

Mejore Su Negocio

BÁSICO

2

COMPRAS

Escrito por Mats Borgenvall, Hakan Jarskog,
Barbara Murray y Cecilia Palmer



OFICINA SUBREGIONAL PARA LOS PAÍSES ANDINOS

Las publicaciones de la Oficina Internacional del Trabajo gozan de la protección de los derechos de propiedad intelectual, en virtud del protocolo 2 anexo a la Convención Universal sobre Derecho de Autor. No obstante, ciertos extractos breves de estas publicaciones pueden reproducirse sin autorización, con la condición de que se mencione la fuente. Para obtener los derechos de reproducción o de traducción deben formularse las correspondientes solicitudes a la Oficina de Publicaciones (Derechos de autor y licencias), Oficina Internacional del Trabajo, CH-1211, Ginebra 22, solicitudes que serán bien acogidas.

Reimpresión de la Cuarta Edición. Agosto 2003

BORGENVALL, Mats; JARSKOG, Hakan; MURRAY, Barbara; PALMER, Cecilia
OIT. OFICINA SUBREGIONAL PARA LOS PAISES ANDINOS

Mejore su negocio básico: 2 Compras

Lima: OIT/ OSR para los Países Andinos, 2003. 43 p.

(Traducción al español de Juan F. Marcenaro)

Programa de formación, pequeña empresa, negocios, mercadotecnia. 03.04.5

ISBN de la obra completa: 92-2-311493-4

ISBN: 92-2-311692-9

Datos de catalogación de la OIT

Las denominaciones empleadas, en concordancia con la práctica seguida en las Naciones Unidas, y la forma en que aparecen presentados los datos en las publicaciones de la OIT no implican juicio alguno por parte de la Oficina Internacional del Trabajo sobre la condición jurídica de ninguno de los países, zonas o territorios citados o de sus autoridades, ni respecto de la delimitación de sus fronteras.

La responsabilidad de las opiniones expresadas en los artículos, estudios y otras colaboraciones firmados incumbe exclusivamente a sus autores, y su publicación no significa que la OIT las sancione.

Las referencias a firmas, procesos o productos comerciales no implican aprobación alguna por la Oficina Internacional del Trabajo, y el hecho de que no se mencionen firmas o procesos o productos comerciales no implica desaprobación alguna.

Las publicaciones de la OIT pueden obtenerse en Las Flores 275, San Isidro, Lima 27 - Perú, o pidiéndolas al Apartado Postal 14-124, Lima, Perú.

Vea nuestro sitio en la red: www.oit.org.pe / www.oitandina.org

ADVERTENCIA

El uso de un lenguaje que no discrimine ni marque diferencias entre hombres y mujeres es una de las preocupaciones de nuestra Organización. Sin embargo, no hay acuerdo entre los lingüistas sobre la manera de hacerlo en nuestro idioma.

En tal sentido y con el fin de evitar la sobrecarga gráfica que supondría utilizar en español o/a para marcar la existencia de ambos sexos, hemos optado por utilizar el clásico masculino genérico, en el entendido de que todas las menciones en tal género representan siempre a hombres y mujeres.

Mejore Su Negocio

BÁSICO

Existen seis capítulos contenidos en Mejore su Negocio. Cada capítulo lo ayudará a solucionar problemas y mejorar el manejo de una parte importante de su negocio.

- * **Mercadeo lo ayuda a ofrecer lo que sus clientes desean**
- * **Compras lo ayuda a comprar productos, materiales y equipo**
- * **Control de existencias lo ayuda a guardar y controlar existencias**
- * **Costeo lo ayuda a estimar costos para sus productos o servicios**
- * **Registro Contable lo ayuda a mantener y utilizar registros.**
- * **Planificación del Negocio lo ayuda a efectuar planes para mejorar su efectivo, ventas y costos.**



PROLOGO

¿Qué es “Inicie y Mejore Su Negocio” (IMESUN)?

El programa global de la OIT “Inicie y Mejore Su Negocio” (IMESUN, del inglés SIYB, *Start and Improve Your Business*) se ha constituido en una de las metodologías más conocidas de capacitación para la adquisición de destrezas esenciales para la gestión de pequeñas empresas. “Inicie y Mejore Su Negocio» es un sistema de paquetes de capacitación interrelacionados de destrezas prácticas para la gestión empresarial que está dirigido a dueños y conductores de pequeñas empresas. El Programa consiste de dos paquetes de capacitación, a saber, “Mejore Su Negocio” (MESUN), que se propone capacitar a empresarios(as) existentes a consolidar y expandir sus negocios, e “Inicie Su Negocio” (ISUN), que equipa a los que desean empezar negocios con habilidades prácticas para iniciar y conducir negocios viables.

El origen de “Inicie y Mejore Su Negocio” está en una serie de materiales de capacitación titulados “El Cuidado de Su Empresa”, que fue desarrollado en los años 70 por la Confederación Sueca de Empleadores. En 1977, la Autoridad Sueca para el Desarrollo Internacional (SIDA) financió un proyecto para que la OIT adaptara estos materiales a fin de que reflejaran las necesidades y situaciones de empresarios y empresarias en los países en desarrollo. Desde entonces, los materiales, metodología y sistemas IMESUN se desarrollan, adaptan y enriquecen constantemente para atender las necesidades siempre cambiantes de los empresarios en muchos países distintos.

El objetivo del paquete MESUN es incrementar la viabilidad y rentabilidad de las pequeñas empresas en operación a través de la aplicación de principios básicos de gestión, que pueden conducir al mantenimiento y/o creación adicional de empleos de calidad. Provee conocimientos y técnicas sobre tales principios de gestión a conductores de pequeños negocios en una manera simple y práctica, y los estimula a aplicarlos en sus respectivos negocios. De este modo, los empresarios(as) serán capaces de incrementar sus ventas, mantener un flujo positivo de fondos, costear y fijar precios de sus productos en forma apropiada, comprar de modo eficiente lo que necesita el negocio, mejorar la calidad de sus productos, reducir sus costos y, eventualmente, aumentar la rentabilidad de sus negocios. Estos logros resultarán en pequeñas empresas más viables contribuyendo a la creación y mantenimiento de empleo y, con ello, al crecimiento económico.

Los atributos de IMESUN

La particularidad del programa IMESUN radica en sus conceptos que son presentados de una manera simple, costo/eficiente, práctica, relevante y participatoria. De este modo, se dirige a satisfacer las necesidades de usuarios con bajo nivel de instrucción. Sus atributos específicos son:

- (a) Los materiales MESUN (Básico) y el Juego de Negocios IMESUN –el núcleo del programa IMESUN – y las metodologías de capacitación IMESUN se dirigen a las necesidades específicas de capacitación de conductores de pequeños negocios con poca escolaridad.
- (b) El componente de seguimiento de la capacitación (o Servicio de Extensión Empresarial), que consiste en ciertas intervenciones de capacitación aplicadas progresivamente; posterior es a la capacitación inicial en clase, utilizan las metodologías de monitoreo, aprendizaje activo y de tipo vivencial que facilitan una transferencia efectiva de experiencias prácticas.
- (c) La capacitación basada en ‘resultados’ otorga transferibilidad a sus aspectos conceptuales.
- (d) El programa tiene inserto un sistema simple de monitoreo y evaluación mediante el cual la efectividad de la capacitación puede ser medida con precisión.
- (e) Los vínculos entre los programas Inicie Su Negocio (ISUN) y MESUN ayudan a mejorar la sostenibilidad de los programas de desarrollo de pequeñas empresas.
- (f) El programa se presta a ser adaptado sectorialmente, por ejemplo, en la capacitación de pequeñas empresas en construcción, ventas, confecciones, transportes, turismo, etc. y al desarrollo de enfoques multidisciplinarios relacionados o complementarios. Entre estas adaptaciones se encuentran disponibles en castellano: ‘Mejore Su Negocio en Construcción (MESUNCO)’, y próximamente lo estarán: ‘Capacitación Empresarial para Contratistas’ (CEC), ‘Mejore Su Ambiente de Trabajo y Su Negocio (MESAMSUN)’ y ‘Conozca de Negocios (CODEN)’.
- (g) Es una intervención de capacitación de bajo costo, que la hace accesible a grupos objetivos amplios en las áreas rurales, especialmente si se le combina con otras metodologías de la OIT para formación de negocios, tal como la “Capacitación Empresarial de Base”.
- (h) Tiene una estrategia de implementación clara y validada.
- (i) Promueve vinculaciones amplias con otras instituciones de desarrollo de la PyME, mejorando así la efectividad y el impacto de la capacitación al nivel de los beneficiarios directos.

En términos de impacto a la fecha, más de 100,000 empresarios y empresarias existentes y emergentes de países en desarrollo se han beneficiado de los programas IMESUN. La evaluación del programa IMESUN de Africa llevada a cabo por SIDA en 1993 señala que "...las empresas que han tomado parte en el programa de capacitación MESUN tienden a tener tasas de crecimiento más altas que los promedios nacionales para el sector industrial de pequeña escala... La mayoría empleó más fuerza de trabajo durante el año pasado. Son también más rentables que otras empresas". La evaluación concluye en que el programa tuvo un impacto sustancial en los empresarios en términos de desempeño empresarial y utilidades así como en la generación de empleo.

El compromiso de la OIT con el desarrollo de la pequeña empresa

La OIT tiene cerca de 20 años de experiencia en la implementación e institucionalización nacional de los programas IMESUN a través de proyectos regionales y nacionales, los cuales aplican coherentes estrategias flexibles basadas en necesidades nacionales para implementar el programa, aprendiendo de las prácticas óptimas de capacitación desarrolladas en el mundo. La estructura de terreno de la OIT con sus 16 Equipos Técnicos Multidisciplinarios provee apoyo técnico y diseminación efectiva a los programas IMESUN nacionales.

En general, el programa IMESUN está diseñado para organizaciones dedicadas a la capacitación empresarial y el desarrollo de la pequeña empresa en países en desarrollo. La estrategia del programa ha sido delineada para desarrollar capacidades nacionales e institucionales para implementar la capacitación a nivel nacional, sectorial o local en ISUN e IMESUN de modo sostenible sin una dependencia externa de la OIT. Con el fin de incrementar el impacto de las instituciones que promueven a las pequeñas empresas, el programa IMESUN apoya a las ONGs, organizaciones comunitarias, organizaciones de empleadores y trabajadores, organizaciones del sector privado, cámaras de comercio, instituciones públicas, instituciones de formación profesional y compañías privadas de consultoría que apoyan a la pequeña empresa. La diversidad de sus canales de prestación ayuda al programa a optimizar su llegada a los beneficiarios últimos, es decir a los dueños(as) y conductores de pequeñas empresas existentes y en formación en los países en desarrollo.

¿Cómo se accede a estos programas?

Los Seminarios de Formación de Capacitadores entrenan en la forma de ejecutar las actividades de capacitación IMESUN, y los de Formación de Capacitadores Principales se orientan a formar capacitadores y a asistir a los usuarios en la institucionalización del programa. Las organizaciones participantes suelen asumir los costos relacionados a la ejecución del programa a nivel nacional, lo cual es una clara expresión de su compromiso con los valores del programa, así como una buena señal de sus posibilidades de sostenibilidad.

El acceso a los cursos de Formación de Capacitadores MESUN, que entrenan y acreditan a los capacitadores que impartirán esta metodología, son ofrecidos por la OIT desde sus Oficinas de Area y Equipos Técnicos Multidisciplinarios. Se puede obtener información sobre ellos, y sobre los instrumentos de la línea IMESUN, en la Oficina de Area OIT más cercana.

La presente edición ofrece al público de América Latina, y especialmente de la región andina, los seis manuales del "Mejore Su Negocio" (Básico), cuyo texto y elaboración conceptual se dirigen al espectro más amplio posible de usuarios, en comparación a la edición regular. Dicha edición regular de MESUN, dirigida a personas con niveles de instrucción más bien elevado y compuesta de un Manual y un Cuaderno de Trabajo, ha estado disponible en castellano desde 1991.

El texto ha sido vertido al español por Juan F. Marcenaro, Consultor de la Oficina de Area de la OIT para la Región Andina, con la supervisión de Mario Tueros, Especialista Principal en Desarrollo de la Pequeña Empresa del Equipo Técnico Multidisciplinario para la Región Andina.

Daniel Martínez
Director a.i.
Oficina de Area y Equipo Técnico Multidisciplinario
OIT Lima

COMO UTILIZAR SU MANUAL "MEJORE SU NEGOCIO" BÁSICO

En este manual encontrará:

- * **Explicaciones de los métodos de manejo empresarial.** Aprenda estos métodos y utilícelos para mejorar su propio negocio.
- * **Ejercicios prácticos.** Realice los ejercicios en cada capítulo para poner en práctica los métodos de manejo empresarial leídos.
- * **Planes de acción.** Ud. hallará al final de cada capítulo, los planes de acción para ser complementados. Esto le ayudará a poner los nuevos conocimientos en práctica.
- * **Palabras de negocios de uso más frecuente.** Encuentre los significados de las palabras de negocios al final del libro.
- * Usted también encontrará **distintos tipos de cuadros.** Cada tipo de cuadro le muestra una clase individual de información:



En estos cuadros, encontrará ejercicios o preguntas para responder acerca del contenido del capítulo.



En estos cuadros, encontrará respuestas a los ejercicios y preguntas.



Estos cuadros le muestran dónde encontrar mayor información en otros capítulos. Por ejemplo: Lea más acerca de los costos indirectos en el capítulo Costeo



En estos cuadros, encontrará preguntas acerca de su propia empresa. Por ejemplo: ¿sabe cuáles son las necesidades de sus clientes? ¿Su negocio le proporciona los bienes o servicios correctos para satisfacer las necesidades de sus clientes?



Estos cuadros le muestran algo muy importante que tiene que recordar. Por ejemplo: El cliente es la persona más importante para su empresa.

INDICE

Pág.

Comprar para vender	8
¿Qué comprar para su empresa?	13
Pasos a seguir cuando compre	19
¿Qué aprendió en este capítulo?	37
Palabras de uso frecuente sobre compras	43

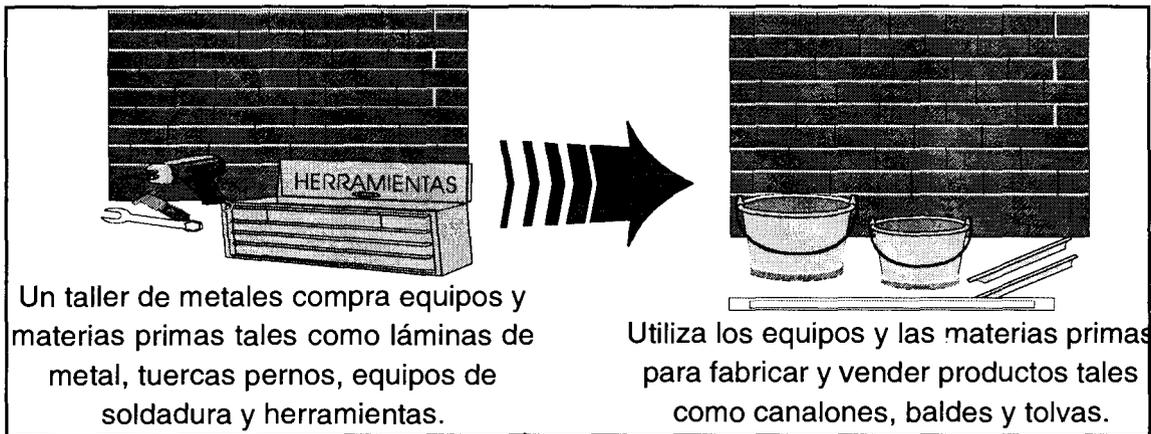
COMPRAR PARA VENDER

¿QUÉ ES COMPRAR?

Las empresas compran materias primas, artículos y equipos para:

- * fabricar productos para luego venderlos
- * ofrecer servicios
- * revender

Presentamos algunos ejemplos:



The diagram illustrates a metal workshop. On the left, a brick wall has a sign that says "HERRAMIENTAS" (Tools). Below the sign are various tools like a wrench and a hammer. A large arrow points to the right, where the same brick wall is shown with finished metal products: a gutter, two buckets, and a tray.

Un taller de metales compra equipos y materias primas tales como láminas de metal, tuercas pernos, equipos de soldadura y herramientas.

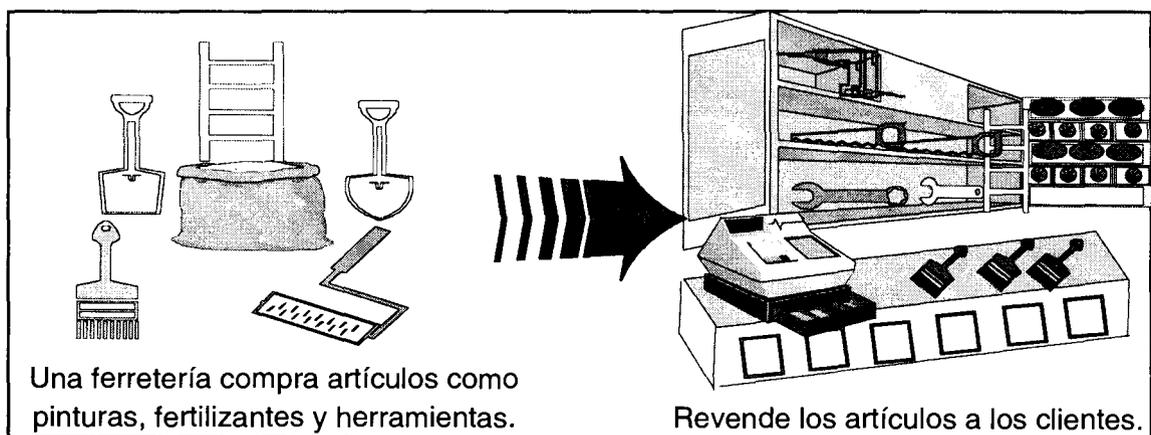
Utiliza los equipos y las materias primas para fabricar y vender productos tales como canalones, baldes y tolvas.



The diagram illustrates a beauty salon. On the left, there are hair care products: a jar of shampoo, a hairbrush, and a pair of scissors. A large arrow points to the right, where a woman with curly hair is being cut by a hairdresser using scissors.

Un salón de belleza compra materiales y equipos tales como champú, tónico para el cabello, tijeras y cepillos.

Utiliza los materiales y el equipo para ofrecer los servicios de peluquería a sus clientes.



The diagram illustrates a hardware store. On the left, there are various items: a ladder, a bucket, a shovel, a brush, and a rake. A large arrow points to the right, where a display counter is shown with various tools like wrenches and screwdrivers, and a cash register.

Una ferretería compra artículos como pinturas, fertilizantes y herramientas.

Revende los artículos a los clientes.

Cualquiera que sea su negocio, Ud. necesita comprar antes de fabricar o vender productos, servicios o artículos. Qué tan bien venda depende de qué tan bien compre.

¿ES IMPORTANTE COMPRAR?

Piense qué ocurre en estos tres negocios:

Una sastrería:

Un representante de ventas del proveedor convence a La Sastrería de que un nuevo material de seda delgado es muy popular y que a los clientes les gustará. El material es muy costoso, no obstante, compraron 50 metros. Desafortunadamente, la demanda del material es muy baja y un año después La Sastrería aún tiene 40 metros en existencias.

Una panadería:

A La Panadería se le acaba la harina muy a menudo. Algunas veces, tiene que ir tres veces a la semana a la ciudad para comprar harina.

Una tienda en general:

La Tienda compra bastante jabón en polvo pero no logra venderlo porque sus clientes prefieren jabones en barra.

EJERCICIO



1. ¿Por qué La Sastrería compró tanto material de seda delgado?

2. ¿Cuál es el problema en la manera cómo La Sastrería efectúa su compra?

3. ¿Qué consejo daría Ud. a La Sastrería para mejorar su compra?

4. ¿Qué error cometió La Panadería al efectuar su compra?

5. ¿Qué le puede ocurrir a La Panadería si no mejora su compra?

6. ¿Qué error cometió La Tienda al efectuar su compra?

7. ¿Qué le puede ocurrir a La Tienda si no mejora su compra?

Véase las repuestas en la página 12



Compre los artículos, materiales o equipos que le proporcionen mayor utilidad. Antes de comprar, asegúrese de saber lo que prefieren sus clientes. Lea acerca de cómo realizar una investigación de mercado en el Manual de **Mercadeo**.

COMPRE BIEN PARA MEJORAR SU NEGOCIO

* **Compre la calidad apropiada.** Compre lo que su empresa necesite, en las calidades que necesite y sus clientes prefieran.

* **Compre la cantidad apropiada.** Compre las cantidades que su negocio necesite y sus clientes requieran. Ni mucho ni muy poco.

* **Compre al precio justo.** Compre a precios que su empresa y sus clientes se encuentren dispuestos a pagar. Asegúrese que los precios que pague, proporcionen a su empresa la utilidad que ésta necesita.

* **Compre en el momento adecuado.** Compre cuando sus clientes y su empresa necesiten artículos, materiales o equipo. Ni con mucha anticipación ni muy tarde.



El Manual de Control de Existencias le informa más sobre comprar cantidades apropiadas de artículos y materiales en el momento apropiado.

Resumen

.....

La empresa compra materias primas, artículos y equipos para:

- * fabricar productos y luego venderlos
- * ofrecer servicios
- * revender

Ud. necesita comprar antes de fabricar o vender sus productos, artículos o servicios. Qué tan bien venda depende de qué tan bien compre.

Para comprar bien compre:

- * la calidad apropiada
- * la cantidad apropiada
- * al precio justo
- * en el momento adecuado

Compre los artículos, materiales o equipos que proporcionen a su empresa la mayor utilidad. Antes de comprar, asegúrese de saber lo que prefieren sus clientes.

.....



RESPUESTAS

Respuestas al ejercicio de la página 10

1. La Sastrería compra una gran cantidad de material de seda delgado porque el representante de ventas les dice que el material es popular y que a muchos clientes les gustará.

2. El problema con la compra de La Sastrería es que no conocen lo que sus clientes prefieren. Compran lo que el proveedor les dice que compren. Para mejorar su compra, La Sastrería debe averiguar lo que sus clientes prefieren antes de comprar. La Sastrería no debería de comprar sólo lo que sus proveedores le sugieren. Necesita efectuar una investigación de mercado.

3. Cuando compran los materiales, La Sastrería puede comprar en pequeñas cantidades para averiguar si sus clientes les agrada los materiales y si están dispuestos a pagar por estos.

4. La Panadería no compra suficiente harina y a menudo se queda desabastecida. Le toma mucho tiempo y le cuesta mucho dinero ir a la ciudad a comprar más.

5. Si La Panadería no mejora su compra:
su empresa no podrá hacer suficiente pan para sus clientes. Los clientes comprarán pan en otro negocio y las ventas disminuirán.
Los costos incrementados del transporte, disminuirán sus utilidades.
Seguirán perdiendo mucho tiempo comprando harina tan a menudo. Las ventas y las utilidades disminuirán.

6. La Tienda compró demasiado jabón en polvo. A sus clientes no les gusta el jabón en polvo. Lo que ellos prefieren son jabones en barra.

7. Si La Tienda no mejora su compra, la empresa no tendrá lo que sus clientes requieren. No tendrá suficiente dinero para comprar jabones en barra u otros artículos que sus clientes prefieran. Puede perder clientes, y tanto sus ventas como sus clientes disminuirán.

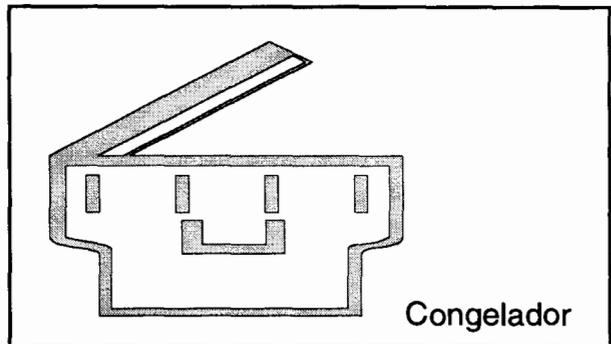
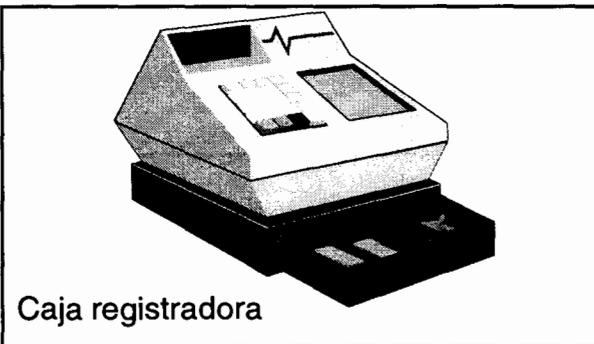
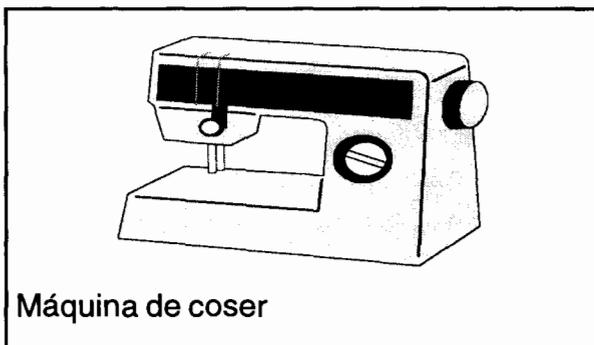
¿QUÉ COMPRAR PARA SU EMPRESA?

Las empresas necesitan comprar:

- * equipo
- * materias primas
- * artículos terminados

LA COMPRA DEL EQUIPO

El equipo consiste en toda la maquinaria, herramientas, accesorios de taller, etc., que su empresa necesite. Se espera que el equipo tenga larga duración, pues es a menudo costoso. Presentamos algunos ejemplos de equipos:



El equipo nuevo necesita ser reemplazado. A menudo revise qué tan bien funciona su equipo. ¿Produce tanto como antes? Por ejemplo Ud. puede sentir la necesidad de comprar un nuevo equipo cuando éste:

- * se vuelva difícil de operar
- * trabaje poco
- * se malogre muy a menudo
- * se vuelva viejo y aparezca un equipo nuevo y mejor para usar

Si su negocio va prosperando pero desea que vaya mejor, entonces puede sentir la necesidad de comprar más equipos. Comprar un equipo, en especial una maquinaria costosa, es un asunto muy serio. Ud. necesita el equipo no sólo para hoy, sino también para el futuro. Existen preguntas importantes que debe hacerse antes de comprar un equipo.

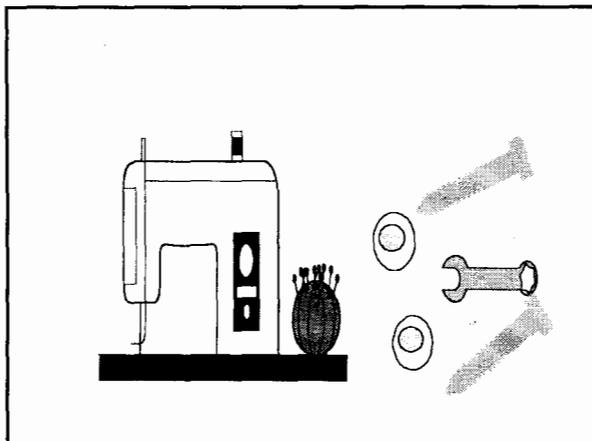
Si cree que su empresa necesita una nueva máquina, antes de decidir la compra de ésta, fórmúlese las siguientes preguntas:

- * ¿Cuánto más puede producir mi empresa hoy y en el futuro?
- * ¿Qué tipo de máquina necesito?
- * ¿De qué tamaño debe ser la máquina para realizar el trabajo que necesito?
- * ¿Cuánto costará la máquina?
- * ¿Podrá mi empresa tener los recursos para comprar la máquina?
- * ¿Puedo comprar una máquina de segunda mano?
- * ¿El aumento de las utilidades después de que compre la máquina será lo suficientemente alto como para pagar el costo de la máquina?

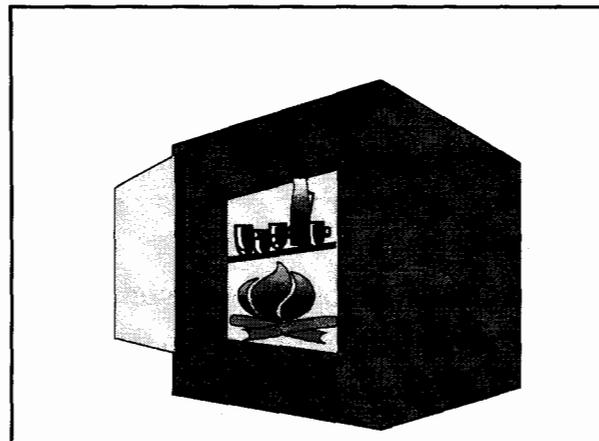
Talvez no necesite comprar el equipo por sus propios medios. Averigüe si puede:

- * prestarse o alquilar el equipo, sólo cuando lo necesite
- * pagar a otra empresa que tenga el mismo equipo que Ud. necesite para que realice el trabajo por Ud.

Si Ud. decide comprar el equipo averigüe todo lo que pueda sobre los diferentes tipos de equipo que podría utilizar. No cometa estos errores:



Esta máquina era económica pero se malograba a cada momento. Tal vez se debió gastar más dinero para comprar una máquina mejor y que no se malogre tan a menudo.



Este horno resultó ser muy grande para una pequeña alfarería. Le toma dos semanas conseguir suficiente vajilla de barro para llenar el horno. El horno cuesta mucho dinero y utiliza mucha leña.

Algunos proveedores pueden estar más interesados en vender que en averiguar lo que su negocio realmente necesita. Antes de comprar, reciba consejos de los proveedores, pero también converse con los empleados, amigos empresarios o personas que utilicen el mismo equipo o uno similar.

Encuentre respuestas a preguntas como éstas:

- * ¿El equipo trabaja bien? ¿Cada cuánto tiempo se malogra?
- * ¿Qué equipo es el más económico y fácil de operar?
- * ¿Necesito capacitación especial para operar el equipo? ¿Puedo conseguirla?
- * ¿Cuál es su costo?
- * ¿Cuál será el tiempo de duración del equipo?
- * ¿El proveedor le da una garantía por escrito? ¿El proveedor instalará y dará servicio de mantenimiento al equipo?
- * ¿Puedo tener el servicio de mantenimiento localmente?

REPUESTOS

Su equipo necesitará reparaciones. Pregunte al proveedor sobre **los repuestos y el servicio** de ventas que recibe luego de comprarlo, antes de comprar cualquier equipo. Averigüe:

- * si los repuestos están disponibles localmente. Si no lo están, ¿cuánto tiempo se demorarían en conseguirlos?
- * ¿de qué calidad son los repuestos y cuánto cuestan?

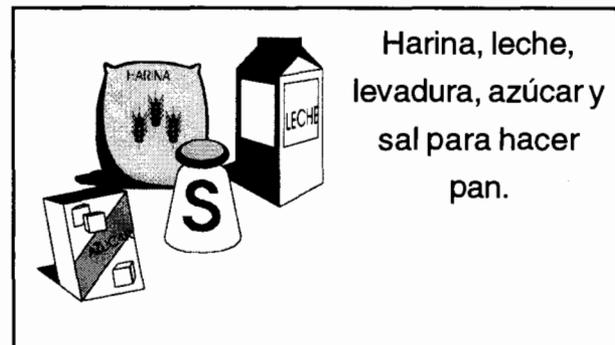
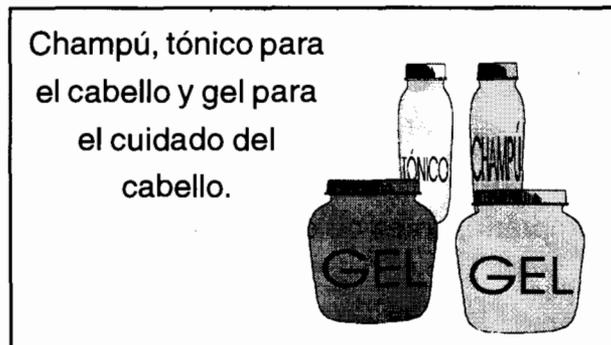
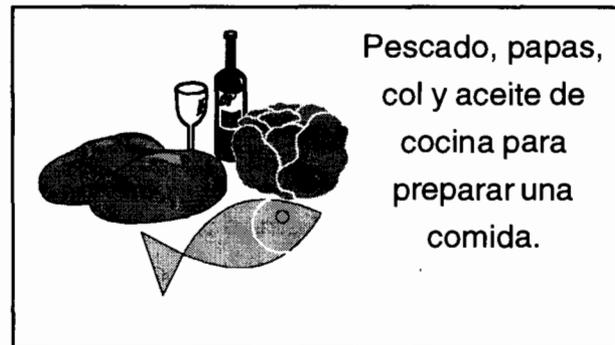
Cuando compre repuestos, asegúrese de comprar las partes adecuadas para su equipo. Los repuestos más baratos no pueden ser suficientemente buenos. Su negocio pierde mucho dinero cuando el equipo se malogra y en consecuencia tiene que detener la producción. Mantenga una buena relación de negocios con un técnico de experiencia que conozca bien su equipo.

De esta manera, antes de comprar el equipo, encuentre las repuestas a todas las preguntas importantes. Luego decida cuál es el mejor uso de su dinero. ¿Su negocio debe:

- * comprar un equipo nuevo?
- * comprar un equipo de segunda mano?
- * seguir utilizando el equipo que ya tiene, prestarse o alquilar un equipo sólo cuando lo necesite?
- * pagar a otra empresa que tenga el equipo que Ud. necesite para que realice el trabajo por Ud.?

COMPRA DE MATERIAS PRIMAS

Los fabricantes necesitan materias primas para fabricar los artículos y venderlos. Las materias primas son todos los materiales y partes que se encuentran dentro de los productos que fabrica. Algunos ejemplos de materias prima son:



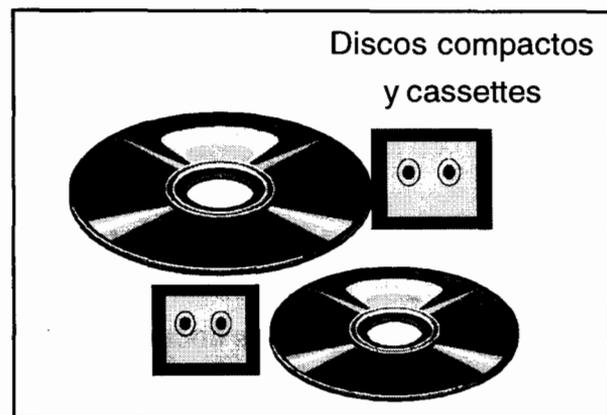
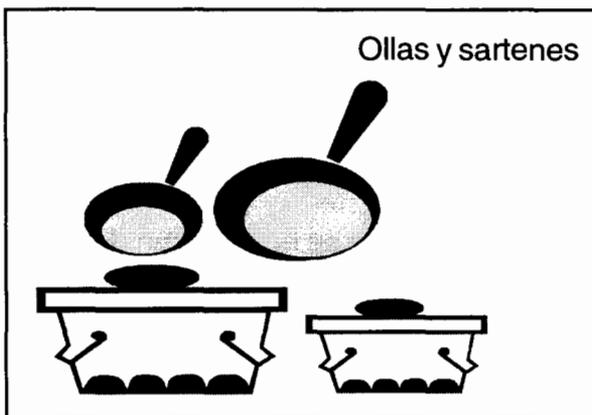
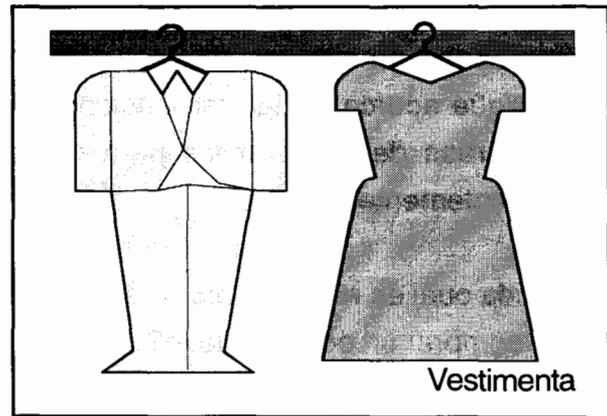
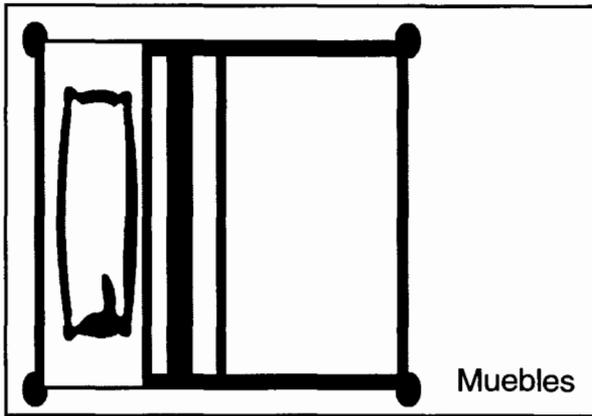
Trate de utilizar materiales que se encuentren siempre disponibles cuando los necesite. Compre los materiales a proveedores de confianza y asegúrese que la calidad sea apropiada.

Antes de comprar materias primas, averigüe:

- * Qué materiales diferentes necesita.
- * Qué calidad prefieren sus clientes.
- * Cuánto necesita.
- * Cada cuánto tiempo necesita los materiales.

COMPRA DE ARTÍCULOS TERMINADOS

Los fabricantes utilizan equipos para convertir las materias primas en artículos terminados. Los mayoristas y minoristas compran y venden **artículos terminados**, producidos por los fabricantes. Presentamos algunos ejemplos de artículos terminados:



Investigue el mercado y piense cuidadosamente antes de comprar artículos terminados. Presentamos algunas de las preguntas que Ud. necesita responderse antes de comprar artículos terminados:

- * ¿Qué tipo de productos prefieren mis clientes?
- * ¿Qué calidades y tallas prefieren mis clientes?
- * ¿Cuáles son los precios que mis clientes están dispuestos a pagar?
- * ¿Cuántos de cada tipo de productos puedo vender a la semana o al mes?

→ El Manual de MERCADEO le brinda mayor información para decidir qué artículos terminados deben comprarse y venderse.

Resumen

.....

Las empresas necesitan comprar equipo, materia prima y artículos terminados.

El equipo consiste en toda la maquinaria, herramientas, accesorios de taller, muebles de oficina, etc., que su negocio necesite. La compra del equipo es un asunto serio. Ud. necesita el equipo no sólo para hoy sino también para el futuro.

Antes de decidir si necesita el equipo reciba consejos de los proveedores, sus empleados, amigos empresarios y gente que utilice el mismo equipo o uno similar. Averigüe acerca de las reparaciones y repuestos antes de comprar un equipo. Asegúrese de comprar las partes apropiadas. Lo más barato no puede ser suficientemente bueno.

Decida cuál es el mejor uso de su dinero. ¿Su negocio debe:

- * comprar un equipo nuevo?
- * comprar un equipo de segunda mano?
- * seguir utilizando el equipo que ya tiene, prestarse o alquilar un equipo adicional cuando Ud. lo necesite?
- * pagar a otra empresa que tenga el mismo equipo que necesite para que realice el trabajo por Ud.?

Las materias primas son todos los materiales y partes que se encuentran dentro de los productos que fabrica. Si su negocio necesita materias primas, trate de utilizar materiales que se encuentren disponibles cuando Ud. lo necesite.

Antes de comprar materias primas averigüe:

- * Qué materiales diferentes necesita.
- * Qué calidad prefieren sus clientes.
- * Cuánto necesita.
- * Cada cuánto tiempo necesita los materiales.

Compre los materiales a proveedores de confianza y asegúrese que la calidad sea apropiada.

Los mayoristas y minoristas compran y venden artículos terminados elaborados por los fabricantes. Investigue el mercado y piense cuidadosamente antes de comprar artículos terminados. Encuentre repuestas a preguntas como éstas:

- * ¿Qué tipo de productos prefieren mis clientes?
- * ¿Qué calidades y tallas prefieren mis clientes?
- * ¿Cuáles son los precios que mis clientes están dispuestos a pagar?
- * ¿Cuántos de cada tipo de productos espero vender a la semana o al mes?
- * ¿Puedo comprar artículos directamente del fabricante o debo comprarlos a un mayorista?

.....

PASOS A SEGUIR CUANDO COMPRE

Existen algunos pasos a seguir cuando compre artículos, materiales, equipos o cualquier otro producto que su negocio necesite. Puede seguir los mismos pasos para cualquier tipo de empresa.

Paso	Documento de la empresa
1. Averigüe lo que su empresa necesita	
2. Obtenga información sobre diferentes proveedores	
3. Contacte los proveedores.....	Investigación
4. Elija los mejores proveedores para su empresa.....	Referencia
5. Haga el pedido.....	Pedido
6. Verifique los artículos inmediatamente.....	Guía de remisión
7. Verifique la factura.....	Factura
8. Pague.....	Recibo

Los ocho pasos son importantes. Cuando elija nuevos proveedores, es importante seguir los pasos 1,2,3 y 4.

PASO 1. AVERIGÜE LO QUE SU EMPRESA NECESITA

Asegúrese de saber todo lo que pueda sobre sus clientes, quiénes son y qué es lo que necesitan y prefieren. Presentamos algunas preguntas importantes que debe formularse antes de decidir lo que su empresa necesita:

- ¿Cuáles son los diferentes tipos de clientes a quienes trato de vender?
- ¿Qué productos o servicios prefieren? ¿Por qué lo prefieren?
- ¿Cuáles son los precios que mis clientes están dispuestos a pagar?
- ¿Cada cuánto tiempo compran y qué cantidad?
- ¿Dónde y cuándo generalmente compran?
- ¿Quiénes son mis competidores y qué tan buenos son?

PASOS A SEGUIR CUANDO COMPRE

Existen algunos pasos a seguir cuando compre artículos, materiales, equipos o cualquier otro producto que su negocio necesite. Puede seguir los mismos pasos para cualquier tipo de empresa.

Paso	Documento de la empresa
1. Averigüe lo que su empresa necesita	
2. Obtenga información sobre diferentes proveedores	
3. Contacte los proveedores.....	Investigación
4. Elija los mejores proveedores para su empresa.....	Referencia
5. Haga el pedido.....	Pedido
6. Verifique los artículos inmediatamente.....	Guía de remisión
7. Verifique la factura.....	Factura
8. Pague.....	Recibo

Los ocho pasos son importantes. Cuando elija nuevos proveedores, es importante seguir los pasos 1,2,3 y 4.

PASO 1. AVERIGÜE LO QUE SU EMPRESA NECESITA

Asegúrese de saber todo lo que pueda sobre sus clientes, quiénes son y qué es lo que necesitan y prefieren. Presentamos algunas preguntas importantes que debe formularse antes de decidir lo que su empresa necesita:

- ¿Cuáles son los diferentes tipos de clientes a quienes trato de vender?
- ¿Qué productos o servicios prefieren? ¿Por qué lo prefieren?
- ¿Cuáles son los precios que mis clientes están dispuestos a pagar?
- ¿Cada cuánto tiempo compran y qué cantidad?
- ¿Dónde y cuándo generalmente compran?
- ¿Quiénes son mis competidores y qué tan buenos son?

Cuando sabe qué es lo que el mercado prefiere, Ud. tanto como el cliente, pueden tener mejores decisiones acerca de:

- * Qué materiales o equipo necesita si fabrica artículos para vender.
- * Qué artículos necesita si revende artículos terminados.
- * Qué cantidades necesita.
- * Qué precios está dispuesto a pagar.
- * Cuándo necesita los artículos o materiales.



En el Manual de MERCADEO se le brinda mayor información para comprender y satisfacer las necesidades de sus clientes con respecto a los artículos y servicios que ellos prefieren.

PASO 2. OBTENGA INFORMACIÓN SOBRE DIFERENTES PROVEEDORES

Averigüe qué proveedores venden los artículos, materiales o equipos que necesita. Existen muchas maneras de averiguarlo:

- * **Averigüe** sobre las personas que laboran con Ud., a sus amigos empresarios, a la persona que lo capacita en el negocio. Averigüe además, dónde compran sus competidores.
- * **Contacte** organizaciones que apoyen a las pequeñas empresas, por ejemplo: la Cámara de Comercio local, gobiernos locales, entidades públicas y privadas. Algunas veces, éstas conocen a proveedores eficientes y de confianza.
- * **Revise** en los periódicos, revistas y publicaciones industriales. Algunas veces, existe una lista de empresas en la parte posterior de la guía telefónica.

Averigüe todo lo que pueda con respecto a los artículos, materiales o equipos que ofrecen precios y descuentos, créditos, entregas, etc. Trate de averiguar a través de otras personas qué tan **confiable** es cada proveedor. Por ejemplo:

- * Por lo general, ¿el proveedor efectúa las entregas de manera puntual?
- * ¿El proveedor acepta productos o materiales devueltos?
- * ¿Cuán responsable es el proveedor con respecto a la calidad de los productos o materiales?

Comuníquese con otras empresas para comprar **conjuntamente**. Si las otras empresas necesitan los mismos artículos, materiales, Ud. puede ahorrar dinero a su empresa y a sus clientes:

- * consiguiendo descuentos por pedido en gran cantidad
- * compartiendo costos de transporte

Algunas veces, al comprar conjuntamente puede comprar directamente al fabricante e incluso a precios más bajos que en los mayoristas.



¿Se informó acerca de sus proveedores? ¿Algunas veces hace pedido conjuntamente con otras empresas?

PASO 3. CONTACTE A LOS PROVEEDORES

Cuando tenga una lista de buenos proveedores, averigüe qué puede ofrecerle cada proveedor. Para comparar diferentes proveedores, averigüe qué es lo que cada uno de sus proveedores puede ofrecerle al:

- * visitarlos
- * contactarlos telefónicamente
- * escribirles.

Si su empresa está lejos de los proveedores, algunas veces es mejor escribirles o llamarlos en vez de visitarlos. Visitar a los proveedores toma tiempo y cuesta dinero. Considere los costos de transporte. Además, su empresa puede necesitarlo cuando Ud. no se encuentre en ésta.

Lo mejor es obtener una respuesta a sus preguntas por escrito. Solicite una cotización por escrito. Si ocurre un desacuerdo, es más conveniente hacer una cotización por escrito entre Ud. y el proveedor. Aprenderá más sobre cotizaciones en el paso 4 de la página 23.

La solicitud de información por escrito produce una buena impresión. De esta manera, escriba claramente a máquina. Puede escribir una carta por duplicado, para que pueda guardar una copia para Ud.

nombre y dirección de su empresa → La Ferretería
 Apartado 531
 San Isidro

fecha → 5 de marzo de 1995

nombre y dirección de la empresa del proveedor → Grandes Almacenes
 Apartado 911
 MIRAFLORES

precio, plazos de pago, plazos de entrega y cualquier otro dato que necesite saber → Estimado Sr./Sra.
 Por favor, envíenos su cotización, términos de pago y términos de envío de los siguientes bienes.

Cantidad	Descripción	
10	Azadones	
5	Baterías, PM9	
10	Baterías, PM10	
	Tela metálica,	50m.
2 rollos	Alambre de púas,	100m.
1 cilindro	Parafina	200 litros

cantidades que Ud. requiere →

tipos de bienes que Ud. requiere →

firma → Afectuosamente,
Mrs F Jones
 Sra. F. Jones
 Propietaria de la tienda

Es útil solicitar información por escrito para cualquier tipo de empresa, en especial cuando Ud.:

- * negocia con un nuevo proveedor
- * compra artículos o servicios costosos
- * ordena artículos de temporada tales como semillas, paraguas, sábanas o chompas.

Obtenga la mayor información posible acerca de:

■ Los diferentes tipos de artículos, materiales o equipos que puede ofrecerle cada proveedor:

- * ¿El proveedor tiene lo que necesita en las cantidades y calidades que requiere?
- * ¿Cuál es la cantidad más pequeña que puede comprar?

■ Precios y plazos de pago:

- * ¿Necesita pagar al contado u obtener un crédito?
- * ¿Cuánto crédito puede obtener?
- * ¿Cuán pronto necesita pagar?
- * ¿Puede conseguir descuentos si compra en grandes cantidades o si paga rápidamente?
- * ¿Cuánto puede conseguir de descuento?

■ Plazos de entrega

- * ¿El proveedor le entregará el pedido?
- * ¿Cuánto tiempo demoran en entregar el pedido una vez realizada la orden?
- * ¿Ud. paga el transporte o la entrega es gratis?

PASO 4. ELIJA LOS MEJORES PROVEEDORES PARA SU EMPRESA.

El proveedor más económico no siempre es el mejor. Compare las cotizaciones para averiguar exactamente qué es lo que los proveedores pueden ofrecerle. Una **cotización** es una respuesta a su inquietud. En una cotización, el proveedor le proporciona información detallada sobre los artículos, materiales o equipo, precios, pagos, entregas y otras condiciones.

Decida qué es lo más importante para su empresa. Ésta puede, por ejemplo, tener:

- * crédito
- * entregas regulares y confiables
- * bajos precios

Cuando haya decidido qué es lo más importante para su negocio:

- * lea cuidadosamente las cotizaciones que ha recibido

* trate de negociar con los proveedores

* elija los mejores proveedores para su empresa

Materiales para Ferrería

Calle Los Geranios N° 248

MIRAFLORES

Número: 136

Cotización

19 de Marzo de 1995

La Ferrería

Apartado 531

San Isidro

Estimada Señora Jones

Con referencia a su carta, tenemos el placer de ofrecerle los siguientes artículos y condiciones.

<u>Precio</u>		<u>Precio por</u>	
<u>Cantidad</u>	<u>Descripción</u>	<u>Unidad</u>	<u>Total</u>
10	Azadones	17.00	170.00
5	Baterías, PM9	9.00	45.00
10	Baterías, PM10	16.50	165.00
1 rollo	Tela metálica 50cm.	770.00	770.00
2 rollos	Alambre de púas, 100m	225.00	450.00
1 cilindro	Parafina 200 litros	990.00	990.00

Entrega: En el período de tres semanas después de hacer el pedido. Entregas gratis a pedidos que superan los \$5,000.00.

Pagos. Al contado. Crédito: 15 días sólo a clientes aprobados. Gracias por su carta. Esperamos tener noticias suyas. Nótese que esta cotización sólo es válida por 30 días a partir de la fecha anteriormente mencionada.

Afectuosamente,

Margaret Wilson

Margaret Wilson
Gerente de Ventas

Estas son las mejores cotizaciones que La Ferrería recibió después de haber enviado numerosas cartas. La Ferrería está ubicada en una pequeña ciudad

lejos de los proveedores, por lo tanto, una entrega gratis y rápida es lo más importante. Un buen crédito también es importante.

	COTIZACIÓN				Número: 56
Número de referencia del proveedor	GRANDES ALMACENES Apartado 911 MIRAFLORES				
Fecha	Fecha	11 de marzo de 1995			
	La Ferretería Apartado 531 SAN ISIDRO				
	Estimada Sra. Jones:				
	Muchas gracias por su carta de fecha 5 de marzo de 1995. Es un placer para nosotros ofrecerle los siguientes artículos:				
Cantidades y tipos de artículos solicitados	Cantidad	Descripción	Precio por unidad	Precio total	
	10	Azadones	18.00	180.00	
Precio por unidad	5	Baterías, PM9	9.00	45.00	
	10	Baterías, PM10	17.50	175.00	
Precio Total por Cantidad	1 rollo	Tela metálica, 50cm	815.00	815.00	
	2 rollos	Alambre de púas, 1m	225.00	450.00	
	1 cilindro	Parafina, 200 litros	990.00	990,00	
Plazos de entrega	Entrega: Dos semanas después de hacer el pedido. Entregas gratis con pedidos que superan los \$2,500.00				
Plazos de pago	Pago: 30 días exactos				
Información adicional	Lamentamos no ofrecerle descuentos al contado, sin embargo, contáctese con nosotros para darle mayor información sobre los pedidos en mayor cantidad				
Tiempo de validez de la cotización	Esta cotización sólo es válida por 30 días. Esperamos recibir su pedido.				
Firma del proveedor	Sinceramente. <i>S. Peters</i> S. Peters Gerente de Ventas				

La Ferretería comparó las cotizaciones tanto de Materiales para Ferretería como de Grandes Almacenes:

Grandes Almacenes

- entrega gratis para pedidos que superan los \$2.500
- entrega dentro de 2 semanas a partir del pedido
- 30 días de crédito
- precios bajos

Materiales para Ferretería

- entrega gratis para pedidos que superan los \$5,000
- entrega dentro de 3 semanas a partir del pedido
- 15 días de crédito
- precios más bajos

EJERCICIO



Compare las dos cotizaciones de las páginas 24 y 25

1. ¿Qué proveedor ofrece los precios más bajos?

.....

2. ¿Qué proveedor ofrece los mejores plazos de crédito?

.....

3. ¿Qué proveedor ofrece los mejores plazos de entrega?

.....

4. ¿A qué proveedor cree Ud. que La Ferretería compró? ¿Por qué?

.....

.....

.....

.....

Véase las respuestas en la página 36

¿Pocos o muchos proveedores?

Tenga más de un proveedor para que siempre pueda conseguir lo que necesite.

Pero, no tenga demasiados proveedores, ni tampoco cambie de proveedores muy a menudo. Si compra regularmente a uno o dos proveedores y les paga

puntualmente, usualmente consigue mejor servicio de ellos. Pueden ayudarlo cuando haya escasez o cuando necesite una entrega urgente.

Mantenga siempre una buena relación con sus proveedores. Su empresa necesita a sus proveedores. Por un lado, su empresa necesita artículos y proveedores de confianza y por otro lado, los proveedores necesitan artículos y clientes de confianza.



¿Cuántos proveedores tiene su empresa? ¿Cuántos necesita?

PASO 5. HACER EL PEDIDO

Cuando haya decidido a qué proveedor comprar, hágale su **pedido** por medio de una visita, una llamada telefónica, un fax o una carta. Lo más conveniente es siempre hacer su pedido por escrito. Un pedido por escrito le ayuda a recordar qué ordenó y además constituye una prueba de que efectuó dicho pedido.

Si el proveedor no tiene formatos de pedidos, hágalo Ud. mismo. Puede usar un libro de pedidos estándar que puede encontrar en varias tiendas. Elabore Ud. mismo un formato de pedidos simple. Envíe el original al proveedor, pero recuerde guardar una copia para Ud.

Si ha recibido una cotización, méncionela en su pedido. No tiene que pedir todo lo que contiene la cotización. Sólo ordene lo que necesite. Piense cuidadosamente qué cantidades de artículos o materiales, necesita:

- * ¿Cuál es la cantidad más pequeña que puede ordenar?
- * ¿Cuánto cuesta cada envase de materiales a granel?
- * ¿Puede ordenar menos de un envase de materiales a granel?

Número de pedido (para mejor referencia) → No. 31 ORDEN

Fecha → 22 de marzo de 1995

Remítase a la cotización por fecha o número → Sres. Grandes Almacenes.
Apartado 911, MIRAFLORES

Remítase a la cotización por fecha o número → Por favor abastezca los artículos abajo mencionados por su número de cotización No.56 del 11 de marzo de 1995. Adjunto encontrará una factura o guía de remisión.

Cantidad	Descripción	Precio por unidad	Precio Total
10	Azadones	18.00	180.00
5	Baterías, PM9	9.00	45.00
10	Baterías, PM10	17.50	175.00
1 rollo	Tela metálica, 50cm.	815.00	815.00
rollos	Alambre de púas, 100m	225.00	450.00
1 cilindro	Parafina, 200 litros	990.00	990.00

Precios totales por tipo de artículo:

- Entrega: Dos semanas después de hacer el pedido.
- Entregas gratis a pedidos que superan los \$2,500.00
- Pago: 30 días exactos

Firmado *Sra. Jones* Propietaria de la tienda

La Ferrería
 Apartado 531
 SAN ISIDRO

Plazos de entrega →

Plazos de pago →

Firma del proveedor →

➔ Aprenda más acerca de cuánto y cuándo ordenar en el Manual de Control de Existencias.

PASO 6. VERIFIQUE LOS ARTÍCULOS INMEDIATAMENTE

Si Ud. mismo recoge los artículos o materiales, entonces verifique el tipo y la cantidad antes de llevárselos. Cuando los artículos o materiales son entregados, el proveedor le envía una **guía de remisión** junto con los artículos o materiales. La nota de remisión le ofrece información detallada sobre los artículos. Antes de firmar la guía de remisión, siempre verifique el tipo y la cantidad apropiada.

Presentamos a continuación una guía de remisión que La Ferrería recibió:

NÚMERO DE GUÍA DE REMISIÓN → GUÍA DE REMISIÓN Número: 134

Sres. Grandes Almacenes
Apartado 911
MIRAFLORES

Fecha de entrega o de retiro → 2 de Abril de 1995

La Ferretería
Apartado 531
SANISIDRO

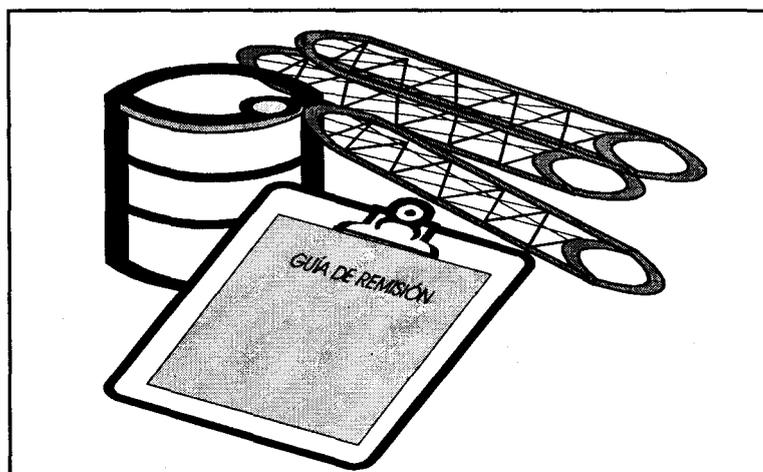
	<u>Cantidad</u>	<u>Descripción</u>	<u>Precio por unidad</u>	<u>Precio total</u>
Cantidades y tipos de artículos solicitados	10	Azadones	18.00	180.00
	5	Baterías, PM9	9.00	45.00
	10	Baterías, PM10	17.50	175.00
Firma de la persona que verifica los artículos en su empresa	1 rollo	Tela metálica, 50cm.	815.00	815.00
	2 rollos	Alambre de púas, 100m	225.00	450.00
	1 cilindro	Parafina, 200 litros	990.00	990,00

Recibido en buen estado: *F. Jones*.....

Cuando reciba sus productos:

■ **Inmediatamente** verifique los artículos con la guía de remisión. Antes de firmar la nota de remisión, asegúrese de que haya recibido:

- * los artículos que solicitó
- * la cantidad que solicitó
- * los artículos en buen estado



■ Algunos proveedores le otorgan una factura en vez de una guía de remisión.

■ **Entonces**, verifique los artículos con la factura.

Luego, verifique la guía de remisión o factura con su pedido. Verifique que haya recibido todo su pedido y que se haya efectuado puntualmente.

Si hay alguna equivocación, **presente su queja inmediatamente**. No firme la guía de remisión hasta que el problema se haya resuelto:

- * Contáctese con el proveedor o mejor aún converse con el repartidor antes de que él o ella inicie su labor.
- * Presente una nota por escrito a su proveedor o escriba su queja en la guía de remisión.
- * Asegúrese que el repartidor firme la queja como prueba que ésta es conforme. Esto hace que el problema sea resuelto de una manera fácil entre Ud. y el proveedor.



2 de abril de 1995

Para los Grandes Almacenes:

Una batería, PM 10 se rompió durante la entrega y fue devuelta con esta nota.

K. Johnson, Chofer

Sra. Jones, Propietaria

Grandes Almacenes

La Ferretería

PASO 7. VERIFIQUE LA FACTURA

Una **factura** es una lista que detalla lo que ha comprado y le informa cuánto pagar. Ésta contiene:

- * **cuánto** tiene que pagar
- * **cuándo** debe pagar
- * **a quién** debe pagar
- * **cómo** debe pagar

Algunos proveedores no envían guía de remisión y factura por separado. Envían un solo documento para ambos casos:

- * en el momento que Ud. recibe los artículos. Esto generalmente quiere decir que se debe pagar inmediatamente al contado o con cheque.
- * después de que Ud. recibe los artículos. Esto quiere decir que no tiene que pagar enseguida. Paga al crédito.

Presentamos a continuación la factura que La Ferretería recibió de Grandes Almacenes:

NÚMERO DE FACTURA	FACTURA	Número: 341
fecha	<p>Sres. Grandes Almacenes Apartado 911 MIRAFLORES</p>	
Remitase a la cotización por fecha o número	Su número de pedido: 31	2 de Abril de 1995
Precio por unidad	<p>La Ferretería Apartado 531 <u>SAN ISIDRO</u></p>	
Precio total por tipo de artículo	Cantidad	Descripción
Cantidades y tipos de artículos solicitados		Precio unidad
Precio total a pagar		Precio total
Condiciones de entrega	10	Azadones 18.00 180.00
Condiciones de pago	5	Baterías, PM9 9.00 45.00
	10	Baterías, PM10 17.50 175.00
	1 rollo	Tela metálica, 50cm. 815.00 815.00
	2 rollos	Alambre de púas, 100m 225.00 450.00
	1 cilindro	Parafina, 200 litros 990.00 990.00
	Total \$2655.00	
	Condiciones de Entrega: Gratis	
	Condiciones de Pago: 30 días exactos-	

La factura le informa cuándo y cómo el proveedor prefiere que se efectúe el pago. Por lo general, a esto se le llama **condiciones de pago**. Por ejemplo:

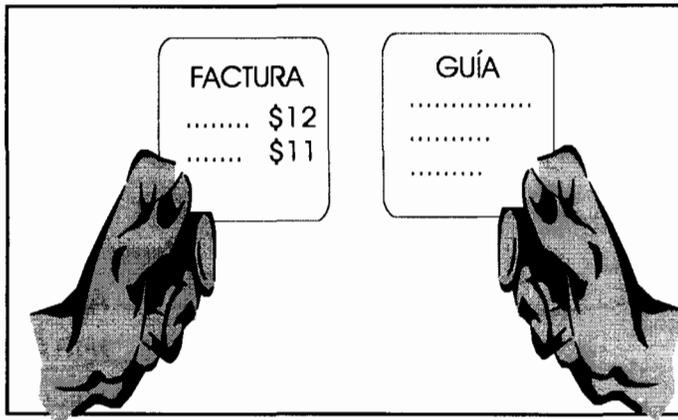
- * la factura puede ser pagada al contado o por PCE que significa PAGO CONTRA ENTREGA. Esto quiere decir que debe pagar en el momento que los artículos le son entregados.
- * Si obtiene un crédito, las condiciones pueden indicar 30 días exactos. Esto quiere decir que debe pagar a más tardar 30 días a partir de la fecha determinada en la factura.

Asegúrese que la factura se efectúe correctamente. **Compare la factura con la guía de remisión**. La lista de los artículos debe ser la misma en ambos documentos.

Asegúrese que:

- * haya recibido todo lo que solicitó

* los precios y los totales se encuentren correctos. Por ejemplo, si el proveedor le prometió un descuento, ¿obtuvo el descuento?



Si recibe una cotización, verifique la factura con la cotización. Asegúrese que el proveedor se encuentre cobrando los mismos precios y respetando las condiciones que determinó en su cotización.

Si cree que una factura no se efectuó correctamente, averigüe cuál es el error y **contáctese con el proveedor inmediatamente**. Discuta el problema con el proveedor y trate de resolverlo de la mejor manera posible.

EJERCICIO



Compare la factura de la página 31, con la guía de remisión de la página 29 y la nota de queja de la página 30.

1. ¿Cuál es el error en la factura que La Ferretería recibió?

.....

.....

2. ¿Qué cree que hizo La Ferretería después de encontrar el error?

.....

.....

Véase las repuestas en la página 36.

PASO 8. PAGO

Pague por lo que compre ya sea al contado o al crédito. Las condiciones de pago le informan cuándo debe pagar. Generalmente, pague al contado o con cheque.

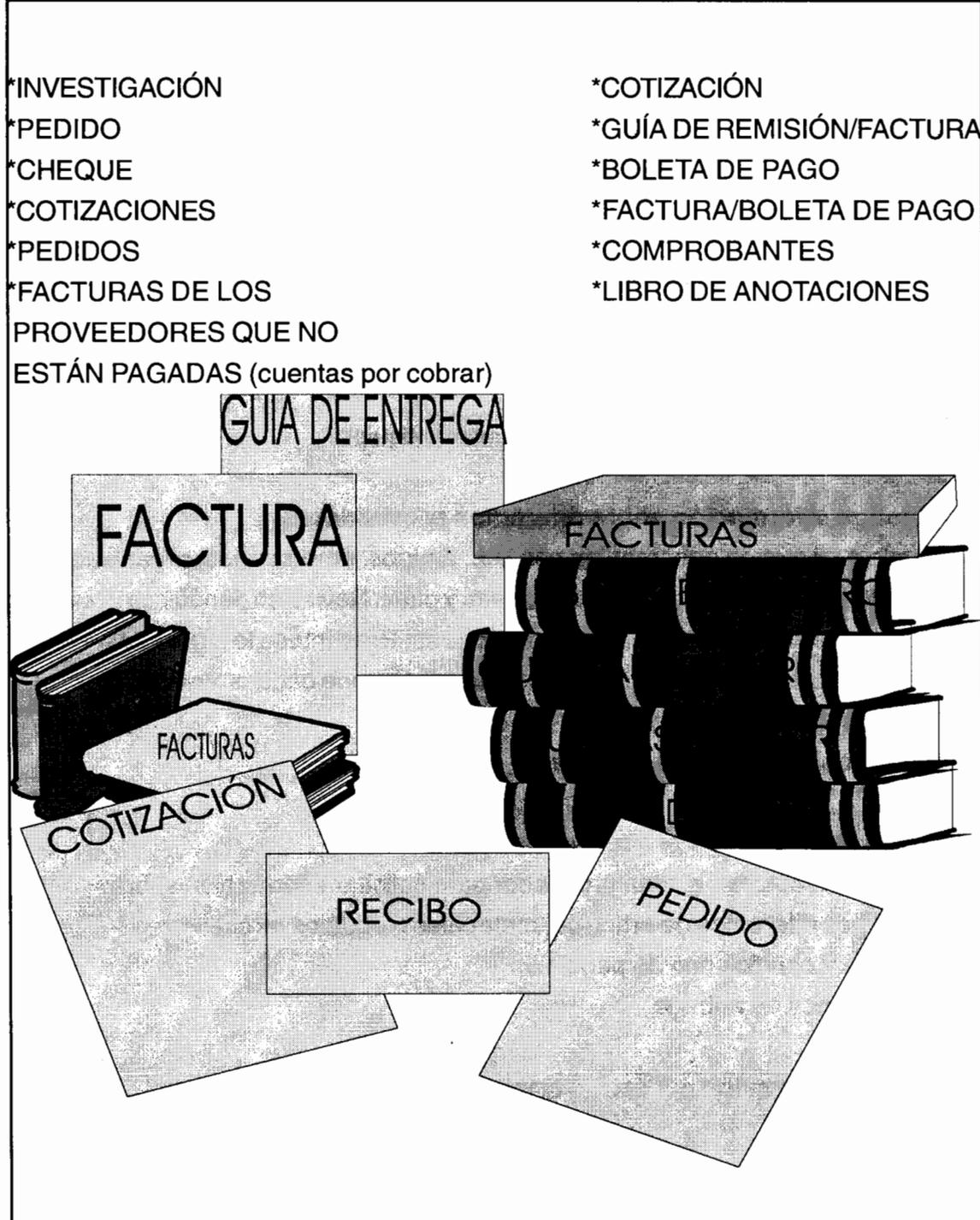
Asegúrese que siempre reciba una boleta de pago o factura como prueba que efectuó el pago.

La Ferretería

Grandes Almacenes

Comprador

Vendedor (Proveedor)



Guarde todos los documentos de la empresa o copias en buen estado. Puede ponerlos en uno o varios archivos para que los pueda encontrar fácilmente.



Necesita sus facturas y boletas de venta para el archivo de su empresa. Lea más acerca de cómo guardar y usar sus archivos en el Manual de REGISTROS CONTABLES.

Resumen

Existen ciertos pasos a seguir cuando Ud. compra bienes, materias primas, equipos u otras cosas que su negocio necesita.

1. Averigüe lo que su empresa necesita.

Asegúrese de saber todo lo que pueda sobre sus clientes y qué es lo que necesitan y prefieren. Luego, tome mejores decisiones acerca de:

- * qué artículos, materiales o equipos necesita su empresa
- * qué cantidades necesita
- * qué precios está dispuesto a pagar
- * cuándo necesita los artículos, materiales o equipo

2. Obtenga información sobre diferentes proveedores

Pregunte a personas que trabajen con Ud., amigos, empresarios, organizaciones que presten ayuda a las pequeñas empresas y otras. Revise en periódicos y revistas, publicaciones industriales y en guías telefónicas. Pregúntese lo siguiente:

- * qué artículos, materiales o equipos puede ofrecerle cada proveedor
- * precios, descuentos, créditos y entregas
- * cuán confiable es cada proveedor.

3. Contáctese con los proveedores

Visite, llame o escriba a cada proveedor para solicitar información sobre:

- * qué tipos diferentes de artículos, materiales o equipos ofrecen
- * precios y condiciones de pago
- * condiciones de entrega

Solicite una **cotización** por escrito como respuesta a su inquietud

4. Elija los mejores proveedores para su empresa

Compare cotizaciones para averiguar con exactitud lo que cada proveedor puede ofrecerle. Lea cuidadosamente las cotizaciones que ha recibido. Decida qué es lo más importante para su empresa. Trate de negociar con los proveedores.

5. Haga el pedido

Lo más apropiado es siempre hacer su pedido por escrito. Piense cuidadosamente las cantidades que necesita.

6. Verifique los artículos cuidadosamente

Si los artículos o materiales son entregados, el proveedor generalmente envía una **guía de remisión** con los artículos o materiales. La guía de remisión le detalla los artículos. Firme la guía de remisión como prueba que ha recibido los artículos.

Además verifique la guía de remisión con su pedido. Verifique que haya recibido todo lo que solicitó. Si hay algún error, presente su queja al proveedor. No firme la guía de remisión y no pague hasta que el problema haya sido resuelto.

7. Verifique la factura

La factura detalla lo que ha comprado y le informa cuándo y cómo el proveedor prefiere que se realice el pago. Asegúrese que la firma se encuentre correcta. Si ha comprado a crédito, compare la factura con la guía de remisión. La lista de artículos o materiales debe ser la misma en ambos documentos. Asegúrese que:

- * haya recibido todo lo que pagó
- * los precios y los totales se encuentren correctos

Si cree que existe un error en su factura, contáctese inmediatamente con el proveedor y póngase de acuerdo para resolver el problema de la mejor manera posible.

8. Pago

Pague generalmente al contado o con cheque. Asegúrese que siempre reciba una **boleta de pago** como prueba de lo que pagó.

.....



RESPUESTAS

Las respuestas del ejercicio de la página 26.

- 1.** Materiales para Ferretería ofrece los más bajos precios. El monto total de los artículos en la cotización de Materiales para Ferretería es de \$2.590, mientras que de Grandes Almacenes es de \$2.655
- 2.** Grandes Almacenes ofrece mejores condiciones de crédito. Otorgan 30 días de crédito mientras que Materiales para Ferretería sólo 15 días.
- 3.** Grandes Almacenes tiene las mismas condiciones de entrega. Ofrecen entregas a pedidos que superan los \$2.500. Además, realizan la entrega rápidamente dos semanas después de haber efectuado el pedido.
- 4.** La Ferretería compró a Grandes Almacenes porque:
 - * Las entregas gratis y rápidas son más importantes para ellos. Grandes Almacenes entrega en un lapso de dos semanas y de manera gratuita a pedidos que superan los \$2.500. El pedido de La Ferretería es de \$2.655. Materiales para Ferretería necesita 3 semanas para realizar sus entregas y, sólo los pedidos que superan los \$5.000 son gratis.
 - * El crédito también es importante para La Ferretería: Grandes Almacenes otorga 30 días de crédito mientras que Materiales para Ferretería sólo 15.

Las respuestas del ejercicio de la página 32

- 1.** La factura incluye la batería rota PM10 que La Ferretería devolvió al proveedor con una nota de queja firmada por el repartidor.
- 2.** Después de encontrar el error, La Ferretería se contactó inmediatamente con el proveedor y le explicó el problema. Le dijeron al proveedor sobre la nota que enviaron con el repartidor y discutieron con el proveedor sobre cómo resolver el problema.

¿QUÉ APRENDIÓ EN ESTE CAPÍTULO?

Ahora que ha trabajado este capítulo, trate de realizar estos ejercicios prácticos. Estos ejercicios le recordarán lo que ha aprendido y lo ayudarán a mejorar las compras de su empresa.

Compare sus respuestas con las **Respuestas** de la página anterior. Si le parece difícil una pregunta entonces, lea nuevamente la parte relevante del manual. La mejor manera de aprender es terminar un ejercicio antes de mirar las respuestas. Verifique la Lista de **Palabras de Uso Frecuente sobre Compras** de las páginas 43 y 44.



En este capítulo, ha aprendido más sobre la compra. Sin embargo, lo que ha aprendido no lo ayudará hasta que en su empresa diariamente haga uso del nuevo conocimiento adquirido. Recuerde elaborar un **Plan de Acción** en la página 39 para mejorar las compras en su negocio.

Problemas en el equipo

Un carpintero había estado buscando un nuevo taladro por largo tiempo. Hace algunos meses, compró un potente taladro eléctrico que un amigo le trajo del extranjero.

Aproximadamente un mes después, la máquina se malogró. El carpintero averiguó luego que los repuestos no se encontraban disponibles en el país. Nadie sabe como reparar la máquina. Ahora el carpintero tiene una máquina que no puede utilizar.

1. ¿Fue un error del carpintero comprar ese taladro? ¿Por qué?

.....
.....

2. ¿Con quién debió conversar el carpintero antes de comprar el taladro?

.....
.....

3. Cite algunos ejemplos sobre las clases de preguntas que el carpintero debió haberse hecho antes de comprar el taladro.

.....
.....
.....
.....

Véase las respuestas en la página 41.

Escriba un pedido

La Tienda se encontraba descontenta con uno de sus proveedores. Preguntaron y compararon cotizaciones a varios proveedores y eligieron a Proveedores A.

La Tienda desea ordenar algunos productos. Escriba el pedido para Proveedores A. Recuerde lo que ha aprendido acerca de pedidos en este capítulo.

A continuación, presentamos la información que necesita para escribir un pedido:

La Tienda necesita:

* 3 cajas de té Huiro	1 caja = 10 x 125g.	\$10.00 por caja
* 1 caja de café Kirma	1 caja = 6 x 100g.	\$25.00 por caja
* 2 cajas de galletas Victoria	1 caja = 24 x 150g.	\$45.00 por caja
* 2 cajas de harina Blanca Flor	1 caja = 10 x 1kg.	\$22.00 por caja
* 2 cajas de jabón en barra Bolívar	1 caja = 25 barras	\$35.00 por caja

Ud. también necesita esta información para escribir el pedido:

- * El número de pedido es 23 y el de cotización es 117.
- * La fecha del pedido es 15 de marzo de 1995.
- * La dirección del proveedor es: Proveedores A, Los Manzanos 150, MIRAFLORES
Dirija el pedido al Departamento de Ventas.
- * La Tienda prefiere pagar a crédito. De acuerdo a la cotización se le otorgó 30 días de crédito.
- * La dirección de La Tienda es: Apartado 211, San Isidro
- * Se necesitan los productos a más tardar dos semanas después de haber efectuado el pedido.
- * La entrega es gratis cuando el pedido supera los \$250.00.

Véase la respuesta en la página 42.

¿Cómo puede su empresa conseguir mejores compras? Empiece haciendo un plan de acción como el citado en el ejemplo. En su plan anote lo siguiente:

CUÁL es el problema?	CÓMO es el problema?	QUIÉN resolverá el problema?	CUÁNDO resolver el problema?
Sólo tengo un proveedor y no estoy satisfecho con sus condiciones de pago y entrega	Preguntaré a otras empresas con qué proveedores trabajan. Haré una lista y enviaré preguntas escritas a los proveedores que sugieran	Yo lo haré	El lunes 23 de agosto empezaré preguntando a otras empresas. Debo enviar preguntas escritas antes del 1 de setiembre

1. ¿**Cuáles** son los problemas principales que su empresa tiene con la compra?
2. ¿**Cómo** resolverá el problema?
3. ¿**Quién** resolverá el problema, Ud. o alguien más?
4. ¿**Cuándo** planea resolver el problema?

Escriba el plan de acción en la siguiente página. Recuerde estas sugerencias:

- * Elabore un plan para un período de tres a seis meses.
- * Sea realista. Escriba sólo lo que crea posible realizar.
- * Trate de resolver primero el problema más urgente.
- * Mantenga este libro en su empresa para que Ud. u otras personas puedan utilizarlo cuando lo necesiten.
- * Verifique regularmente que se siga el plan de acción. Es una buena idea hacerlo cada semana.
- * Puede pegar una copia de su plan de acción en la pared, para que lo vea y verifique fácilmente.

Plan para mejorar sus compras . Utilice esta página para escribir su propio plan de acción para mejorar las compras en su negocio.

CUÁL es el problema	CÓMO es el problema	QUIÉN resolverá el problema	CUÁNDO resolver el problema

RESPUESTAS

Problemas en el equipo (de la Pág. 37)

- 1.** Si, fue un error comprar ese taladro. El carpintero debió haberse informado sobre las reparaciones y repuestos antes de comprarlo.
- 2.** El carpintero debió haber conversado con empresas que venden taladros, con los empleados, amigos empresarios y otros empresarios que utilicen taladros.
- 3.** Antes de comprar el taladro, el carpintero debió hacerse las siguientes preguntas:
 - * ¿Qué tipos de taladros están disponibles?
 - * ¿Puedo elegir entre taladros nuevos y de segunda mano?
 - * ¿Qué taladros son fáciles de usar?
 - * ¿Cuán confiables son los taladros?
 - * ¿Ofrecen los proveedores garantías por escrito?
 - * ¿Pueden los taladros contar con un servicio de mantenimiento y ser reparados a nivel local?
 - * ¿Se encuentran disponibles los repuestos de buena calidad?
 - * ¿Qué tan costosos son los repuestos?

RESPUESTAS

Escriba un pedido (de la pg 38)

Su pedido para La Tienda puede ser así. No tiene que ser completamente igual pero debe contar con toda la información que se indica.

Número de pedido → **Número: 23**

PEDIDO

La Tienda
Apartado 221
San Isidro

Fecha → **5 de marzo de 1995**

Departamento de ventas
Proveedores A
Los Manzanos 150
MIRAFLORES

Refiérase a la cotización por fecha o número → **Sr./Sra.**
Muchas gracias por su cotización número 117.
Abastezca y entregue los siguientes artículos.

Cantidades y tipo de artículos	Cantidad	Descripción	Precio por Unidad	Precio Total
Precio por Unidad	3 cajas	té Huiro (10 x 125g por caja)	\$ 10.00	\$30.00
	1 caja	café Kirma (6 x 100g por caja)	\$25.00	\$25.00
Precio Total	2 cajas	galletas Victoria (24 x 150g por caja)	\$45.00	\$90.00
	2 cajas	harina Blanca Flor(10 x 1kg por caja)	\$22.00	\$44.00
	2 cajas	jabón en barra Bolivar (25 barras por caja)	\$35.00	\$70.00

Condiciones de entrega → **Condiciones de entrega: La entrega gratuita debe hacerse a más tardar dos semanas después de haber efectuado el pedido.**

Condiciones de pago → **Condiciones de pago: 30 días exactos**

Firma → **T. Anders**
Propietario de la tienda T. Anders

Palabras de Uso Frecuente sobre Compras

A continuación tenemos la explicación de algunas palabras comunes de negocios tal como se utilizan en este manual.

Las palabras que se resaltan en negrita en las explicaciones tienen su propio vocablo.

PALABRAS	LA PALABRA SIGNIFICA
Condiciones de Entrega	Acuerdo entre el comprador y el vendedor acerca del pago por entrega. Tanto el comprador como el vendedor pagan los costos de transporte.
Condiciones de Pago	Acuerdo entre el comprador y el vendedor acerca del cuándo y cómo se deben pagar los productos. Por ejemplo, el vendedor podría otorgar crédito o pedir el efectivo al momento de la entrega.
Cotización	Una respuesta a una investigación, en la cual un proveedor hace una oferta para vender ciertos productos. En una cotización, el proveedor da una información detallada acerca de los tipos de productos, precio, pago, entrega y otras condiciones de su producto.
Crédito	<ol style="list-style-type: none">1. La aceptación del vendedor a que se le pague posteriormente. A Ud. el vendedor le da productos, materiales o servicios pero Ud. no tiene que pagar inmediatamente. Por ejemplo, si Ud. cuenta con un crédito de 30 días, Ud. debe pagar en un lapso de 30 días.2. La columna derecha de una cuenta en el Libro de Registros Contables.
Cheque	Una forma de pago mediante la cual se le solicita al banco se le pague cierta cantidad de dinero a una persona o negocio mencionada en el cheque. Ud. necesita una cuenta corriente para poder utilizar cheques.

PALABRAS	LA PALABRA SIGNIFICA
Efectivo	Pago inmediato, no al crédito .
Equipo	Toda la maquinaria, herramientas, accesorios de taller, muebles de oficina, etc. que un negocio necesita. El equipo es por lo general costoso y se espera que éste dure por un período largo de tiempo.
Factura	Un documento que le indica lo que tiene que pagar por los productos o materiales que ha recibido. Una factura enumera los detalles de lo que ha comprado y le indica cuánto debe pagar, cuándo debe pagar, a quién debe pagar y cómo debe hacerlo.
Guía de Remisión	Un documento que el proveedor envía con una orden. Proporciona un listado del tipo y cantidad de productos enviados. El proveedor exige que Ud. firme la guía de remisión como prueba de que ha recibido los productos.
Investigación	Preguntas a un proveedor para averiguar los tipos de productos, precios, pago, órdenes u otras condiciones que ofrecen. La respuesta a la investigación es una cotización .
Orden de Pedido	Un pedido a un vendedor para abastecer ciertos productos. Pueden hacer su pedido visitando, llamando, enviando un fax o escribiendo a sus proveedores.
Recibo	Prueba escrita de que Ud. ha pagado por los productos o servicios que ha comprado. El vendedor firma el recibo que le proporciona.

El presente documento ha sido impreso en los Talleres Gráficos



Art. Lautrec SRL
Av. Paseo de la República 5137 Lima 34 - Perú
Telefax: (511) 445 0300 / Email: alautrec2002@yahoo.com

Agosto 2003