

|   |                                  |                  |
|---|----------------------------------|------------------|
|  | <b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b> | Código: F-PI-038 |
|   |                                  | Versión: 01      |
|   |                                  | Página 1 de 19   |

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
COORDINACIÓN DE PRÁCTICAS**

### ASPECTOS GENERALES DE LA PRÁCTICA.

|  |  |
|--|--|
| <b>Nombre de Estudiante</b>                      | <b>Isabel Cristina Correa Arroyave</b> |
| <b>Programa Académico</b>                        | <b>CONTADURIA PUBLICA</b>              |
| <b>Nombre de la AGENCIA O CENTRO DE PRÁCTICA</b> | <b>Distribuidora Tutor S.A.S</b>       |
| <b>NIT.</b>                                      | <b>800.137.551-8</b>                   |
| <b>Dirección</b>                                 | <b>Calle 49 No. 57 5</b>               |
| <b>Teléfono</b>                                  | <b>511 69 87</b>                       |
| <b>Dependencia o Área</b>                        | <b>Administrativa</b>                  |
| <b>Nombre Completo del Jefe del estudiante</b>   | <b>Hugo Macías Acevedo</b>             |
| <b>Cargo</b>                                     | <b>Gerente</b>                         |
| <b>Labor que desempeña el estudiante</b>         | <b>Auxiliar contable</b>               |
| <b>Nombre del Asesor de práctica</b>             | <b>Edilma Correa Hernández</b>         |
| <b>Fecha de inicio de la práctica</b>            | <b>Febrero 15 de 2013</b>              |
| <b>Fecha de finalización de la práctica</b>      | <b>Mayo 20 de 2013</b>                 |

## 1. ASPECTOS GENERALES DE LA PRÁCTICA.

### 1.1 Centro de Práctica.

**DISTRIBUIDORA TUTOR S.A.S.**

### 1.2. Misión:

Distribuciones Tutor S.A.S es una empresa de carácter privado, que se dedica a la comercialización de tornillería y herramienta mecánica y automotriz, con precios muy competitivos en el mercado y un amplio portafolio de productos, centrandó nuestra

|   |                                  |                 |
|---|----------------------------------|-----------------|
|  | <b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b> | Código: F-PI-38 |
|   |                                  | Versión: 01     |
|   |                                  | Página 2 de 19  |

actividad en satisfacer oportunamente las cambiantes expectativas y necesidades de los clientes.

### **1.3. Visión:**

Distribuciones Tutor S.A.S tiene como visión ser en el año 2020, una empresa Comercializadora de tornillería y herramienta mecánica y automotriz, altamente posicionada en el mercado nacional, por su completo portafolio de productos, sus precios competitivos y un excelente servicio. Todo, mediante el fortalecimiento de nuestro punto de venta, que manejando alianzas estratégicas con Proveedores y con un gran capital humano, dispuesto a ser agentes activos en la búsqueda de una sociedad fundamentada en principios y valores éticos, nos conduzcan al logro de nuestros ideales empresariales y humanos, brindando a nuestros clientes un lugar donde puedan cubrir sus necesidades.

### **1.4. Objetivos institucionales.**

Distribuciones Tutor S.A.S brinda soluciones como proveedor de tornillería y herramienta mecánica y automotriz asumiendo su compromiso con la calidad, satisfaciendo las necesidades de los clientes de la industria. Mejorando continuamente su gestión interna, siendo más eficaces en la atención oportuna y en la entrega de productos de óptima calidad a los mejores precios. Con los colaboradores asume su compromiso, ofreciendo oportunidad para la mejora de la competencia laboral y un ambiente de trabajo adecuado, así como orientar a la empresa hacia el crecimiento, permaneciendo en el mercado y mejorando la infraestructura de manera rentable

## **2. OBJETIVOS**

**2.1. Objetivo General:** Implementar un manual básico de funciones en la empresa Distribuciones Tutor S.A.S., de acuerdo con su objeto social y las políticas internas de desempeño.

### **2.2. Objetivos Específicos:**

- Identificar las actividades que las organizaciones realizan y su forma de describirlas de acuerdo con los criterios establecidos en normas técnicas.

|  |                                  |                 |
|--|----------------------------------|-----------------|
|  <b>INSTITUCIÓN<br/>UNIVERSITARIA<br/>DE ENVIGADO</b> | <b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b> | Código: F-PI-38 |
|  |                                  | Versión: 01     |
|  |                                  | Página 3 de 19  |

- Estructurar un modelo de manual que recoja la descripción de funciones básicas de acuerdo con las características de las organizaciones.

### **3. Justificación de la Práctica Empresarial.**

Actualmente la empresa Distribuidora Tutor S.A.S. desarrolla de manera informal los procesos de recibo de mercancía, ventas, bodegaje, despachos y todas las actividades relacionadas con su objeto social.

Por estas razones se hace necesario coordinar las actividades diarias de cada uno de los empleados vinculados a la empresa y la definición de roles y responsabilidades para cada uno de ellos, de tal forma que se estandaricen algunos procesos y se siga un ciclo completo de recibo, registro, almacenamiento y distribución de la mercancía que comercializa la empresa.

Con la elaboración de un manual de funciones para la empresa es posible garantizar que las actividades diarias se lleven a cabo correctamente y poder retroalimentar los procesos que se vienen realizando, de esta manera se daría un apoyo importante a la gerencia de la empresa y se facilita la toma de decisiones, además se fomenta el sentido de pertenencia y responsabilidad en cada empleado y de esta manera se genera un ambiente adecuado para dar cumplimiento a las metas propuestas.

## **4. ESPECIFICACIONES DE ACUERDO CON LA MODALIDAD (ÁMBITO) DE PRÁCTICA**

### **4.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

|  |                                  |                        |
|--|----------------------------------|------------------------|
|  <b>INSTITUCIÓN<br/>UNIVERSITARIA<br/>DE ENVIGADO</b> | <b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b> | <b>Código:</b> F-PI-38 |
|  |                                  | <b>Versión:</b> 01     |
|  |                                  | <b>Página</b> 4 de 19  |

Existe una deficiencia notable en los procesos de registro, recibo, almacenamiento y distribución de la mercancía al interior de la empresa Distribuidora Tutor S.A.S.

En el momento de llevar a cabo una actividad se evidencia la existencia de inconsistencias que pueden afectar el manejo de inventario, frente a esta situación se abre la posibilidad de implementar mejoras a través de la descripción de funciones y el rol que debe cumplir cada empleado, de esta manera se pueden evitar malos entendidos y obtener resultados positivos, igualmente se potencializa y optimiza la relación de la empresa con sus proveedores y clientes.

#### **4.2. Equipo de trabajo.**

Los responsables que intervienen en este grupo de trabajo son:

|  |  |
|--|--|
| <b><i>Coordinador de práctica:</i></b> | <i>Adriana Escobar González</i>        |
| <b><i>Asesor de práctica:</i></b>      | <i>Edilma Correa Hernández</i>         |
| <b><i>Jefe del estudiante:</i></b>     | <i>Hugo León Macías Acevedo</i>        |
| <b><i>Estudiante:</i></b>              | <i>Isabel Cristina Correa Arroyave</i> |

#### **4.3. Metodología de trabajo.**

Para cumplir la meta propuesta de elaborar un manual de funciones y procedimientos se implementaran las siguientes alternativas:

- **Tipo de Estudio:** Descriptivo, porque la base será la observación de cada puesto de trabajo y del individuo en el desarrollo de su función, de esta manera obtener un resultado más preciso y evitar cualquier supuesto en el transcurso de la practica.

|  |                                  |                 |
|--|----------------------------------|-----------------|
|  <b>INSTITUCIÓN<br/>UNIVERSITARIA<br/>DE ENVIGADO</b> | <b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b> | Código: F-PI-38 |
|  |                                  | Versión: 01     |
|  |                                  | Página 5 de 19  |

- **Según el tiempo:** Sincrónica, porque la práctica se desarrollará en un periodo corto e igual a 4 meses.
- **Según el origen de la información:** Cualitativa, porque por medio de la observación directa se podrán plasmar los procesos que se realizan en la empresa.
- **Según la fuente de Información:**
  - ✓ Primaria, porque en el momento de realizar el manual de funciones tengo la oportunidad de formar parte de la empresa, por ende la información aportada se obtendrá de forma directa de los empleados de Distribuciones Tutor S.A.S.
  - ✓ Secundaria, porque se tomara un modelo existente bien sea de otra entidad o de internet que se utilizará como guía para la elaboración del manual de funciones.

**Según la dirección que se le va a dar a la investigación:** Prospectiva, porque al resultado que se espera llegar es un mejoramiento continuo de la empresa mediante la implementación del manual de funciones el cual repercutirá en el buen desarrollo de todas las actividades involucradas.

**Tipo de Análisis:** Inductivo, porque el trabajo investigativo parte de la observación de un fenómeno particular del cual se espera obtener una experiencia, de esta manera tener claridad en los procesos que se llevan a cabo en la empresa y poder realizar un buen trabajo acorde a las necesidades.

#### **4.4. Descripción del Proceso de Práctica.**

|   |                                  |                 |
|---|----------------------------------|-----------------|
|  | <b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b> | Código: F-PI-38 |
|   |                                  | Versión: 01     |
|   |                                  | Página 6 de 19  |

Para desarrollar la práctica empresarial se tendrá en cuenta el siguiente cronograma de actividades.

Partiremos de un estudio de actividades y procesos por medio del cual se establecerán:

- Las características de desempeño de quienes desarrollan funciones en cada una de ellas.
- Definir las funciones y el modelo de documento en el que se consignarán.
- Identificar procedimientos claves a definir para facilitar el desempeño.
- Establecer los procedimientos y el modelo documental que los recoge.
- Socializar el manual de funciones.
- Validar su aplicabilidad.
- Recomendar su adopción

#### **4.5. Resultados Esperados.**

**4.5.1 Alcance Espacial de la Práctica:** Presentación de la propuesta del manual de funciones para la empresa Distribuciones Tutor S.A.S, con el fin de que éstos sean puestos en práctica en cada una de las áreas de la compañía.

**4.5.2 Alcance Temporal de la Práctica:** Este trabajo se desarrollará durante el primer semestre del año 2013 con una duración de 4 meses.

#### **4.5.3 Alcance Temático de la Práctica:**

Con el trabajo de práctica se pretende abordar los temas que hacen referencia a manuales de funciones, cuyos conceptos se pueden recoger en documentos como normas técnicas o textos relacionados a buenas prácticas comerciales.

|  |                                  |                 |
|--|----------------------------------|-----------------|
|  <b>INSTITUCIÓN<br/>UNIVERSITARIA<br/>DE ENVISADO</b> | <b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b> | Código: F-PI-38 |
|  |                                  | Versión: 01     |
|  |                                  | Página 7 de 19  |

## **5. PROPUESTA PARA LA AGENCIA O CENTRO DE PRÁCTICAS**

### **PRINCIPALES ACTIVIDADES IDENTIFICADAS DURANTE EL PROCESO DE PRÁCTICA**

#### **5.1. Gerencia:**

- Realiza pedidos de mercancía a nivel nacional.
- Registra dinero de recaudos por gestión en cobro de cartera.
- Autoriza pagos para compras, gastos, pagos a proveedores y terceros.
- Planifica las operaciones futuras de la empresa.
- Fija precios y verifica precio de venta.
- Autoriza despachos de mercancía.

#### **5.2. Bodega:**

- Recepción de mercancía:
  - Exigir manifiesto (si aplica), remisión y/o factura.
  - Verificar contra pedido (si existe) o solicitar confirmación, precios, referencias y cantidades.
  - Recibir y verificar el estado y cantidades, referencias (contra remisión o factura).
  - Almacenar.
  - Informar a Gerencia.

#### **5.3. BODEGAJE**

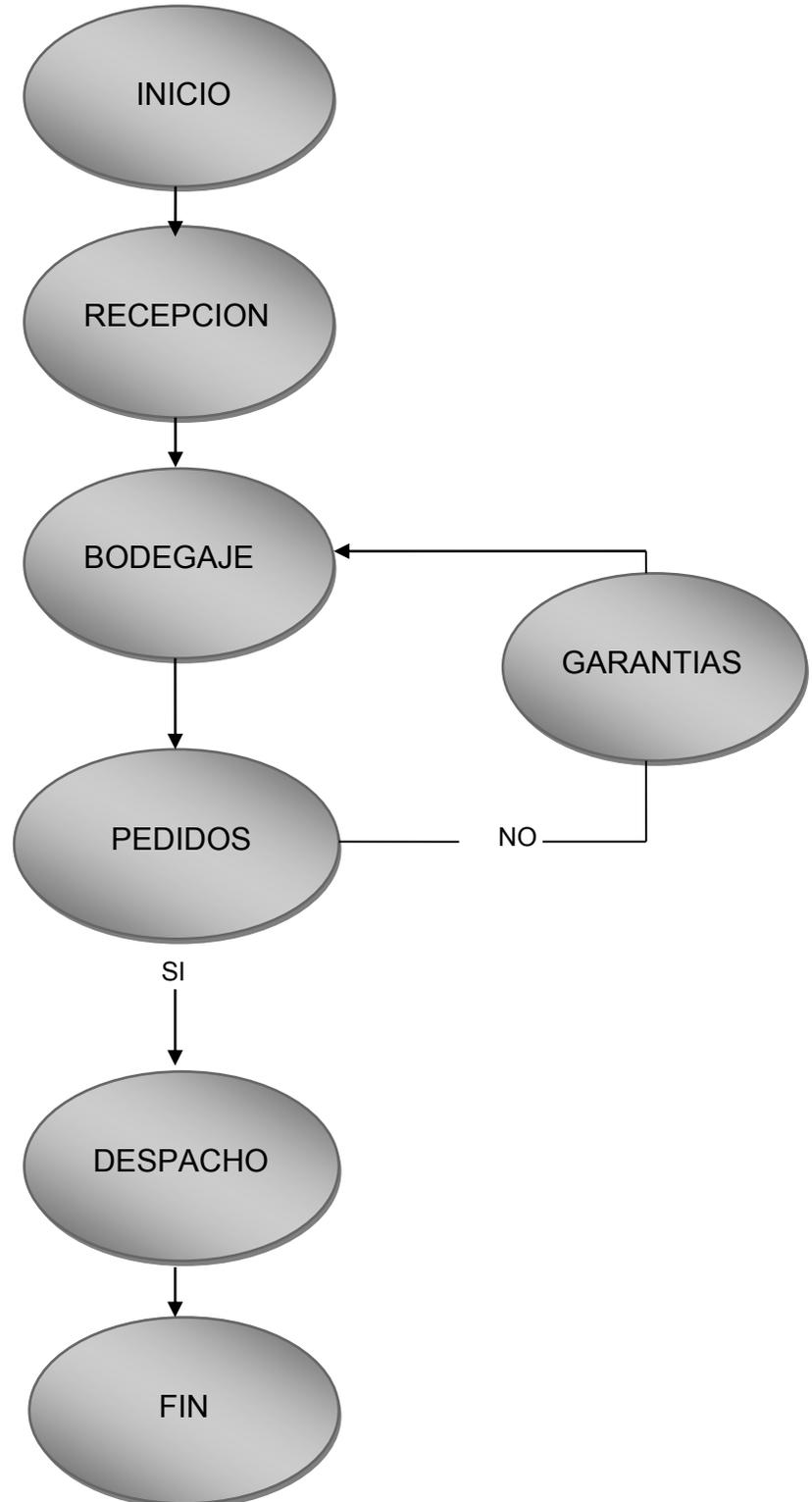
- Señalizar la mercancía con su respectivo código y precio de venta.
- Ubicación adecuada.
- Control de inventario.
- Rotación de Mercancía.
- Manejo de documentos.

|   |                                  |                        |
|---|----------------------------------|------------------------|
|  INSTITUCIÓN<br>UNIVERSITARIA<br>DE ENVIGADO | <b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b> | <b>Código: F-PI-38</b> |
|   |                                  | <b>Versión: 01</b>     |
|   |                                  | <b>Página 8 de 19</b>  |

- Devoluciones.
- Reportes de deterioros.
- Actualizar exhibición.
- Mantener limpio y ordenado el lugar de trabajo.

Se han identificado como actividades claves para estructurar funciones en el manual básico, las actividades de bodega cuyo flujo de trabajo se expresa en el siguiente flujograma:

**FLUJOGRAMA DE ACTIVIDADES**



|   |                                  |                 |
|---|----------------------------------|-----------------|
|  | <b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b> | Código: F-PI-38 |
|   |                                  | Versión: 01     |
|   |                                  | Página 10 de 19 |

## DESCRIPCIÓN DEL FLUGRAMA

En este flujograma observamos en la parte inicial el recibimiento de la mercancía, este debe hacerse con la respectiva factura enviada por el proveedor, la cual será valorada por el gerente de la compañía para fijar el precio de venta. El paso siguiente es el bodegaje, allí cada producto debe ser etiquetado con su respectivo código y precio de venta, además de esto se debe verificar que la cantidad de productos sea igual a la facturada y de presentarse productos en mal estado deberán separarse para garantías, de ser así se deberá elaborar un documento soporte que evidencie el envío del producto en mal estado al proveedor correspondiente y este proceso termina cuando el proveedor envíe una respuesta, bien sea el cambio del producto por uno en buen estado o en su defecto una nota crédito.

Los productos que no presentaron ningún problema de calidad serán puestos en su lugar para el respectivo despacho, que es generado por los pedidos u ordenes de compra que realiza el cliente, una vez éste llega, la mercancía es separada, se envía la orden de compra a facturación y nuevamente regresa factura y orden de compra a despacho, donde se verifica que las cantidades despachadas y el detalle de la mercancía coincidan con lo facturado, si se presenta algún error en uno de los procesos, bien sea en la facturación o en el despacho, se debe hacer las correcciones pertinentes, una vez todo se encuentre en orden se procede al envío de la mercancía al cliente.

### 5.4. DESPACHO DE MERCANCIA

- Revisar orden de pedido.
- Verificar contra pedido, referencias, cantidades, formas de envío y destino.
- Ordenar conteo y empaque.
- Verificar información de rótulos de despacho.
- Reporte y manejo de documentos.

|  |                                  |                        |
|--|----------------------------------|------------------------|
|  <b>INSTITUCIÓN<br/>UNIVERSITARIA<br/>DE ENVIGADO</b> | <b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b> | <b>Código:</b> F-PI-38 |
|  |                                  | <b>Versión:</b> 01     |
|  |                                  | <b>Página</b> 11 de 19 |

**Control de Inventario:** Deben velar porque los inventarios se mantengan actualizados, que las diferencias entre el inventario físico y el inventario que se tiene en el sistema contable sea mínima, se debe realizar un inventario físico por lo menos una vez al cierre de cada mes o de acuerdo con las exigencias de la gerencia.

### 5.5. VENTAS:

#### ➤ VENDEDORES:

- Mantenerse informado de cada uno de los productos que la empresa ofrece a sus clientes, con un excelente manejo de su funcionalidad y precios, para así brindar una asesoría amplia sobre los mismos y poder generar confianza a nuestros clientes a la hora de la compra.
- Consultar en contabilidad el estado de la cartera de aquellos clientes que poseen crédito para verificar si su despacho se puede realizar o no.
- Brindarle a los clientes el descuento autorizado dentro de las políticas establecidas por la Gerencia, en caso de que se deba proponer o realizar un descuento por fuera de estas políticas, éste deberá estar previamente autorizado por la Gerencia.
- Mantener un orden en el proceso de ventas.

#### ➤ LOCALES:

- Velar por que los inventarios se mantengan actualizados, realizar por lo menos una vez al mes un inventario físico.
- Informar a la gerencia estrategias de ventas, realizar estudios de mercado, innovar en publicidad y en general todo lo relacionado con la expansión de mercado y captación de recursos por medio del aumento del nivel de ventas.
- Cada punto de venta debe mantener limpio y ordenado el lugar de trabajo.

|   |                                  |                 |
|---|----------------------------------|-----------------|
|  | <b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b> | Código: F-PI-38 |
|   |                                  | Versión: 01     |
|   |                                  | Página 12 de 19 |

#### 5.6. CONTABILIDAD:

- Contabilizar todos los documentos resultantes del ciclo normal de operaciones, (facturas de compra, facturas de venta se realizan con su respectiva remisión, contabilización de cuentas por pagar y gastos, conciliaciones bancarias, causación de provisiones, depreciaciones, entre otras).
- Velar por que la información siempre este actualizada, sea útil, confiable y sirva para la toma de decisiones.
- Revisión diaria de los bancos para confirmar e identificar los abonos que realizan los clientes para proceder a elaborar los recibos de caja, lo anterior con previa validación de la gerencia.
- Generar informes para la toma de decisiones, planear y aportar en la planeación para mejorar los procesos en la organización.
- Confirmar con terceros que los valores registrados en contabilidad son correctos.
- Liquidación y presentación de las obligaciones tributarias tales como: Retención en la fuente, IVA, declaración de renta, declaración de industria y comercio, declaración de cámara de comercio, información exógena y en general todo lo relacionado con el área legal y de impuestos.
- Confirmar los inventarios que realiza la bodega con los datos que genera el sistema contable, tomando como base el inventario físico que realiza la bodega mínimo una vez a cada cierre de mes.
- Mantener limpio y ordenado el lugar de trabajo.
- Realizar afiliaciones, liquidación de contratos, nómina, liquidación de primas, vacaciones, pago de planilla integrada y demás funciones relacionadas con los empleados de la empresa.
- Manejo adecuado del archivo y de la información contable.
- Imprimir libros de contabilidad y velar por que la información contable se conserve por el tiempo establecido en la norma colombiana.

|   |                                  |                 |
|---|----------------------------------|-----------------|
|  | <b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b> | Código: F-PI-38 |
|   |                                  | Versión: 01     |
|   |                                  | Página 13 de 19 |

### 5.7. CAJA

- Contar el efectivo al recibir y/o entregar.
- Depositar al Banco.
- Elaborar minuta de depósito.
- Elaborar comprobantes de ingresos y/o egresos.
- Conciliar ingresos y egresos al final del día y elaborar el cierre de la caja con el respectivo informe de las ventas.
- Responder por algún faltante de caja en caso de que este se presente.
- Permanecer en su puesto de trabajo en todo momento.
- Realizar las facturas de ventas de contado.
- Al final del día hacer entrega del efectivo que quede en la caja sin consignar al gerente.

Para cada una de las funciones identificadas durante el proceso de practica fue destinado un tiempo de estudio, que constaba en analizar como se venía desarrollando cada proceso, y así poderlo comparar con el deber ser del mismo, para esta respectiva comparación se realizo una serie de preguntas al gerente, de cómo debe ser cada uno de los procesos que desarrollan los empleados, así se llevo a la conclusión que existía un debido procedimiento para el éxito en el desarrollo del trabajo en cada uno de los departamentos, pero los empleados no tenían lo suficientemente claro la función que cada uno debe desempeñar y así mismo tener la responsabilidad de ejecutarla correctamente. Durante el periodo de practica fue necesario apropiarme de cada uno de los cargos desempeñados en la empresa, pues los empleados venían realizando funciones muy mecánicas sin tener la claridad si ésta estaba dentro de sus funciones o si por el contrario estaban pasando por alto alguna función que nadie mas estuviese realizando y así generarle una perdida a la compañía en el desarrollo de su misión.

|   |                                  |                        |
|---|----------------------------------|------------------------|
|  | <b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b> | <b>Código: F-PI-38</b> |
|   |                                  | <b>Versión: 01</b>     |
|   |                                  | <b>Página 14 de 19</b> |

Después de ser identificadas cada una de las funciones y designarlas a cada empleado se puede evidenciar el cumplimiento de los objetivos inicialmente planteados, ya que al tener por escrito las funciones que cada uno debe efectuar saben hasta donde llega su responsabilidad y comienza la de su compañero y lo mas importante esto garantiza el correcto desarrollo de los procedimientos y el cumplimiento a los clientes por parte de la empresa.

|   |                                  |                        |
|---|----------------------------------|------------------------|
|  INSTITUCIÓN<br>UNIVERSITARIA<br>DE ENVIGADO | <b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b> | <b>Código: F-PI-38</b> |
|   |                                  | <b>Versión: 01</b>     |
|   |                                  | <b>Página 15 de 19</b> |

## **6. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.**

Es importante destacar que el cronograma que se relaciona presenta las actividades más representativas que se realizaron durante el desarrollo de la práctica, durante todo el periodo de mantuvo contacto con el Asesor y la empresa.

|   |                                  |                        |
|---|----------------------------------|------------------------|
|  INSTITUCIÓN<br>UNIVERSITARIA<br>DE ENVIGADO | <b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b> | <b>Código: F-PI-38</b> |
|   |                                  | <b>Versión: 01</b>     |
|   |                                  | <b>Página 16 de 19</b> |

## 7. CITAS

- Modelo existente de un manual de funciones.
- Guía para la elaboración de un manual de funciones suministrada por el asesor de práctica.
- Internet.

|  |                                  |                        |
|--|----------------------------------|------------------------|
|  <b>INSTITUCIÓN<br/>UNIVERSITARIA<br/>DE ENVIGADO</b> | <b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b> | <b>Código: F-PI-38</b> |
|  |                                  | <b>Versión: 01</b>     |
|  |                                  | <b>Página 17 de 19</b> |

## 8. CONCLUSIONES

- La práctica empresarial es una herramienta de fácil aplicabilidad en la vida empresarial y proporciona resultados satisfactorios en la toma de decisiones.
- En el caso particular de Distribuidora Tutor S.A.S, se aprecia que la informalidad en el registro de la entrada y salida de mercancía representa inconsistencias que terminan afectando el balance de la empresa.
- Poder aplicar mis conocimientos académicos en la empresa para la cual laboro desde hace 5 años representa una oportunidad de crecimiento y evaluación de desempeño que me llena de satisfacción al presentar planes de mejoramiento, que estoy segura serán implementados.
- Las prácticas empresariales permiten abrir puertas en el mundo laboral, pues facilitan la ejecución y puesta en marcha de procesos acordes a las necesidades particulares de cada empresa.

|   |                                  |                 |
|---|----------------------------------|-----------------|
|  | <b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b> | Código: F-PI-38 |
|   |                                  | Versión: 01     |
|   |                                  | Página 18 de 19 |

## 9. EXPERIENCIA EN LA PRÁCTICA PROFESIONAL

La práctica profesional fue para mí un elemento muy enriquecedor, ya que pude tener la experiencia de llevar a la cotidianidad empresarial todo lo que he aprendido a lo largo de los últimos cuatro años y medio en mi formación profesional, ayudándome así a conocer cómo es realmente una compañía y a qué me enfrentaré de ahora en adelante en el ejercicio de mi profesión.

Esta experiencia me ha ayudado a crecer como persona, estudiante y futura profesional, ya que me vi enfrentada a diversas situaciones, en las cuales tuve que hacer uso de mis conocimientos, para dar solución a problemas de diversa índole, así como la toma de decisiones de gran importancia para la compañía en la cual me encontraba realizando mi práctica “DISTRIBUCIONES TUTOR S.A.S.”.

Además me ayudó a ver las cosas desde otro punto de vista, pues antes de iniciar mi práctica ya me encontraba laborando en la empresa anteriormente mencionada, pero realmente no me había tomado el trabajo de revisar qué se necesitaba al interior de la misma para mejorar su funcionamiento, y por medio de esta experiencia estoy aprendiendo a ver más allá, a observar a fondo las situaciones que se presentan en el día a día y así poder sacar lo mejor de ellas, al igual que tratar de mejorar los procesos. Por esta razón mi práctica empresarial se enfocó en realizar el bosquejo de un manual básico de funciones sobre el área de bodega, ya que a mi modo de ver este departamento es el centro de la compañía, pues es allí donde se recibe la mercancía para ser ordenada y posteriormente despachada a los diferentes clientes, y si en ella no existe un orden, ni un conocimiento claro de las funciones que cada uno de los empleados debe desempeñar, se pueden presentar inconvenientes e incluso tardar más de lo debido en la entrega de los pedidos, o que éstos lleguen de manera incorrecta a su destino.

|  |                                  |                        |
|--|----------------------------------|------------------------|
|  <b>INSTITUCIÓN<br/>UNIVERSITARIA<br/>DE ENVIGADO</b> | <b>INFORME FINAL DE PRACTICA</b> | <b>Código: F-PI-38</b> |
|  |                                  | <b>Versión: 01</b>     |
|  |                                  | <b>Página 19 de 19</b> |

Se tomó como base dicho manual para extenderlo a las demás áreas de la compañía, tratando de mejorar así el desempeño de su personal, el cual considero es un elemento indispensable para el correcto desarrollo de cualquier entidad.

Por otro lado, considero que la labor que desempeñé durante este semestre será de gran ayuda no sólo para la compañía, sino también para mí, pues más adelante podré tomar estas bases para mi futuro profesional, ya que con estos conocimientos podré asesorar a pequeñas y medianas empresas en la construcción de sus propios manuales de funciones; igualmente pretendo que este trabajo sea de ayuda para quienes iniciarán su práctica, pues pueden consultarlo y sacar de él lo que consideren conveniente.

Firma del estudiante: Isabel Cristina Correa Arroyave

Firma del jefe en el Centro de Práctica: \_\_\_\_\_