesis de Maestría, Unidades Tecnológicas de Santander. Recuperado el 3 de Octubre de 2024, de <http://repositorio.uts.edu.co:8080/xmlui/handle/123456789/10245>
- Toro, L. (2017). La importancia de la estructura y el diseño organizacional como fuentes de competitividad. *Harvard Deusto*. Recuperado el 16 de Noviembre de 2024, de <https://www.harvard-deusto.com/la-importancia-de-la-estructura-y-el-diseno-organizacional-como-fuentes-de-competitividad>

Valencia, L. (2020). *Importancia del reglamento interno de trabajo y su aplicabilidad*.

Trabajo de grado, Universidad Libre. Recuperado el 23 de Diciembre de 2024, de <https://repository.unilibre.edu.co/handle/10901/23215>

## Anexo 1

	<b>ACTA DE REUNIÓN / AYUDA DE MEMORIA</b>	Código: SIO-020-GUI-001-f-002
		Versión: 06

Ciudad: Sevilla	Lugar: Oficina Central	Inicio: 10:30 am
Tema: Acta aprobación y validación diseño organizacional	Finalización: 12:30 pm	
Dependencia responsable: Dirección General	Fecha: 08/01/2025	DD / MM / AAAA

	Nombre y apellido
<b>Participantes:</b>	Enrique González Pérez
	José María Rodríguez Rodríguez
	María Angeles Rodríguez Blanco
	Sonia López San Bruno
	Diana Marcela Aguilar

<b>Orden del día:</b>	
1.	Aprobación Organigrama
2.	Entrega de manual interno de funciones
3.	Entrega reglamento interno

<b>Desarrollo:</b>
<p>1. Aprobación Organigrama</p> <p>Siendo las 10:30 am se inicia reunión de manera presencial con los colaboradores de Aljarafe Asesores, con la finalidad de presentar, explicar y validar el nuevo modelo de organigrama, el cual fue aprobado por todos de manera satisfactoria.</p>
<p>2. Entrega de manual interno de funciones</p> <p>De manera física y en formato de cartilla se hace entrega a cada uno de los colabores, el manual de funciones diseñado desde dirección general, el cual empieza a regirse desde la fecha.</p>
<p>3. Entrega reglamento interno de trabajo</p> <p>Se presenta a manera de propuesta el manual interno de trabajo, donde estipula las normas internas que regulan la convivencia de cada uno de los colaboradores, así como sus derechos y obligaciones, en cumplimiento de la legislación vigente en España, incluyendo el estatuto de los trabajadores, convenio colectivos aplicables y demás normativa laboral. Estipulando también que entra en vigor a partir del 25 enero de 2025.</p>

<b>Compromisos:</b>			
No.	Tarea	Responsable	Fecha entrega

<b>Próxima reunión:</b>	Responsable de convocar	Fecha
	Dirección general	

\* Si el acta de reunión no requiere aprobación omite el siguiente campo.