

# MEJORE SU NEGOCIO

# Compras y Control de Existencias







MEJORE  
SU NEGOCIO

# **COMPRAS Y CONTROL DE EXISTENCIAS**

Oficina Internacional del Trabajo



Esta obra se publica en acceso abierto bajo licencia Creative Commons Reconocimiento-CompartirIgual 3.0 IGO (CC-BY-SA 3.0 IGO). Se autoriza pues a cualquier usuario de la misma a reutilizar, compartir, adaptar y crear contenidos a partir de la obra original, incluso para fines comerciales, como se especifica en la licencia (<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/igo>). Cualquier otra obra que utilice el contenido original de la presente deberá llevar la misma licencia CC-BY-SA. La OIT deberá ser acreditada en la misma como propietaria de la obra original. El uso del logotipo de la OIT no estará permitido en la obra derivada.

**Traducciones** – En caso de que se traduzca la presente obra, deberá añadirse a la traducción, junto con la cita de la obra original, el siguiente descargo de responsabilidad: *La presente traducción no es obra de la Oficina Internacional del Trabajo (OIT) y, por consiguiente, no podrá considerarse una traducción oficial de dicha Organización. La OIT no asume responsabilidad alguna por el contenido o exactitud de la presente traducción.*

**Adaptaciones** – En caso de que se adapte la presente obra, deberá añadirse a la adaptación, junto con la cita de la obra original, el siguiente descargo de responsabilidad: *La presente obra es una adaptación de una obra original de la Oficina Internacional del Trabajo (OIT). Las opiniones expresadas en ella son responsabilidad exclusiva del autor o autores de la presente adaptación y no están avaladas por la OIT.*

Toda consulta sobre los derechos de autor y licencias deberá enviarse a la siguiente dirección: Publicaciones de la OIT (Derechos de autor y licencias), CH-1211 Ginebra 22, Suiza; o por correo electrónico a [rights@ilo.org](mailto:rights@ilo.org)

---

Mejore su negocio: compras y control de existencias / Oficina Internacional del Trabajo, Departamento de Empresas. - Ginebra: OIT, 2016.

ISBN: 9789223311339; 9789223311346 (web pdf)

International Labour Office. Enterprises Dept.

Creación de empresas / emprendimiento / pequeñas empresas / compras / inventario / guía de administración empresarial

03.04.5

*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 o a 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 y los productos digitales de la OIT pueden obtenerse en las principales librerías y redes de distribución digital, o solicitándolos a [ilo@turpin-distribution.com](mailto:ilo@turpin-distribution.com). Para más información, visite nuestro sitio web: [ilo.org/publins](http://ilo.org/publins) o escríbanos a [ilopubs@ilo.org](mailto:ilopubs@ilo.org).

### **Acerca del Programa Inicie y Mejore su Negocio (IMESUN)**

El programa Inicie y Mejore su Negocio (IMESUN) es un programa de capacitación en gestión, desarrollado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) enfocado en la puesta en marcha y mejora de pequeñas empresas como una estrategia para la creación de más y mejores empleos para mujeres y hombres, sobre todo en economías emergentes. Con un alcance estimado de más de 100 países, es uno de los programas más grandes del mundo en este campo.

El programa consta de cuatro paquetes de capacitación interrelacionados – Genere su Idea de Negocio (GIN), Inicie su Negocio (ISUN), Mejore Su Negocio (MESUN) y Expanda su Negocio (ESUN).

La OIT implementa el programa valiéndose de una estructura de tres niveles que comprende Máster Trainers, Capacitadores y beneficiarios finales, es decir, los empresarios existentes y potenciales. Los Máster Trainers certificados por la OIT son responsables de desarrollar a los Capacitadores para llevar a cabo con eficacia la formación de IMESUN. A partir de entonces, los Capacitadores imparten a los empresarios los paquetes de formación de IMESUN. La OIT desempeña un papel fundamental en identificar y divulgar mejores prácticas, realizar capacitaciones, supervisar las actividades, llevar a cabo controles de calidad y proporcionar asesoría técnica en lo referente a la implementación del programa IMESUN.

### **Acerca del programa Mejore Su Negocio (MESUN)**

Mejore Su Negocio (MESUN) es un programa de formación en gestión empresarial para los propietarios y gerentes de pequeñas empresas que desean hacer que sus negocios sean sostenibles, aumentar las ventas y reducir los costos. Aborda la cuestión fundamental de cómo mejorar el rendimiento de su negocio.

El programa MESUN se origina a partir de un programa desarrollado por la Confederación de Empleadores de Suecia para pequeños y medianos empresarios locales. Más tarde, los métodos y los materiales fueron adaptados por la OIT para responder a las necesidades de las personas que emprenden pequeños negocios en los países en desarrollo.

El programa de formación MESUN se basa en un conjunto de seis manuales (Costeo, Compras y Control de Existencias, Registros Contables, Planificación de su Negocio, y Recurso Humano y Productividad). Los manuales pueden impartirse de forma individual o combinarse todos en un solo curso completo. Si se imparte el curso completo que incluye todos los manuales, la duración es de aproximadamente siete días. El programa de formación MESUN utiliza un enfoque de aprendizaje activo centrado en la resolución de problemas a través de casos breves e ilustraciones gráficas, entre otros apoyos.

El manual de Compras y Control de Existencias explica procedimientos de compras en los negocios y manejo de existencias para hacer inversiones eficientes.

## **Autores y agradecimientos**

El presente manual MESUN es el resultado de un esfuerzo colectivo y el reflejo de la experiencia y conocimientos recogidos a lo largo de casi tres décadas de implementación del programa. Han sido particularmente valiosos los aportes de los Máster Trainers y los Capacitadores de IMESUN quienes han puesto a prueba, diseñado e implementado el programa en diversos países durante todos estos años. El presente manual de formación no sería posible sin la experiencia, el apoyo y las sugerencias constructivas de los muchos colegas de la red de profesionales de IMESUN, empresas de consultoría y de la OIT.

El manual se basa en los materiales desarrollados originalmente en 1998, y posteriormente revisados por el Centro de Emprendimiento Juvenil (YEF, por sus siglas en inglés) de la OIT, donde fue redactado y revisado por Milena Mileman y Sibongile Sibanda. Algunas contribuciones breves y otras ideas y materiales valiosos utilizados en las versiones del YEF fueron aportados por Julius Mutio, Marek Harsdoff, Milan Divecha, Namsifu Nyagabona, Mike Oneko, Dorothy Katantazi y Stephen Kyalibulha.

Phan Minh Tue y Pranati Mehtha integraron el equipo de autores de la versión de 2015 que revisó el texto existente y redactó nuevos capítulos para incluir el pensamiento reciente en el campo del desarrollo empresarial y áreas afines. La edición lingüística y de estilo estuvo a cargo de Steve Raymond.

Agradecemos profundamente a Dissou Zomahoun, Gemunu Wijesena, Sibongile Sibanda y Walter Verhoeve, Master Trainers Senior de IMESUN, por la revisión del borrador del manuscrito y sugerencias basadas en su experiencia de capacitación. Gracias especiales a los colegas de la OIT –Marek Hardsorff del Programa de Empleo Verde del Departamento de Empresas; Jurgen Menze y Esteban Tromel del Servicio de Género, Igualdad y Diversidad; Julia Faldt del Servicio del VIH y el SIDA y el Mundo del Trabajo por sus aportes al contenido de este manual.

Cheryl Frankiewicz y Severine Deboos (Experta Técnica de la Unidad de Financiación Social del Departamento de Empresas de la OIT) aportaron contribuciones breves, asesoramiento y asistencia sobre la integración en el manual de los vínculos con las finanzas.

La diagramación interna y las ilustraciones estuvieron a cargo de Le Nguyen Sang y el diseño de la portada fue realizado por Maurizio Costanza.

Agradecemos enormemente los esfuerzos de revisión y las contribuciones técnicas de los miembros del Equipo de Coordinación Global de IMESUN, integrado por Merten Sievers (Especialista en Desarrollo de Cadenas de Valor y Servicios de Desarrollo Empresarial), Eva Majurin (Coordinadora Global de IMESUN) y Thokozile Newman, quienes brindaron su valioso apoyo para el desarrollo y finalización del manual.

# Contenido

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>i</b>
1. ¿De qué se trata este manual?	i
2. ¿Quién debe leer este manual?	i
3. Objetivos de este manual	i
4. ¿Cómo utilizar este manual?	i
<b>PARTE I - HACIENDO BUENAS COMPRAS PARA SU NEGOCIO</b>	<b>01</b>
1. ¿Qué compra un negocio?	01
1.1 Equipos	01
1.2 Materias primas	05
1.3 Productos terminados	06
1.4 Servicios y subcontratación	08
2. Errores comunes al comprar	08
3. ¿Qué significa comprar bien?	11
4. Pasos a seguir a la hora de comprar	12
4.1 Paso 1: Averigüe las necesidades de su negocio	14
4.2 Paso 2: Obtenga información sobre distintos proveedores	15
4.3 Paso 3: Verifique los antecedentes de los proveedores	16
4.4 Paso 4: Contacte a los proveedores para obtener cotizaciones	17
4.5 Paso 5: Negocie las condiciones y escoja a los mejores proveedores	20
4.6 Paso 6: Firme el contrato y haga el pedido	25
4.7 Paso 7: Reciba y verifique los productos inmediatamente	28
4.8 Paso 8: Revise la factura y efectúe el pago	30
Resumen	34
Evaluación 1	36
Respuestas a las actividades	38
<b>PARTE II - CONTROL DE SUS EXISTENCIAS DESPUÉS DE LA COMPRA</b>	<b>41</b>
1. ¿Qué son las existencias?	41
2. ¿Qué es el control de existencias?	42
3. ¿Cómo puede el control de existencias mejorar su negocio?	44

4	¿Cómo controlar sus existencias?	48
4.1	Mantenga registros de existencias	48
4.2	La gestión de existencias o inventario.	57
4.3	¿Qué tan a menudo debería hacer inventario?	65
4.4	¿Cuándo debería Ud. hacer inventario?	66
5.	Sistema electrónico de control de existencias	67
	Resumen	68
	Evaluación 2	69
	Respuestas a las actividades	72
<b>PARTE III - MANEJO DE RELACIONES CON SUS PROVEEDORES</b>		<b>75</b>
1	¿Pocos proveedores o muchos proveedores?	75
2	¿Cómo afectan las relaciones con sus proveedores a su negocio?	76
3	Mantenga y actualice sus registros de proveedores	77
4	Evalúe el rendimiento de sus proveedores	78
5	Manejo de disputas	83
6	Anulación de contratos con proveedores	84
	Resumen	85
	Evaluación 3	86
	Respuestas a las actividades	87
<b>¿QUÉ APRENDIÓ EN ESTE MANUAL?</b>		<b>89</b>
	¡Ayuda, Por Favor!	89
	Plan de Acción	95
	Respuestas a las actividades	97
<b>TÉRMINOS ÚTILES DE NEGOCIOS</b>		<b>101</b>
<b>PLANTILLAS DE CONTROL DE EXISTENCIAS</b>		<b>103</b>

# INTRODUCCIÓN

## 1. ¿De qué se trata este manual?

No importa a qué negocio se dedique. Ud. necesita comprar suministros antes de producir o vender sus productos o servicios. El éxito de sus ventas dependerá del éxito en sus compras. Si Ud. no planifica sus compras empresariales adecuadamente, Ud. gastará más dinero del que debiera. Después de comprar sus suministros, puede que tenga que almacenarlos en forma de existencias hasta que pueda usar o venderlos. Ud. debe llevar un control adecuado de sus existencias con el fin de proteger su inversión. Este manual le ayudará a comprar bien y controlar sus existencias de forma efectiva. Al seguir las directrices de este manual, Ud. podrá comprar artículos a un costo menor y evitar los faltantes de existencias en su inventario.

## 2. ¿Quién debe leer este manual?

Compras y Control de Existencias es uno de los manuales de la serie Mejore Su Negocio (MESUN). Es útil para los empresarios que ya han establecido pequeñas empresas y que desean desarrollar sus negocios, aumentar las ventas y reducir los costos.

## 3. Objetivos de este manual

Cuando haya completado este manual, Ud. podrá:

- Identificar qué elementos necesita su negocio para llevar a cabo el proceso de compras
- Diseñar un proceso para garantizar que sus compras sean ventajosas para su negocio
- Verificar sí o no la gestión de existencias es importante para su negocio
- Crear fichas para registrar las existencias que entran y salen de su negocio
- Realizar inventarios para comprobar regularmente el nivel de su inventario
- Gestionar adecuadamente el desempeño de sus proveedores.

## 4. Cómo utilizar este manual

En este manual Ud. encontrará:

- **Casos de negocios:** Compare estos ejemplos con su propio negocio y utilícelos para mejorar el rendimiento y la rentabilidad de su negocio.
- **Actividades:** Ejercicios prácticos a la mitad de cada Parte que le ayudarán a pensar de forma proactiva sobre los conceptos y cómo aplicarlos a su propio negocio.
- **Resumen:** Se proporciona al final de cada Parte. Utilícelo para repasar los puntos centrales.

- **Evaluación:** Se proporciona al final de cada Parte. Responder a las preguntas le ayudará a evaluar su comprensión del contenido presentado en esa Parte.
- **“¡Ayuda, Por Favor!”:** Estos son ejercicios al final del manual que le darán la oportunidad de aplicar sus nuevos conocimientos y habilidades a situaciones específicas. Al hacer los ejercicios, Ud. descubrirá cuánto ha aprendido de todo el manual.
- **Plan de Acción:** Rellene y utilice el plan de acción que se encuentra al final del manual. Esto le ayudará a poner en práctica sus nuevos conocimientos.
- **Respuestas:** Las respuestas de las evaluaciones y los ejercicios de “¡Ayuda, Por Favor!” aparecen al final del manual. Complete los ejercicios antes de mirar la respuesta.
- **Términos de Negocios Útiles:** Puede buscar el significado de los términos de negocios que Ud. no comprenda. Esta parte se encuentra al final del manual.
- **Notas importantes:** Cada una de estas notas contiene información importante. Utilice esta información a la medida de su capacidad. Podrá encontrar estas notas en medio de las diferentes partes del manual.

En el manual se utilizan varios íconos para orientarle en su estudio. A continuación se presentan los íconos y sus significados:



Cuando vea este ícono, significa que tiene actividades que realizar o preguntas que responder.



Cuando vea este ícono, significa que aquí encontrará una respuesta para sus actividades y evaluaciones.



Cuando vea este ícono, significa que la información presentada en esta parte es muy importante.



Cuando vea este ícono, significa que tiene que completar las evaluaciones que le ayudan a medir lo que ha aprendido.



Cuando vea este ícono, Ud. sabrá que ha completado una Parte de este anual, y aquí se resume las ideas importantes que fueron expuestas.



Este ícono le indica dónde encontrar más información o qué hacer a continuación.

# HACIENDO BUENAS COMPRAS PARA SU NEGOCIO

## 1. ¿Qué compra un negocio?

Lo que un negocio vende a sus clientes obviamente tiene un impacto en lo que el negocio compra.

### ACTIVIDAD 1



¿Qué artículos ha estado comprando para su negocio? Enumérelos en el espacio a continuación.

---

---

---

---

Los siguientes artículos son los que los negocios necesitan comprar. ¿En cuáles de estas categorías se pueden clasificar las cosas que Ud. compra?

- Equipos
- Materias primas
- Productos terminados
- Productos subcontratados y servicios

#### 1.1 Equipos

Los equipos son todo tipo de maquinarias, herramientas, accesorios de taller, mobiliario de oficina, etc., que su negocio necesita para fabricar los productos o para prestar sus servicios. La adquisición de equipos, especialmente la de maquinaria costosa, es un asunto serio, ya que impacta su rentabilidad.

Antes de comprar el equipo, hay preguntas importantes que Ud. debe contestar.

Por ejemplo, un fabricante de productos metálicos tiene muchos pedidos nuevos. Para cumplir con los pedidos, la empresa podría necesitar un nuevo esmeril o pulidora angular. Antes de decidirse a comprar la máquina, el propietario plantea las siguientes preguntas:



Si este fuera de su negocio, Ud. debería decidir cómo se puede utilizar mejor su dinero. Tal vez Ud. no necesite comprar nuevos equipos. Averigüe si Ud. puede:

- Seguir utilizando el equipo que ya tiene y pedir prestado o alquilar equipos adicionales solamente cuando lo necesite
- Pagarle a otro negocio que tenga el equipo para que lleven a cabo el trabajo por Ud.

Si Ud. decide comprar el equipo, averigüe todo lo que pueda acerca de los diferentes tipos de equipos que están disponibles.

## ACTIVIDAD 2



¿Cuáles fueron los errores que cometieron estas personas cuando compraron sus equipos?

.....

.....

.....

Para evitar errores similares, Ud. debe obtener respuestas a preguntas como éstas antes de comprar el equipo:

- ¿Funciona bien el equipo? ¿Con qué frecuencia se descompone?
- ¿Existe un nuevo tipo de equipo que sería mejor que éste?
- ¿Cuál equipo es el más barato de ejecutar y más fácil de operar?
- ¿Es necesario un entrenamiento especial para utilizar el equipo? ¿Puedo conseguirlo? ¿Es gratis?
- ¿Cuánto tiempo durará el equipo?
- ¿Brinda el proveedor una garantía por escrito?
- ¿El proveedor instalará el equipo y le brindará mantenimiento?
- ¿Puedo obtener mantenimiento a nivel local?

Ud. puede obtener respuestas por parte de los proveedores para la mayoría de estas preguntas, pero también debería hablar con sus empleados, socios y personas que utilizan los mismos equipos o equipos similares. También puede encontrar información sobre las especificaciones, fiabilidad y limitaciones del equipo en el Internet. Es igualmente importante comprobar la compatibilidad del equipo con otros equipos que Ud. posee.



Su equipo necesitará reparaciones. Pregúntele a los proveedores o talleres de reparación locales sobre los repuestos y las garantías de servicio antes de comprar cualquier equipo. Ud. necesita obtener respuestas a las siguientes preguntas:

- ¿Están disponibles los repuestos localmente? De lo contrario, ¿cómo los podría conseguir rápidamente?
- ¿De qué calidad son los repuestos y cuánto cuestan?
- ¿Existen expertos locales capacitados para dar mantenimiento o reparar ese tipo de equipos?
- ¿Cuánto tiempo dura la garantía para el equipo? ¿Cuáles son las condiciones de la garantía?

Al comprar repuestos, asegúrese de comprar las piezas adecuadas para su equipo. Los repuestos más baratos pueden no ser los idóneos. Su negocio pierde mucho dinero cuando el equipo se descompone y tiene que de-

tener la producción. La compra de los modelos originales de los repuestos le salvará a su negocio una gran cantidad de dinero. Mantenga una buena relación de negocios con un reparador experimentado que conozca bien su equipo.

“ Considera la tecnología verde al comprar equipos. La tecnología verde es más amigable con el medio ambiente y ahorra energía. Es posible que tenga que invertir más al inicio para comprar el equipo amigable con el medioambiente, pero ya que cuesta menos operar este equipo, el ahorro de energía puede más que compensar este costo adicional en el tiempo. ”



## 1.2 Materias primas

Los fabricantes necesitan materia prima para fabricar productos que venderán. Las materias primas son todos los materiales que se utilizan para fabricar su producto.

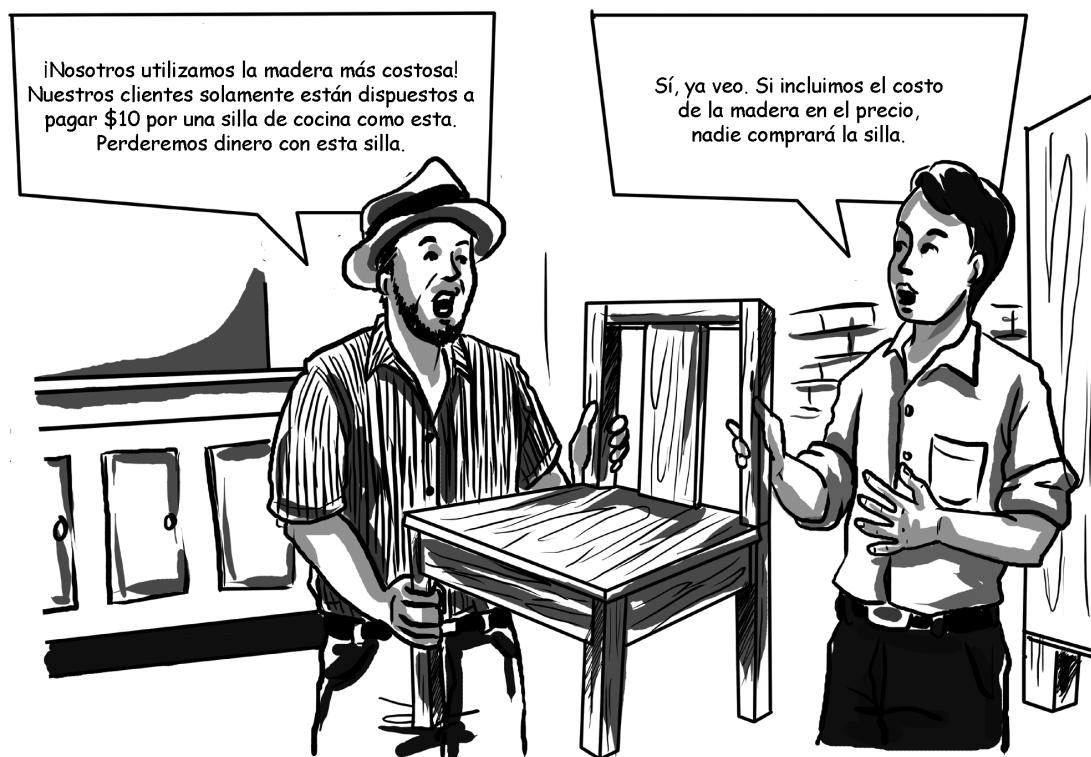
Las estimaciones precisas de la cantidad de materias primas que su negocio necesita garantizan que el negocio no esté subabastecido y asegura que Ud. pueda entregar sus productos a tiempo. Por otro lado, un abastecimiento excesivo de materias primas compromete su valioso capital. Las actividades de manufactura tienen que estar bien planificadas y se deben establecer plazos de entrega para que su compra de materias primas sea oportuna y precisa.

Trate de utilizar materias primas que se encuentren fácilmente disponibles de proveedores confiables y que sean de buena calidad. El uso de materias primas de calidad garantizada aumenta el valor de sus productos y la probabilidad de que sus clientes los perciban como confiables.



Por otro lado, no compre ni utilice materias primas que hagan que el costo de su producto sea mayor al que sus

clientes están dispuestos a pagar. Observe lo que pasó en este negocio:



### 1.3 Productos terminados

Los fabricantes utilizan el equipo para convertir las materias primas en productos terminados. Los mayoristas y minoristas compran y venden los productos terminados producidos por los fabricantes.

Lleve a cabo una investigación de mercado y piense cuidadosamente antes de comprar productos terminados para su reventa. Los clientes cada vez se preocupan más sobre cómo ciertos productos afectan el medio ambiente y su salud. Considere cómo sus clientes perciben los productos antes de comprarlos.

## ACTIVIDAD 3



Enumere todas las preguntas relacionadas con las preocupaciones de los clientes que definen sus necesidades. Estas preocupaciones se deben tomar en cuenta antes de comprar productos terminados.

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



*El MANUAL MESUN: MERCADEO contiene más información sobre cómo decidir qué productos terminados comprar y vender.*

#### 1.4 Servicios y subcontratación

Su negocio requerirá de los servicios de otras empresas, tales como los servicios de seguridad, servicios de transporte, servicios de limpieza y el equipo de reparación y mantenimiento. En muchos casos, pagar por los servicios de proveedores de servicios de buena reputación resulta menos costoso que si lo hiciera Ud. mismo.

También puede considerar la opción de subcontratar algunos trabajos de producción en caso de que su gente no posea las habilidades necesarias o si el trabajo es estacional. Por ejemplo, una fábrica de ropa puede subcontratar el bordado a las mujeres en el pueblo que puedan hacer el trabajo en casa. La subcontratación ayuda a ahorrar costos de producción, además de crear buenas relaciones con la población local y generar más empleo.

Antes de seleccionar un proveedor de servicios o subcontratar a alguien, investigue un poco y averigüe si los subcontratistas potenciales tienen las habilidades y experiencia necesaria para realizar los trabajos que Ud. desea que desempeñen. Pregúntele a las personas que hayan contratado sus servicios anteriormente para saber si son confiables, si tienen las habilidades que necesita y si su reputación es buena.



## 2. Errores comunes al comprar

Las empresas en las siguientes ilustraciones no compraron bien y por lo tanto sus negocios sufrieron consecuencias.



### ACTIVIDAD 4

Observe lo que sucedió en estos tres negocios y responda las preguntas a continuación:

Almacén Maya:





Panadería La Delicia



Asociación de Pequeños Agricultores KATU:



1. ¿Por qué compró tanta tela delgada y sedosa *Almacén Maya*?

---

2. ¿Cuál es el problema con la manera en que *Almacén Maya* efectúa sus compras?

---

3. ¿Qué consejo le daría Ud. a *Almacén Maya* para mejorar sus compras?

---

4. ¿Qué hizo mal *Panadería La Delicia*?

---

5. ¿Qué le podría pasar a *Panadería La Delicia* si no mejora sus compras?

---

6. ¿Qué hizo mal *Asociación de Pequeños Agricultores KATU*?

---

7. ¿Qué le podría pasar a *Asociación de Pequeños Agricultores KATU* si no mejora sus compras?

---

Ver las respuestas en las páginas 38 - 39 al final de esta parte.

### 3. ¿Qué significa comprar bien?

Un buen proceso de compras incluye lo siguiente:

#### 1. Comprar la calidad correcta



Compre lo que su negocio necesita en las calidades que su negocio necesite y que sus clientes deseen.

#### 3. Comprar al precio correcto



Comprar a precios que su negocio pueda costear y que sus clientes estén dispuestos a pagar. Asegúrese de que los precios que paga le brinden a su negocio la ganancia que necesita.

#### 2. Comprar la cantidad correcta



Compre las cantidades que su negocio necesita y que sus clientes deseen - ni demasiado ni muy poco..

#### 4. Comprar en el momento idóneo



Compre cuando sus clientes y su negocio necesiten los productos, materiales o equipos - ni demasiado pronto ni demasiado tarde.

La organización de su función de compra de negocios es un paso importante en el proceso de compra. La gente responsable del proceso de compra en su negocio necesita determinar constantemente qué es lo que los clientes desean al monitorear su comportamiento de compras. También tienen que estar actualizados sobre los nuevos productos que entran en el mercado. Se recomienda que Ud. designe a una persona autorizada para tomar las decisiones finales de compra para su negocio.

#### 4. Pasos a seguir a la hora de comprar



Para poder ser efectivas, las compras de su negocio deben seguir un proceso sistemático paso a paso. Estos se denominan **normas y procedimientos de compra**. Existen ocho pasos recomendados a seguir. Tales procedimientos disminuirán el fraude y asegurarán que su negocio obtenga los mejores precios y condiciones.

- Paso 1**
  - Averigüe las necesidades de su negocio
- Paso 2**
  - Obtenga información sobre distintos proveedores
- Paso 3**
  - Verifique los antecedentes de los proveedores
- Paso 4**
  - Contacte a los proveedores para obtener cotizaciones
- Paso 5**
  - Negocie los términos y escoja a los mejores proveedores
- Paso 6**
  - Firme el contrato y haga el pedido
- Paso 7**
  - Reciba y verifique los productos inmediatamente
- Paso 8**
  - Revise la factura y efectúe el pago

Los documentos de negocios que se utilizan en el proceso de compras se enumeran a continuación:

Paso de compras	Documento de negocios
Paso 1. Averigüe las necesidades de su negocio	
Paso 2. Obtenga información sobre distintos proveedores	
Paso 3. Verifique los antecedentes de los proveedores	
Paso 4. Contacte a los proveedores para obtener cotizaciones	Consulta
Paso 5. Negocie los términos y escoja a los mejores proveedores	Cotización
Paso 6. Firme el contrato y haga el pedido	Pedido
Paso 7. Reciba y verifique los productos inmediatamente	Nota de entrega
Paso 8. Revise la factura y efectúe el pago	Factura y recibo

#### 4.1 Paso 1: Averigüe las necesidades de su negocio

Lo que necesita su negocio se basa en lo que sus clientes necesitan. Asegúrese de saber lo más posible acerca de sus clientes - quiénes son y lo que necesitan y desean.



Cuando Ud. sabe lo que sus clientes desean, puede tomar mejores decisiones acerca de:

- ¿Qué materiales o equipos necesita Ud. si Ud. fabrica los productos para vender?
- ¿Qué productos necesita si Ud. revende productos terminados?
- ¿Qué cantidades que necesita?
- ¿Qué precios están dispuestos a pagar?
- ¿Cuándo necesita Ud. los productos o materiales?
- ¿Qué servicios necesita comprar su negocio?



*El MANUAL MESUN: COMERCIALIZACIÓN contiene más información sobre cómo entender y satisfacer a sus clientes con los productos o servicios que desean.*

## ACTIVIDAD 5



Identifique lo que necesita comparar su negocio en base a lo que sus clientes necesitan.

¿Qué necesitan sus clientes?	¿Qué necesita comprar su negocio?

### 4.2 Paso 2: Obtenga información sobre distintos proveedores

Averigüe qué proveedores venden los productos, materiales, servicios o equipo que necesita. La recopilación de información es importante si el posible proveedor no tiene una relación con su negocio. También le ayuda a identificar a otros proveedores que Ud. podría no conocer.



Existen muchas maneras de obtener información sobre los posibles proveedores:

- **Pregúntele** a las personas que trabajan con Ud., a sus amigos en el negocio, a los maestros en su escuela de negocios, a su consultor o a otras personas que puedan estar familiarizadas con los proveedores. También, averigüe en dónde compran sus suministros sus competidores.
- **Contacte** a organizaciones o clubes que apoyen a las pequeñas empresas, tales como la Cámara de Comercio local. A veces ellos saben cuáles proveedores son confiables.
- **Revise** en los periódicos, revistas y diarios comerciales. En algunos lugares existe una lista de las empresas en las páginas amarillas del directorio telefónico.
- **Buscar** en el Internet posible proveedores. Ud. puede obtener información valiosa acerca de ellos desde sus sitios web, incluyendo el tipo de productos que venden, sus precios, sus condiciones de crédito y sus planes de entrega.
- **Utilice** las redes sociales como una fuente clave de información sobre proveedores. Proporciona una plataforma para que las empresas compartan información sobre sus productos y servicios. Las redes sociales permiten leer acerca de las experiencias que otras empresas han tenido con los proveedores.
- **Visite** ferias comerciales para conocer a nuevos proveedores. Ud. puede obtener una gran cantidad de información sobre los proveedores y sus productos en ferias comerciales y luego inmediatamente negociar las condiciones de compra con ellos.
- **Anuncie** los productos que Ud. necesita en sitios web, redes sociales y periódicos. Al anunciarse para obtener sus suministros, Ud. podrá obtener ofertas competitivas y recolectar una gran cantidad de información sobre proveedores de una manera rentable.

#### 4.3 Paso 3: Verifique los antecedentes de los proveedores

La reputación y la confiabilidad del proveedor son importantes. Por ejemplo:

- ¿El proveedor suele entregar a tiempo?
- ¿El proveedor acepta productos o materiales devueltos?
- ¿Qué tan responsable es el proveedor en cuanto a la calidad de los productos o materiales?



Trate de averiguar información acerca de cada proveedor al:

- Hablar con otros empresarios y descubrir lo que saben sobre el proveedor.
- Siempre hablar con clientes previos de un proveedor ya que puede proporcionar información importante acerca de dicho proveedor.
- Revisar en Internet para saber lo que otras personas piensan sobre el proveedor.

#### 4.4 Paso 4: Contacte a los proveedores para obtener cotizaciones

Antes de ponerse en contacto con el proveedor, es posible que desee hablar con dueños de negocios similares en la zona que necesitan los mismos productos o materiales, y luego formar un consorcio o asociación para la compra de productos al por mayor. Le ayuda a ahorrar dinero para su negocio cuando Ud.:

- Obtiene descuentos para las compras al por mayor.
- Comparte los costos de transporte.

De hecho, en algunas comunidades, los clubes de compras o asociaciones empresariales realizan sus pedidos de productos y materiales al por mayor con proveedores para ahorrar costos. Compruebe si su comunidad tiene un club o asociación como estas.



Cuando se han identificado uno o más proveedores adecuados, solicite cotizaciones de cada uno y luego compare los productos, servicios y precios ofertados por los diferentes proveedores. Puede ponerse en contacto con los proveedores a través de:

- Llamadas telefónicas
- Visitas
- Correo electrónico



La cotización que le solicite al proveedor debe contener la siguiente información:

- Los diferentes tipos de productos, materiales o equipos que cada proveedor puede ofrecer:
  - ¿Posee el proveedor la calidad y cantidad que Ud. necesita?
  - ¿Cuál es la menor cantidad que puede comprar?
- Precios y condiciones de pago:
  - ¿Es necesario pagar en efectivo o se puede tener un crédito?
  - ¿Cuánto crédito se puede obtener?
  - ¿Qué tan pronto tiene que pagar Ud.?
  - ¿Se pueden obtener descuentos si compra grandes cantidades o paga de forma rápida?
  - ¿Cuánto descuento se puede obtener?
- Condiciones de entrega:
  - ¿El proveedor hará la entrega a su negocio?
  - ¿Qué tan pronto después del pedido efectuarán la entrega?
  - ¿Se paga por el transporte o la entrega es gratis?

Lo mejor es conseguir una respuesta a sus preguntas **por escrito**, ya sea en forma de una carta o un correo electrónico. Una cotización por escrito le brinda evidencia en caso de que existan desacuerdos entre Ud. y sus proveedores.



### Consulta por correo electrónico

Para:cosmeticosbellisima@sme.com

De: gerente@hairandnails.co.za

Tema: Solicitud de Cotización

Estimado(a) Sr./Sra./Srta.:

Hemos revisado sus productos y nos gustaría obtener una cotización para lo siguiente:

Cantidad	Descripción
50	Quita Esmalte de Uñas, 100ml
100	Gel Rosado Bold and Beautiful, 500g
70	Spray Regular para Trenzado con Brillo, 250ml
30	Tratamiento para el Cuero Cabelludo Pure Royal, 125ml
100	Rocío humectante y estilizador para sellado final (no requiere enjuague), 250ml
20	Spray para Cabello Above, 450ml

Le pedimos el amable favor de especificar los precios, condiciones de entrega y de pago.

Saludos cordiales,  
Ester López  
Gerente *Salón de Belleza Hair & Nails*  
Kajui Complejo, 2o piso local 493  
Lima  
Móvil: +254712975632



## ACTIVIDAD 6

¿Qué tan bien conoce a sus proveedores? ¿Se junta Ud. con otras partes para comprar al por mayor? ¿Cómo contacta a sus proveedores?

.....

.....

.....

### 4.5 Paso 5: Negocie las condiciones y escoja a los mejores proveedores

Una cotización es una respuesta a su pregunta. Ud. debe comparar las cotizaciones para saber exactamente lo que los diferentes proveedores pueden ofrecer. Una vez que haya comparado las cotizaciones, puede ponerse en contacto con los proveedores para negociar.

La negociación es una habilidad importante en cualquier negocio. Uno de los objetivos de las buenas compras es adquirir productos al mejor precio, garantizando al mismo tiempo que se cumplan los requisitos empresariales para el tiempo de entrega, garantías, condiciones de pago y la calidad. Cuando Ud. negocia, debe incluir la posibilidad de devolver cualquier artículo sin vender en un plazo específico. Este tipo de acuerdo es común con bienes perecederos. Dicho acuerdo permite a la empresa refrescar sus bienes y servicios cuando estos caduquen.



## ACTIVIDAD 7

¿Cómo debería negociar con proveedores para obtener mejores precios, condiciones de pago y de entrega?

.....

.....

.....

Ud. debe negociar sobre la base de lo que es importante para su negocio.



Si Ud. puede negociar mejores precios, condiciones de crédito, entrega u otras condiciones con un proveedor, solicítelle al otro proveedor que le envíe una nueva cotización. Luego podrá comparar estas cotizaciones negociadas para determinar cuál es la más conveniente para su negocio.

Número: 135  
*Fábrica de Cosméticos Bellísima*  
Achor Centre, 3er piso  
Calle Las Palmas, LIMA, PERÚ  
Tel: +254726546789

### COTIZACIÓN

Fecha: 19 de marzo de 2014

Detalles del cliente:

Salón de Belleza Hair & Nails  
Kajui Complejo, 2o piso local 493  
Lima, Perú  
Móvil: +254712975632

Estimada Srta. López:

En relación con su consulta, nos complace brindarle los siguientes productos y condiciones:

Código de artículo	Descripción	Cantidad	Precio Unitario	Precio total (\$)
200019	Quita Esmalte de Uñas, 100ml	50	1.00	50.00
200016	Gel Rosado Bold and Beautiful, 500g	100	5.00	500.00
200045	Spray Regular para Trenzado con Brillo, 250ml	70	2.50	175.00
200078	Tratamiento para el Cuero Cabelludo Pure Royal, 125ml	30	1.50	45.00
200090	Rocío humectante y estilizador para sellado final (no requiere enjuague), 250ml	100	2.50	250.00
200075	Spray para Cabello Above, 450ml	20	6.00	120.00
				<b>Subtotal</b> <b>1,140.00</b>
				<b>IVA 14%</b> <b>159.60</b>
				<b>Total</b> <b>1,299.60</b>

**Términos y Condiciones:** Las garantías excluyen la negligencia, el abuso, los daños por insectos o daños causados por actos de la naturaleza. Cambios dentro de los primeros 14 días solamente pueden ser proporcionados si se encuentra en el embalaje y estado original. Se requiere comprobante de compra para realizar los intercambios. La entrega es gratuita dentro de un radio de 100 kilómetros y se efectuará dentro de las 48 horas siguientes a la recepción del pedido.

### Los detalles son los siguientes:

Banco Inteligente

Nombre de Cuenta: *Fábrica de Cosméticos Bellísima*

Número de Cuenta: 001234679

Sucursal: Calle El Camino

Margaret Gómez

Ejecutiva de Ventas



Número: 156

*Distribuidora Capilar*  
Complejo Simba, Primer Piso  
Calle Acceso, Acre Larga, Lima, Perú  
Tel: +254716592709

### COTIZACIÓN

Fecha: 18 de marzo de 2014

Detalles del cliente:

*Salón de Belleza Hair & Nails*  
Kajui Complejo, 2o piso local 493  
Lima, Perú  
Móvil: +254712975632

Estimada Sra. López:

En relación con su correo electrónico del 14 de marzo de 2014, nos complace brindarle los siguientes productos y servicios

Código de artículo	Descripción	Cantidad	Precio Unitario	Precio total (\$)
200019	Quita Esmalte de Uñas, 100ml	50	1.20	60.00
200016	Gel Rosado Bold and Beautiful, 500g	100	5.00	500.00
200045	Spray Regular para Trenzado con Brillo, 250ml	70	2.50	175.00
200078	Tratamiento para el Cuero Cabelludo Pure Royal, 125ml	30	1.60	48.00
200090	Rocío humectante y estilizador para sellado final (no requiere enjuague), 250ml	100	2.40	240.00
200075	Spray para Cabello Above, 450ml	20	5.90	118.00
				<b>Subtotal</b> <b>1,141.00</b>
				<b>IVA 14%</b> <b>159.74</b>
				<b>Total</b> <b>1,300.74</b>

**Términos y Condiciones:** entrega gratis. La entrega se efectúa dentro de dos semanas a partir de la fecha del pedido. El pago debe hacerse dentro de los 14 días posteriores a la recepción de los productos. Los productos se pueden cambiar dentro de los 7 días de la compra y si se mantiene el embalaje original. El pago debe hacerse a la siguiente cuenta bancaria del negocio:

Banco Innovación

Nombre de cuenta: *Distribuidora Capilar*

Número de cuenta: 400201500

Sucursal: Centro Comercial Rayo del Sol

Atentamente,

Helena Mora

Gerente de Ventas

Ester comparó las cotizaciones de *Fábrica de Cosméticos Bellísima* y de *Distribuidora Capilar*:

<b>Fábrica de Cosméticos Bellísima</b>	<b>Distribuidora Capilar</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>Entrega gratuita en un radio de 100 kilómetros</li><li>Entrega dentro de 48 horas desde la fecha del pedido</li><li>Sin crédito; Pago contra entrega</li><li>Precios más bajos para algunos artículos</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Entrega gratis</li><li>Entrega dentro de las dos semanas siguientes a la fecha del pedido</li><li>Catorce días de crédito</li><li>Precios más altos para algunos artículos</li></ul>



## ACTIVIDAD 8



Compare las dos cotizaciones anteriores.

1. ¿Cuál proveedor tiene los precios más bajos?

.....  
.....

2. ¿Cuál proveedor ofrece mejores condiciones de crédito?

.....  
.....

3. ¿Cuál proveedor le ofrece las mejores condiciones de entrega?

.....  
.....

4. ¿Cuál proveedor piensa Ud. que escogió Salón de Belleza Hair & Nails? ¿Por qué?

.....  
.....

Vea las respuestas en la página 39 al final de esta Parte.

### 4.6 Paso 6: Firme el contrato y haga el pedido

#### Firma del contrato

Un contrato es un acuerdo entre las partes, ya sea por escrito o verbal, para tomar parte o abstenerse de participar en ciertas actividades.

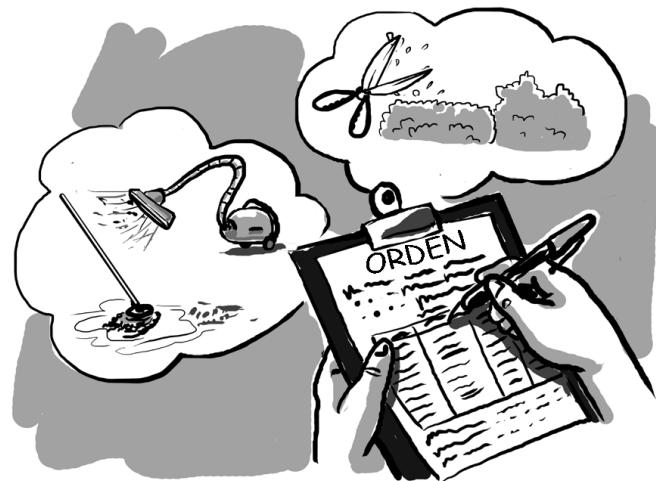
Antes de elaborar su pedido, es importante decidir qué tipo de contrato es adecuado para su negocio. A continuación se presenta los diferentes tipos de contratos:

- **Contrato por plazo determinado:** Este contrato cubre la compra de ciertos tipos de productos a un proveedor dentro de un período específico de tiempo, por lo general de tres meses, seis meses o un año.
- **Contrato de entrega según demanda:** Se trata de un contrato en el que los productos se entregan a ciertos intervalos de tiempo, por ejemplo, cada semana, cada mes o cada tres meses.

Un contrato típico incluye:

- Los productos que se provee
- El calendario de entrega
- Las responsabilidades tanto del proveedor como del cliente
- Las disposiciones relativas al cumplimiento jurídico y normativo
- Las condiciones de pago
- Cómo se solucionará las disputas
- Disposiciones de confidencialidad y de no divulgación
- Condiciones de terminación.

Al comprar servicios o subcontratar la manufactura de productos, Ud. no puede ver ni tocar los productos al momento de hacer el contrato por lo que podría recibir la entrega de artículos o servicios que Ud. no esperaba. Por lo tanto Ud. necesita elaborar un **Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS)** entre su negocio y su proveedor. Los ANS son acuerdos o contratos con proveedores que definen el servicio que deben prestar y el nivel de servicio que se entregará. Un ANS también debe describir responsabilidades y prioridades.



Para la subcontratación, puede que necesite hacer un acuerdo concerniente al aseguramiento de calidad a la hora de visitar el taller del proveedor.

### **Hacer el pedido**

Cuando haya decidido a qué proveedor le comprará, haga su pedido. Ud. puede hacer su pedido en persona o por teléfono, pero siempre es mejor hacer su pedido por escrito. Un pedido por escrito le ayuda a recordar lo que pidió y es una evidencia de que Ud. hizo el pedido.

Si los proveedores no tienen formularios de pedido, cree uno propio. Puede utilizar un libro de pedidos estándar que se puede encontrar en casi cualquier librería, o bien Ud. mismo puede elaborar una plantilla o formulario de pedidos sencillo. Envíe el original al proveedor, pero recuerde que debe mantener su propia copia.

Si Ud. ha recibido una cotización, menciónelo en su pedido. El pedido debería reflejar la información contenida en la cotización y en el contrato.

## PEDIDO

Salón de Belleza Hair & Nails  
Kajui Complejo, 2o piso local 493  
Lima  
Móvil: +254712975632

Número: 70

Fecha: 22 de marzo de 2014

Para: Fábrica de Cosméticos Bellísima,  
Achor Centre, 3er piso, Calle Las Palmas,  
Lima, Perú  
Tel: +254726546789

POR FAVOR suministrar estos bienes según su cotización número 135 del 19 de marzo de 2014.  
A ser acompañada de una factura o nota de entrega que lleve este número de pedido.

Código de artículo	Descripción	Cantidad	Precio Unitario (\$)	Precio total (\$)
200019	Quita Esmalte de Uñas, 100ml	50	1.00	50.00
200016	Gel Rosado Bold and Beautiful, 500g	100	5.00	500.00
200045	Spray Regular para Trenzado con Brillo, 250ml	70	2.50	175.00
200078	Tratamiento para el Cuero Cabelludo Pure Royal, 125ml	30	1.50	45.00
200090	Rocío humectante y estilizador para sellado final (no requiere enjuague), 250ml	100	2.50	250.00
200075	Spray para Cabello Above, 450ml	20	6.00	120.00

Ester López

Gerente

Salón de Belleza Hair & Nail

#### 4.7 Paso 7: Reciba y verifique los productos inmediatamente



Si se entregan los productos o materiales, el proveedor generalmente envía una **nota de entrega** junto con los productos o materiales. La nota de entrega enumera los detalles de los productos. El proveedor quiere que Ud. firme la nota de entrega como prueba de que Ud. ha recibido los productos.

Algunos proveedores no le brindan una nota de entrega. Le entregan una factura. Una factura enumera los detalles de lo que Ud. ha comprado y le establece las condiciones de pago.

Esta es la nota de entrega que recibió *Salón de Belleza Hair & Nails*:

Número: 134

**NOTA DE ENTREGA**

*Fábrica de Cosméticos Bellísima*  
Achor Centre, 3er piso  
Calle Las Palmas, LIMA, PERÚ  
Tel: +254726546789

23 de marzo de 2014

*Salón de Belleza Hair & Nails*  
Kajui Complejo, 2o piso local 493  
Lima  
Móvil: +254712975632

Estimada Sra. López,

Código de artículo	Descripción	Cantidad	Precio Unitario (\$)	Precio total (\$)
200019	Quita Esmalte de Uñas, 100ml	50	1.00	50.00
200016	Gel Rosado Bold and Beautiful, 500g	100	5.00	500.00
200045	Spray Regular para Trenzado con Brillo, 250ml	70	2.50	175.00
200078	Tratamiento para el Cuero Cabelludo Pure Royal, 125ml	30	1.50	45.00
200090	Rocío humectante y estilizador para sellado final (no requiere enjuague), 250ml	100	2.50	250.00
200075	Spray para Cabello Above, 450ml	20	6.00	120.00

Recibido en buenas condiciones: .....

Cuando Ud. recibe sus productos:

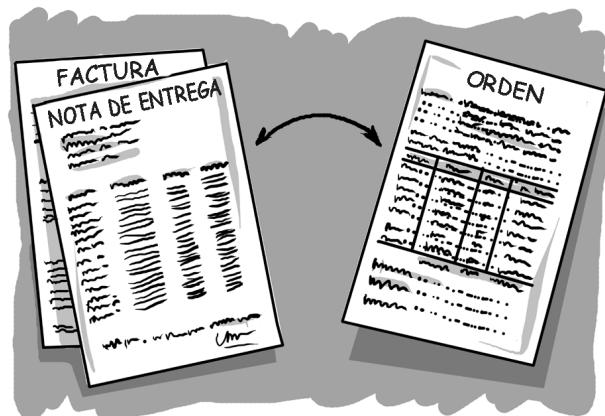
- Verifique los productos contra la nota de entrega/factura
- Luego, verifique la nota de entrega o factura contra su orden, compruebe que haya recibido todo lo que pidió y que haya recibido de su entrega a tiempo.

Antes de firmar la nota de entrega/factura, asegúrese de que haya recibido::

- Los productos que Ud. pidió
- La cantidad que Ud. pidió
- Productos en buen estado

Si algo está mal, **quéjese de inmediato**. No firme la nota de entrega/factura hasta que el problema se haya corregido:

- Póngase en contacto con el proveedor o hable con la persona que efectúa la entrega antes de que él o ella se vaya.
- Escriba su queja en una nota para su proveedor o escriba la queja en la misma nota de entrega.
- Asegúrese de que la persona que efectúa la entrega firme la nota de entrega para indicar que está de acuerdo en que la queja es válida. Esto hace que sea más fácil para Ud. y para el proveedor resolver el asunto.



23 de marzo de 2014

Para: Fábrica de Cosméticos Bellísima

Los recipientes de Gel Rosado Bold and Beautiful estaban goteando al momento de la entrega, los 100 artículos están siendo enviados de regreso junto con esta nota.

Ester López

Gerente

Salón de Belleza Hair & Nails

#### 4.8 Paso 8: Revise la factura y efectúe el pago

El proveedor puede enviar una factura:

- Antes de que le envíen los productos: Esto significa que Ud. tiene que pagar **antes** de efectuar la entrega.
- Al mismo tiempo en que Ud. recibe los productos: Esto significa que la factura dirá "**efectivo**" o "**PCE**", lo que significa **Pago Contra Entrega**. Esto significa que Ud. tiene que pagar inmediatamente después de recibir la mercancía.
- Despues de obtener los productos: Esto quiere decir que ha establecido **crédito** y no tiene que pagar por adelantado o al recibir los productos. La factura designará un período de tiempo específico dentro del cual se debe efectuar el pago. Por ejemplo, si la factura dice 30 días netos, esto significa que Ud. debe pagar no más tarde de 30 días desde la fecha escrita en la factura.

Esta es la factura de *Fábrica de Cosméticos Bellísima*:

Número: 341																																																																					
<b>FACTURA</b>																																																																					
<i>Fábrica de Cosméticos Bellísima</i> Achor Centre, 3er piso Calle Las Palmas, LIMA, PERÚ Tel: +254726546789																																																																					
23 de marzo de 2014																																																																					
Número de Pedido: 70 <i>Salón de Belleza Hair &amp; Nails</i> Kajui Complejo, 2o piso local 493, Lima Móvil: +254712975632																																																																					
<table border="1"><thead><tr><th>Código de artículo</th><th>Descripción</th><th>Cantidad</th><th>Precio Unitario (\$)</th><th>Precio total (\$)</th></tr></thead><tbody><tr><td>200019</td><td>Quita Esmalte de Uñas, 100ml</td><td>50</td><td>1.00</td><td>50.00</td></tr><tr><td>200016</td><td>Gel Rosado Bold and Beautiful, 500g</td><td>100</td><td>5.00</td><td>500.00</td></tr><tr><td>200045</td><td>Spray Regular para Trenzado con Brillo, 250ml</td><td>70</td><td>2.50</td><td>175.00</td></tr><tr><td>200078</td><td>Tratamiento para el Cuero Cabelludo Pure Royal, 125ml</td><td>30</td><td>1.50</td><td>45.00</td></tr><tr><td>200090</td><td>Rocío humectante y estilizador para sellado final (no requiere enjuague), 250ml</td><td>100</td><td>2.50</td><td>250.00</td></tr><tr><td>200075</td><td>Spray para Cabello Above, 450ml</td><td>20</td><td>6.00</td><td>120.00</td></tr><tr><td colspan="4"></td><td style="text-align: right;">Subtotal</td></tr><tr><td colspan="4"></td><td style="text-align: right;">1,140.00</td></tr><tr><td colspan="4"></td><td style="text-align: right;">IVA 14%</td></tr><tr><td colspan="4"></td><td style="text-align: right;">159.60</td></tr><tr><td colspan="4"></td><td style="text-align: right;">Total</td></tr><tr><td colspan="4"></td><td style="text-align: right;">1,299.60</td></tr></tbody></table>					Código de artículo	Descripción	Cantidad	Precio Unitario (\$)	Precio total (\$)	200019	Quita Esmalte de Uñas, 100ml	50	1.00	50.00	200016	Gel Rosado Bold and Beautiful, 500g	100	5.00	500.00	200045	Spray Regular para Trenzado con Brillo, 250ml	70	2.50	175.00	200078	Tratamiento para el Cuero Cabelludo Pure Royal, 125ml	30	1.50	45.00	200090	Rocío humectante y estilizador para sellado final (no requiere enjuague), 250ml	100	2.50	250.00	200075	Spray para Cabello Above, 450ml	20	6.00	120.00					Subtotal					1,140.00					IVA 14%					159.60					Total					1,299.60
Código de artículo	Descripción	Cantidad	Precio Unitario (\$)	Precio total (\$)																																																																	
200019	Quita Esmalte de Uñas, 100ml	50	1.00	50.00																																																																	
200016	Gel Rosado Bold and Beautiful, 500g	100	5.00	500.00																																																																	
200045	Spray Regular para Trenzado con Brillo, 250ml	70	2.50	175.00																																																																	
200078	Tratamiento para el Cuero Cabelludo Pure Royal, 125ml	30	1.50	45.00																																																																	
200090	Rocío humectante y estilizador para sellado final (no requiere enjuague), 250ml	100	2.50	250.00																																																																	
200075	Spray para Cabello Above, 450ml	20	6.00	120.00																																																																	
				Subtotal																																																																	
				1,140.00																																																																	
				IVA 14%																																																																	
				159.60																																																																	
				Total																																																																	
				1,299.60																																																																	
<b>PCE</b>																																																																					

Asegúrese de que la factura esté correcta. **Compare la factura con la nota de entrega.** La lista de los productos debe ser la misma en ambos.

Asegúrese de que:

- Ud. haya recibido todo por lo que Ud. está pagando.
- Los precios y los totales estén correctos, por ejemplo, si el proveedor le prometió un descuento, ¿obtuvo Ud. el descuento?

Si Ud. piensa que una factura no está correcta, descubra lo que está mal y **contacte al proveedor de inmediato**. Discuta el problema con el proveedor y pónganse de acuerdo sobre la mejor manera de solucionarlo. Si realizó el pago de forma anticipada, entonces cuadre la factura con los artículos que Ud. recibe. Si necesita devolver cualquier artículo, asegúrese de que Ud. obtenga el reembolso por el precio de ese artículo.



## ACTIVIDAD 9

Comparar la factura en la página 31 con nota de entrega de entrega en la página 29 y la nota de la queja en la página 30.



1. ¿Qué tiene de malo la factura que recibió *Salón de Belleza Hair & Nails*?

---

---

2. ¿Qué cree que hizo Ester después de descubrir el error?

---

---

---

Ver las respuestas en la página 39 al final de esta parte.

## Pago de sus bienes y servicios

Una vez que esté satisfecho con su factura, Ud. necesita efectuar el pago. La mayoría de los proveedores aceptan el pago en efectivo, con cheque, por transferencia electrónica o mediante tarjeta de débito o crédito. La transferencia electrónica de fondos suele ser el método preferido y a menudo el método más seguro de pago, ya que no implica el manejo de dinero físico. Pregúntele a sus proveedores si su negocio puede pagar facturas por medio de transferencias electrónicas.

Ud. necesita una manera sistemática de mantener estos registros. Asegúrese de mantener copias de seguridad y organizarlas de manera adecuada.

RECIBO DE EFECTIVO	5 de abril de 2014
Recibido de: <i>Salón de Belleza Hair &amp; Nails</i>	
La suma de: setecientos noventa y nueve pesos con sesenta centavos	
Importe en cifras: <b>\$799.60</b>	
Gracias	
P. Marimo	
<i>Fábrica de Cosméticos Bellísima</i>	

## ACTIVIDAD 10



¿Sus compras siguen los ocho pasos? ¿Qué paso(s) necesita añadir a su proceso actual para hacer que sus compras sean más efectivas?

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



*Ud. necesita guardar las facturas y recibos pagados para sus archivos. Lea más acerca de cómo mantener y utilizar los registros empresariales en el MANUAL MESUN: REGISTROS CONTABLES*



## RESUMEN

- Ud. necesita comprar antes de producir o vender sus productos o servicios. Qué tan bien vende depende de qué tan bien compre.
- Comprar equipos es un asunto serio. Antes de decidirse a comprar equipo, asesórese por parte de proveedores, sus empleados, amigos en la industria y los usuarios de los mismos equipos o equipos similares.
- Al decidir qué equipo se comprará, considere alternativas de ahorro de energía en lugar de solamente basar su decisión sobre el precio de la compra inicial.
- Infórmese sobre las reparaciones y repuestos antes de comprar el equipo. Asegúrese de comprar los repuestos adecuados. Los repuestos más baratos pueden no ser los repuestos correctos.
- Las materias primas son todos los materiales y piezas que se utilizan para fabricar sus productos. Compre sus materias primas de proveedores confiables y asegúrese de que la calidad sea buena.
- Los mayoristas y minoristas compran y venden productos terminados realizados por los fabricantes. Haga una investigación de mercado y reflexione cuidadosamente antes de comprar productos terminados.
- Los clientes se preocupan cada vez más sobre cómo ciertos productos afectan al medio ambiente y su salud. Considere cómo sus clientes perciben ciertos productos antes de que los compre.
- Antes de seleccionar a los proveedores de servicios o a la gente que subcontratará, verifique sus habilidades y experiencia en el área específica de interés.
- Para comprar bien, compre
  - La calidad correcta.
  - La cantidad correcta.
  - Al precio justo.
  - Al momento justo.
- Existen ciertos pasos a seguir cuando compre productos, materia prima, equipos u otras cosas que necesita su negocio:

Paso 1: Averigüe lo que necesita su negocio sobre la base de lo que necesitan sus clientes.

Paso 2: Obtener la mayor cantidad de información posible sobre los diferentes proveedores al preguntarle a la gente que trabaja con Ud., buscar en internet, leer periódicos, revistas, revistas especializadas y revisar la guía telefónica. También ir a ferias comerciales para conocer a posibles proveedores.

Paso 3: Llevar a cabo verificaciones de antecedentes de los proveedores para conocer la reputación y la confiabilidad de los proveedores.

Paso 4: Póngase en contacto con los proveedores para obtener cotizaciones y compararlas para saber exactamente lo que los diferentes proveedores pueden ofrecer.

Paso 5: Negociar las condiciones y elegir los mejores proveedores poniéndose en contacto con cada proveedor para solicitar las mejores condiciones que pueden ofrecer. Comparar estas cotizaciones negociadas para determinar cuál es la mejor para su negocio.

---

Paso 6: Firme el contrato y haga el pedido: Siempre es mejor hacer el pedido por escrito. Piense cuidadosamente sobre las cantidades que necesita.

Paso 7: Reciba y verifique la mercancía inmediatamente, si hay algo incorrecto, comuníqueselo al proveedor inmediatamente.

Paso 8: Revise la factura y efectúe el pago, asegúrese de que Ud. haya recibido todo por lo cual Ud. está pagando y de que los precios y los totales sean los correctos.



## EVALUACIÓN 1

Ud. acaba de terminar la Parte I de este manual. Realice los dos ejercicios siguientes para comprobar su comprensión. Termine los ejercicios antes de comparar sus respuestas con las de la página 100.

### 1. Practique su vocabulario de negocios

Seleccione y traslade los términos correctos a los espacios en blanco.

Recibo	Productos acabados	Consulta por escrito	Equipo	Nota de entrega
Repuestos	Cotización	Factura	Pedido	Materia prima

1. Los mayoristas y minoristas principalmente venden..... hechos por los fabricantes o suministrados por otras empresas.
2. Antes de que una empresa compre ....., debe averiguar si el mantenimiento y los repuestos están disponibles a nivel local.
3. Cuando necesite reparar algo, gaste su dinero sabiamente. Asegúrese de comprar los..... correctos. Recuerde, los artículos más baratos no siempre son los mejores.
4. La calidad de la ..... que utiliza para fabricar sus productos es importante. Debe ser lo suficientemente buena. Pero si es demasiado cara, sus precios van a ser demasiado altos. Entonces, sus clientes podrían no ser capaces de pagar sus productos.
5. Antes de elegir un proveedor, primero tiene que saber lo que cada proveedor puede ofrecer. Por lo tanto, es una buena idea solicitar .....
6. Un.....es un documento para demostrar que Ud. ha pagado.
7. Una .....le indica que pague. Siempre compárela con la nota de entrega para asegurarse de que haya recibido todo lo que pidió.
8. Dele seguimiento a su ..... para asegurarse de que los productos sean entregados a tiempo.
9. Para averiguar lo que los proveedores le pueden ofrecer, se pueden visitar los proveedores, llamarlos o enviarles una .....
10. Cuando un proveedor le entregue lo que Ud. ha pedido a crédito, él o ella le proporciona una ..... que enumera la cantidad y el tipo de productos. Ud. recibe este documento antes de recibir la factura.

### 2. ¿Cuál es la respuesta correcta?

Dibuje un círculo alrededor de la mejor expresión para completar cada frase.

1. Cuando Ud. compra máquinas y otros equipos Ud. debe ...
  - a. Vender las máquinas que ya tiene.
  - b. Comprar las mismas máquinas que poseen sus competidores.
  - c. Averiguar si el mantenimiento y los repuestos están disponibles a nivel local.

- 
2. Ud. quiere comprar nuevos tipos de productos para vender en su tienda. Antes de decidir qué productos para comprar, lo primero que debe hacer es averiguar ...
    - a. Qué productos desean sus clientes.
    - b. Qué productos pueden ofrecer los proveedores.
    - c. Cuánto cuesta hacer que su área de almacenamiento sea más grande.
  3. Al seleccionar un proveedor de servicios o a alguien quien subcontratar, la información más importante que debería tener es ...
    - a. Sus clientes.
    - b. Su tamaño y capacidad de producción.
    - c. Sus habilidades y experiencia.
  4. Comprar bien puede ayudar a su negocio a ...
    - a. Reducir costos.
    - b. Mantener los costos sin cambios.
    - c. Vender a un precio más alto que otros negocios.
  5. Un pedido por escrito es mejor que un pedido verbal porque ...
    - a. Es una manera más ordenada de hacer el pedido.
    - b. Es una manera más rápida de hacer un pedido.
    - c. Es la prueba de que Ud. realizó un pedido.
  6. Compare los productos contra la nota de entrega o la factura ...
    - a. Al contar sus existencias al final de la semana o al final del mes.
    - b. Inmediatamente cuando Ud. reciba los productos.
    - c. Cuando haga su pedido.
  7. Su proveedor le entrega café. Está registrado en la factura, pero Ud. no puede recordar si lo solicitó o no. Para averiguarlo, revise ...
    - a. La orden del pedido.
    - b. La cotización.
    - c. El recibo.
  8. Si un proveedor le envía productos dañados, deberá de inmediato ...
    - a. Crearle una mala reputación al proveedor.
    - b. Quejarse y luego ponerse de acuerdo con el proveedor sobre la mejor manera de resolver el problema.
    - c. Bajar el precio para sus clientes y anunciar los productos.
  9. PCE significa que Ud. tiene que pagar ...
    - a. Mediante cheque.
    - b. Cuando los productos le sean entregados.
    - c. En 30 días.



## RESPUESTAS A LAS ACTIVIDADES

### Actividad 4

1. El comprador de *Almacén Maya* compró un mucho material fino y sedoso porque el vendedor le dijo que:
  - El precio era muy bueno.
  - El material era popular y una gran cantidad de sastres lo estaban comprando.
  - A muchos clientes les gustaría el material.
2. El problema con las compras de *Almacén Maya* es que no saben lo que desean sus clientes. La tienda toma decisiones de compra en base a lo que dice el proveedor.
3. Para mejorar sus compras, *Almacén Maya* debe saber lo que los clientes desean antes de hacer una compra. La tienda no debe simplemente confiar en la información proporcionada por el proveedor. Necesita realizar una investigación de mercado. Cuando la tienda compre los materiales, pueden comprar pequeñas cantidades para averiguar si los clientes quieren estos materiales y si están dispuestos a pagar el precio por ellos.
4. *Panadería La Delicia* no compró suficiente harina. La empresa se quedaba sin harina con demasiada frecuencia debido a que el propietario no calculaba la demanda correcta de harina. Lleva mucho tiempo y cuesta mucho dinero en transporte el tener que ir a la ciudad con demasiada frecuencia.
5. Si *Panadería La Delicia* no mejora sus compras:
  - La empresa no podrá hornear suficiente pan para el mercado. Las ventas bajarán y la empresa puede perder clientes.
  - El aumento del costo de transporte reducirá las ganancias del negocio.
  - Ellos continuarán perdiendo mucho tiempo al ir a comprar harina con tanta frecuencia. Las ventas sufrirán y las ganancias decaerán.
6. El propietario de Asociación de Pequeños Agricultores KATU compró una cantidad demasiado grande de un tipo de fertilizante y no les quedó dinero para comprar el fertilizante que los cultivos necesitan más.
7. Si Asociación de Pequeños Agricultores KATU no mejora sus prácticas de compra:
  - La producción agrícola se verá afectada ya que los rendimientos pueden bajar, lo cual afectará a la rentabilidad.
  - Los cultivos no cumplirán con los estándares de calidad requeridos por sus clientes. Posteriormente podrían perder clientes y sus ventas y ganancias disminuirán.

---

### Actividad 8

1. *Fábrica de Cosméticos Bellísima* tienen los precios más bajos. El importe total de los productos en la cotización de Distribuidora Capilar es de \$1,300.74. Para *Fábrica de Cosméticos Bellísima*, el monto es de \$1,299.60.
2. *Fábrica de Cosméticos Bellísima* no ofrece condiciones de crédito. Distribuidora Capilar ofrece 14 días de crédito.
3. *Fábrica de Cosméticos Bellísima* tienen las mejores condiciones de entrega. Entregan en 48 horas. Distribuidora Capilar sólo entrega dos semanas después de que el pedido haya sido realizado.
4. Ester le compró a *Fábrica de Cosméticos Bellísima* porque: Ester dijo que las entregas gratuitas y rápidas eran lo más importante para su negocio.

### Actividad 9

1. La factura incluye la fuga del Gel Rosado Bold and Beautiful 500 g que Ester le devolvió al proveedor con la nota de la queja firmada por la persona que efectuó la entrega.
2. Después de que se percató del error, Ester se puso en contacto inmediatamente con el proveedor y le explicó el problema. Ella le comentó al proveedor sobre la nota que había enviado con la persona que efectuó la entrega y luego discutieron la forma de resolver el problema.

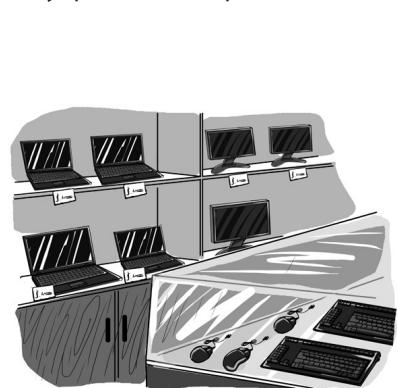


# CONTROL DE SUS EXISTENCIAS DESPUÉS DE LA COMPRA

El control de existencias es el siguiente paso. Despues de haber comprado los productos, Ud. los recibió, pero puede que Ud. no los use o venda inmediatamente. Ud. puede almacenarlos como existencias y Ud. tiene que controlar bien sus existencias.

## 1. ¿Qué son las existencias?

Las existencias son todos los productos que su negocio tiene a la venta. Las existencias también son todas las materias primas o repuestos que su negocio guarda y utiliza para fabricar los productos o prestar los servicios. Diferentes tipos de negocios tienen diferentes tipos de existencias. Aquí hay unos ejemplos:



Las existencias para una tienda de computadoras y teléfonos móviles incluye las computadoras, los teléfonos y los accesorios, tales como piezas de computadoras, cargadores, auriculares, etc.

### Fabricante

Las existencias para un fabricante es la materia prima y repuestos que el negocio utiliza para fabricar productos para su venta y los productos terminados que todavía no se han vendido.



Las existencias para una planta de procesamiento de yogur incluye la leche cruda entregada por los agricultores, los envases, aditivos, pajillas y etiquetas.

### Prestador de Servicio

Para un prestador de servicios, las existencias son los materiales o productos que el negocio compra para utilizarlos para prestar un servicio.



Las existencias en un salón de belleza incluye champús, acondicionadores, tijeras, trenzas, productos para el cabello, etc.



## ACTIVIDAD 11

Enumere todas las existencias que posee su negocio en este momento.

.....

.....

.....

### 2. ¿Qué es el control de existencias?

El control de existencias significa organizar la forma en que:

#### 1. Registra sus existencias



Anote todos los productos o materiales que entran o salen de su negocio.

#### 2. Almacene sus existencias



Mantenga la cantidad adecuada de existencias en una forma segura y práctica.

---

### 3. Organice sus existencias



Organice sus existencias de manera que atraigan a los clientes para que compren y también para facilitar el que Ud. pueda verlas y contarlas.

### 4. Revise sus existencias



Revise y cuente sus existencias a menudo para asegurarse de que estén en buenas condiciones y que no haya ningún faltante..

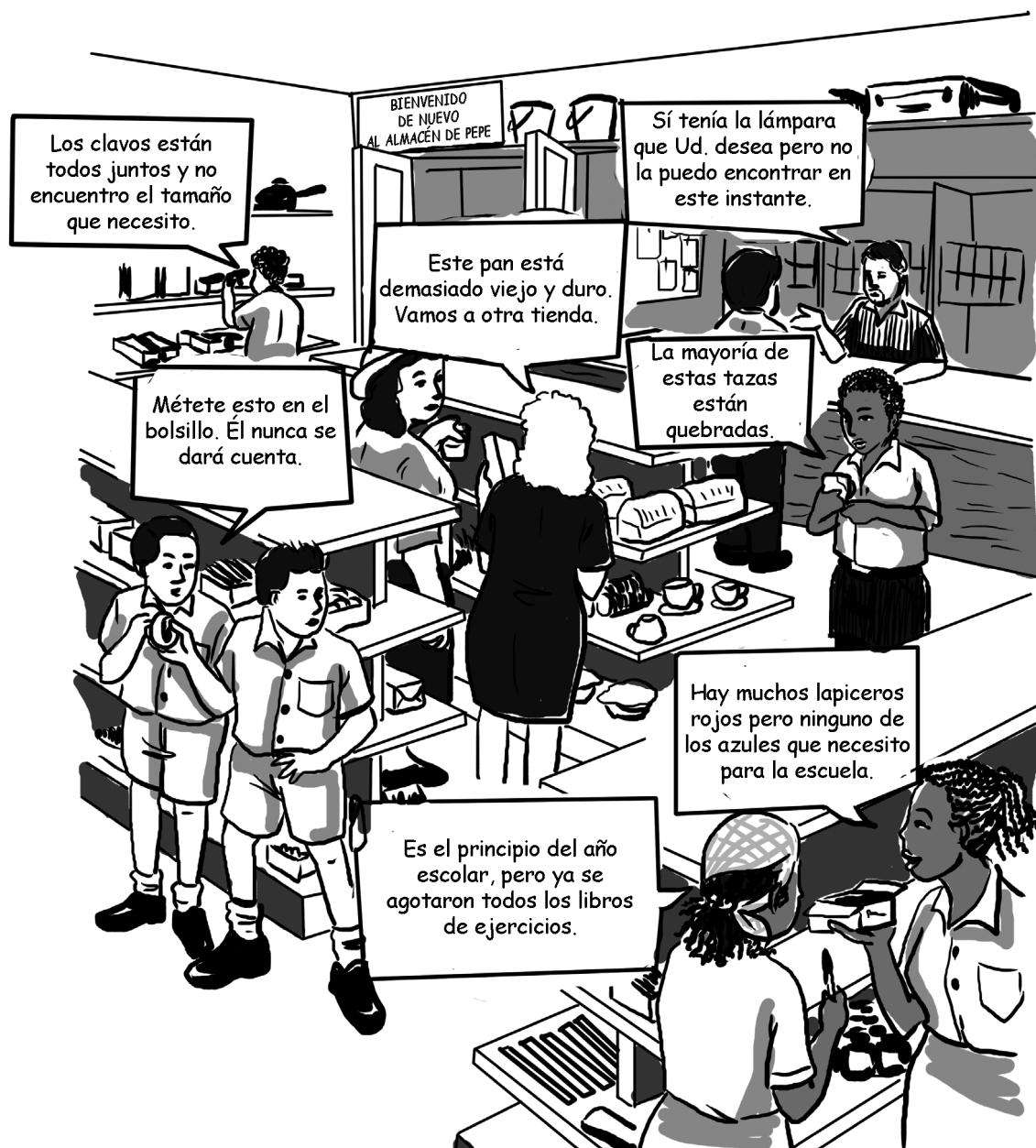
### 5. Genere un nuevo pedido para reabastecer sus existencias



Reabastézcase de las existencias correctas, en la cantidad correcta en el momento correcto.

### 3 ¿Cómo puede el control de existencias mejorar su negocio?

Pepe piensa que el control de existencias no es importante. Pero mira lo que pasa en su negocio:



## ACTIVIDAD 12



1. Observe la foto en la página anterior. ¿Qué problemas de control de existencias puede observar que existen en *El Almacén de Pepe*?

.....

.....

.....

2. ¿Qué puede hacer Pepe para solucionar los problemas de control de existencias que se observa en la imagen?

.....

.....

.....

Ver las respuestas en la página 72 al final de esta parte.

Las siguientes ilustraciones le explicarán cómo el control de existencias podría ayudarle a decidir qué productos necesita comprar, cuántos productos debe comprar y cuándo debe generar nuevos pedidos de mercancías.

### 1. El control de existencias le ayuda a prevenir el tener demasiadas o muy pocas existencias.



*Panadería La Delicia* tuvo que detener la producción debido a que no tiene existencias suficientes. Perderá clientes y las ventas y las ganancias decaerán.



*El Almacén de Pepe* tiene más frazadas de las que necesitan. El dinero del negocio está comprometido. No hay suficiente dinero para pedir los productos que los clientes desean.

## 2. El control de existencias le ayuda a decidir qué productos vender.

Hace tres meses, Teresa, la gerente de *Almacenes Tana* pidió 30 latas de carne de res. Su control de existencias muestra que ella solamente ha vendido 10 latas. Las latas han comprometido mucho dinero. Teresa intenta venderlas en oferta especial.

Antes de que Teresa compre productos la próxima vez, el control de existencias le ayudará para que sepa cuáles productos se venden bien. Entonces ella sabrá qué productos pedir.



## 3. El control de existencias le muestra de cuánta mercancía debe reabastecerse.

El control de existencias muestra que el café se vende lentamente. El café es caro, por lo que está comprometiendo mucho dinero del negocio.



En el pasado, Teresa pedía 18 frascos de café. El control de las existencias le muestra que ella solamente ha vendido dos o tres frascos por semana. En el futuro, Teresa solamente pedirá 6 frascos a la vez. Para limitar la cantidad de dinero que tenga comprometido con el café, ella decide mantener un nivel de existencias máximo de 12 frascos.



En el pasado, Teresa pedía 12 latas de pescado a la vez. Su control de las existencias muestra que ella vendió casi todas las latas en cuatro días. En el futuro, Teresa pedirá 36 latas a la vez porque el pescado se vende rápidamente.

#### 4. El control de existencias le muestra cuándo generar un nuevo pedido.

La semana pasada, el proveedor no tenía azúcar. Pero a Teresa no se le agotaron las existencias. Cuando calcula sus niveles mínimos de existencias, Teresa incluye existencias adicionales para cubrir situaciones imprevistas, tales como retrasos en las entregas o mayores ventas de lo normal.



## 5. Los registros de existencias le ayudan a averiguar si Ud. está perdiendo existencias.

Teresa anota todos los ingresos y egresos de existencias. El saldo le muestra la cantidad de existencias que debería estar disponible. Al contar físicamente sus existencias, Teresa se percata realmente de la cantidad de existencias con que cuenta.

Si existe una diferencia entre los registros de existencias y el recuento real:

- Puede haber habido un error a la hora de anotar los registros de existencias.
- Su negocio tiene un problema de control de existencias. Está perdiendo existencias.



El control de existencias me dice que debería tener 15 botellas pero solamente puedo contar 12. Entonces, faltan 3 botellas.

## 4 ¿Cómo controlar sus existencias?

### 4.1 Mantenga registros de existencias

Los registros de existencias son registros por escrito de la cantidad de existencias que entran y salen de un negocio. Los registros de existencias le dicen:

- Qué productos o materiales se han vendido o usado
- Cuántos de cada tipo de productos o materiales se han vendido o usado
- Cuándo fueron vendidos o usados los productos o materiales
- Cuántos de los productos o materiales tiene en existencias

## Registros de existencias para un minorista o mayorista

Teresa mantiene registros de existencias de la siguiente manera:

### Paso 1:



### Paso 2:



REGISTRO DE VENTAS DIARIAS EN EFECTIVO				Para ventas en efectivo
Artículo	Cantidad vendida	Precio unitario (\$)	Importe (\$)	
Aceite de cocina Best Foods, 750ml	1	1.70	1.70	
Sal fina, 1kg	1	0.65	0.65	
Arroz Steamy, 1 kg	1	0.90	0.90	
Azúcar Star, 2kgs	1	1.65	1.65	
Jabón en barra Shiny	3	0.50	1.50	

REGISTROS DE CUENTAS DE CLIENTES						
Cliente: K Medina Dirección: N° 15, Rue Simba, P.O.Simba Móvil: +256438649 Límite de crédito: 20 \$					Para ventas a crédito	
Fecha	Detalles	Cantidad	Ventas al crédito (\$)	Cantidad pagada (\$)	Saldo (\$)	FIRMA
25/3	Azúcar Star, 2kgs	1	1.65			
25/3	Aceite de cocina Best Foods, 750ml	1	1.70			
25/3	Té Morning Tea	2	0.90		4.25	K Medina

**Paso 3:**



El registro de ventas diarias en efectivo y el registro de cuentas de clientes pueden mostrarte a Teresa cuántas existencias han salido de su negocio. Las facturas o recibos le dicen cuántas existencias han entrado.

**Paso 4:**





Para obtener más información sobre cómo mantener los Registros de Cuentas de Clientes y el Registro de Ventas Diarias en Efectivo, estudie el *MANUAL MESUN: REGISTROS CONTABLES*.

### Fichas de existencias mensuales

Las fichas de existencias reflejan la información del Registro de Ventas Diarias en Efectivo así como la de los Registros de Cuentas de Clientes. Se utiliza una ficha para cada producto. Esta es la ficha de existencias del aceite de cocina Best Foods en botellas de 750 ml:

- 1 Escriba el nombre y detalles del producto o material.
- 2 Escriba el precio que se paga al proveedor por un artículo.
- 3 Escriba el precio que les cobra a sus clientes por un artículo.
- 4 Calcule el nivel de reposición; es decir, el nivel mínimo de existencias de un producto que Ud. desea mantener en cualquier momento dado. Este nivel de seguridad de existencias se fija después de valorar el tiempo que lleva entre el pedido y la adquisición de material. Si el saldo de las existencias cae por debajo del nivel de reposición, la empresa debe generar un pedido para adquirir el producto tan pronto como sea posible.
- 5 Escriba el número de artículos que tiene en existencia al empezar a llenar su ficha de existencias como "saldo anterior" (s/a).
- 6 Compre o pida productos cuando el saldo cae por debajo del nivel de reposición. El saldo de *Almacenes Tana* ha caído por debajo del nivel de reposición de 15 unidades, por lo que Teresa genera un nuevo pedido.
- 7 Anote todo lo que se rompe y no se puede vender.
- 8 Escriba todo lo que compra como ingreso de existencias. *Almacenes Tana* recibe las nuevas existencias que pidió. Teresa obtiene la información de las facturas.
- 9 Obtenga información del registro de ventas diarias en efectivo (para ventas en efectivo) y del Registro de Cuentas de Cliente (para ventas a crédito).

FICHA DE EXISTENCIAS					
1	Producto: Aceite de cocina Best Foods, 750ml				
2	Costo per artículo: \$1.60				
3	Precio de venta: \$1.70				
4	Nivel de reposición: 15 botellas				
EXISTENCIAS					
	Fecha	Detalles	ING.	EGR.	SALDO
5	1/3	s/a			19
	2/3	Venta		3	16
6	4/3	Venta		2	14
	5/3	Venta		1	13
	8/3	Venta		4	9
7	9/3	Mal estado		2	7
	11/3	Venta		3	4
8	12/3	Compra	24		28
	12/3	Venta		4	24
9	15/3	Venta		3	21
	17/3	Venta		3	18
	19/3	Venta		4	14
	23/3	Venta		3	11
	24/3	Venta		4	7

“

Asegúrese de mantener sus registros correctos y actualizados. Un registro que no está al día brinda información incorrecta y puede llevarle a tomar decisiones equivocadas sobre la base de información incorrecta



”



## ACTIVIDAD 13

A continuación se encuentran:

- El registro de Ventas Diarias en Efectivo de *Almacenes Tana* caja diario Ventas Registro para el 25 de marzo de 2014.
- Una factura de *Mayoristas de Enlatados* para los productos entregados a *Almacenes Tana* el 25 de marzo de 2014.
- Una página del Registro de Cuentas de Clientes de *Almacenes Tana*. El 25 de marzo de 2014, *Almacenes Tana* le vendió al crédito a un cliente.

Utilice la información del registro de Ventas Diarias en Efectivo, la factura y el Registro de Cuentas de Clientes para llenar la ficha de existencias de *Almacenes Tana* para el Aceite de cocina Best Foods, 750 ml, para el 25 de marzo de 2014. Escriba sus cantidades en las líneas en blanco en la parte inferior de la ficha de existencias.

REGISTRO DE VENTAS DIARIAS EN EFECTIVO			
Fecha 25 de marzo de 2014			
Artículo	Cantidad vendida	Precio unitario (\$)	Importe (\$)
Aceite de cocina Best Foods, 750ml	1	1.70	1.70
Sal fina, 1kg	1	0.65	0.65
Arroz Steamy, 1 kg	1	0.90	0.90
Azúcar Star, 2kg	1	1.65	1.65
Jabón en barra Shiny	3	0.50	1.50
Jabón en barra Fresh	2	0.25	0.50
Galletas de limón Mother's, 200g	1	1.25	1.25
Té Morning Tea 125g	1	0.45	0.45
Velas Resplandor, paquete	1	1.20	1.20
Aceite de cocina Best Foods, 750ml	1	1.70	1.70
Té Eastern Blend, 250g	1	0.60	0.60
Aceite de cocina Best Foods 2lt	1	4.50	4.50
Aceite de cocina Best Foods, 750ml	1	1.70	1.70
Azúcar Star, 2kg	2	1.65	3.30
Harina Pride, 1kg	1	1.30	1.30
Total			22.90

Factura

Número: 345

**Mayoristas de Enlatados**

11 Calle Occidental  
P.O. Box 911  
Bosque Simba

Número de pedido: 38

*Tiendas Tana*

Box 630, Simba Centro de Negocios  
Simba

25 de marzo de 2014

Cantidad	Descripción	Precio unitario (\$)	Precio total (\$)
3 cajas	Té Eastern Blend (10 x 125g por caja)	0.35	10.50
1 caja	Té Eastern Blend (12 x 250g por caja)	0.5	6.00
2 cajas	Café Sunrise (6 x 100g por caja)	0.55	6.60
2 cajas	Azúcar Star (10 x 2kgs por caja)	1.55	31.00
2 cajas	Aceite de cocina Best Foods (12 x 750ml por caja)	1.60	38.40
<b>Total</b>			<b>92.50</b>
Condiciones: PCE			

**REGISTROS DE CUENTAS DE CLIENTES**

Cliente: K Medina

Dirección: No. 15 Simba Street, P.O. Simba

Móvil: +2564389649

Límite de crédito: 20 \$

Fecha	Detalles	Cantidad	Ventas a crédito (\$)	Cantidad pagada (\$)	Saldo (\$)	Firma
25/3	Azúcar Star, 2kgs	1	1.65			
25/3	Aceite de cocina Best Foods, 750ml	1	1.70			
25/3	Té Morning Tea	2	0.90		4.25	K Medina

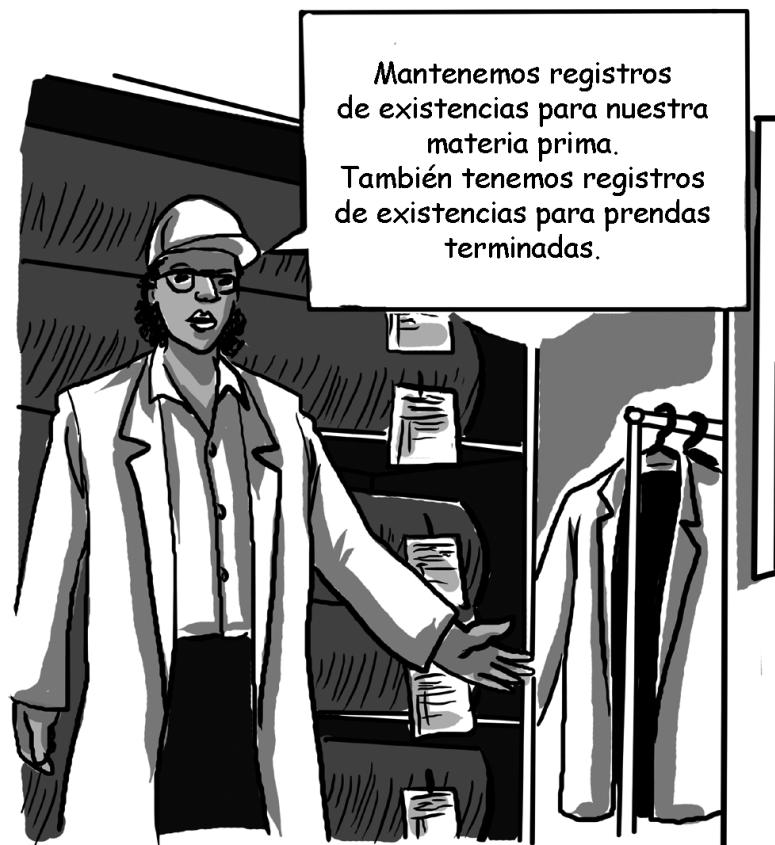
FICHA DE EXISTENCIAS				
Producto: Aceite de cocina Best Foods, 750ml Costo por artículo: \$1.60 Precio de venta: \$1.70 Nivel de reposición: 15 botellas				
EXISTENCIAS				
Fecha	Detalles	ENTRA	SALE	SALDO
19/3	Vendido		4	14
23/3	Vendido		3	11
24/3	Vendido		4	7

Ver las respuestas en la página 72 al final de esta parte.

#### Registros de existencias para un fabricante

Las fichas de existencias de un fabricante serán distintas a las de un minorista o mayorista. Un fabricante querrá llevar un registro de INGRESO Y EGRESO DE EXISTENCIAS. El precio de venta de las materias primas utilizadas por el fabricante no es necesario ya que el material no se vende, sino que se utiliza para fabricar un producto.

*La Sastrería La Confianza* utiliza una ficha de existencias para cada rollo de tela. Cada vez que *La Sastrería La Confianza* compra tela, anota la transacción en la ficha de existencias como **ingreso de existencias**.



#### FICHA DE EXISTENCIAS

Producto: Dril de algodón, gris  
Costo por artículo: \$5.00 por yarda  
Precio de venta: N/A  
Nivel de reposición: 20 yardas

		EXISTENCIAS		
Fecha	Detalles	ING.	EGR.	SALDO
7/5	Comprada	50		50
11/5	Para 10 chaquetas		20	30
12/5	Para 2 overoles		5	25

Cada vez que los empleados toman un pedazo de tela de un rollo para confeccionar prendas de vestir, anotan la cantidad que toman en la ficha de existencias como **egreso de existencias**.

FICHA DE EXISTENCIAS				
Producto: Chaquetas, talla mediana, gris Costo por artículo: \$18.00 Precio de venta: Precio Regular \$25.00 Nivel de reposición: N/A				
EXISTENCIAS				
Fecha	Detalles	ING.	EGR.	SALDO
7/5	Chaqueta terminadas	10		10
8/5	Vendido		2	8

Para prendas terminadas, La Sastrería La Confianza mantiene fichas de existencias separadas para cada tipo de diseño, tamaño y color. Cuando se hayan completado las prendas, se anotan como **ingreso de existencias**. Cuando las prendas se venden, se anotan como **egreso de existencias**.

#### Registros de existencias para un prestador de servicios.



FICHA DE EXISTENCIAS				
Servicio: Servicio Automotriz Costo por artículo: aceite- \$20 Precio de venta: N/A Nivel de reposición: N/A				
EXISTENCIAS				
Fecha	Detalles	ING.	EGR.	SALDO
1/5	Saldo anterior (s/a)			0
7/5	Aceite comprado	200 \$		200 \$

*Talleres Samba* utiliza una ficha de existencias para cada tipo de repuesto. Cada vez que *Talleres Samba* compra existencias, lo anotan en la ficha de existencias como **ingreso de existencias**. Cuando se utilizan repuestos para el servicio, se anotan como **egreso de existencias**.

#### 4.2 La gestión de existencias o inventario.

La gestión de existencias o inventario es un sistema que consiste en contar y examinar físicamente las existencias y luego comparar el listado de inventario resultante con las fichas de existencias.

#### El inventario sirve para comprobar el estado de sus existencias.

El inventario le proporciona mucha información útil. Por ejemplo, al contar sus existencias, Ud. se da cuenta:

- Si cualquiera de las existencias está dañada o en malas condiciones.
- Cuándo generar un nuevo pedido, qué productos se venden rápidamente o lentamente.
- Si Ud. no está utilizando las fichas de existencias.



**El inventario le ayuda a darse cuenta si hace falta existencias.**



## ACTIVIDAD 14

Al comparar la ficha de existencias con el listado de inventario en las imágenes anteriores, ¿qué averiguó Ud.?

.....

.....

.....

Ver las respuestas en la página 73 al final de esta parte.



**“** El inventario le ayuda a comprobar el estado de las existencias y si hay faltantes. Sin embargo, un inventario no refleja por qué faltan los elementos. Ud. debe averiguar esto por su cuenta. **”**

## Pasos a seguir para hacer un inventario

### Paso 1

- Asegúrese de que sus existencias estén bien organizadas

### Paso 2

- Prepare su listado de inventario

### Paso 3

- Cuente las existencias y anote las cantidades en la lista

### Paso 4

- Traslade la información de sus fichas de existencias a su Listado de Inventario

### Paso 5

- Compare sus fichas de existencias con el listado

### Paso 6

- Corrija las cantidades en sus fichas de existencias

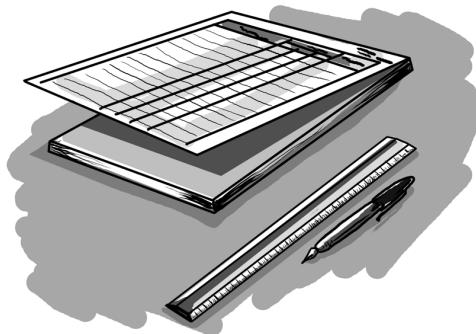
### Paso 1: Asegúrese de que sus existencias estén bien organizadas



## Paso 2: Prepare su listado de inventario

Teresa y Rosa de *Almacenes Tana* preparan su Listado de Inventario antes de llevar a cabo el inventario. Utilizan hojas de papel sueltas. Pero Ud. puede usar un cuaderno o cualquier otra cosa que funcione. A continuación se puede observar parte del Listado de Inventario de *Almacenes Tana*.

Teresa decidió contar sus Existencias el 31 de marzo. Ella y Rosa explican cómo llenar el Listado de Inventario. Ellos utilizan al aceite de cocina Best Foods, 750ml, como un ejemplo.



LISTADO DE INVENTARIO				Página 1
Detalles	Cantidad			Comentarios
	Inventory	Ficha de Existencias	Diferencia	
Aceite de cocina Best Foods, 750ml	12			

## Paso 3: Cuente las existencias y anote las cantidades en la lista

Cuando dos personas cuentan juntas las existencias (o "hacén inventario"), una persona dice en voz alta el nombre del producto o material y la cantidad. La otra persona repite el nombre y la cantidad y escribe la información en la Listado de Inventario (o Lista de Inventario). Esta es una buena manera de evitar errores.

Para cada producto, anote los detalles y la cantidad en las Listado de Inventario. Asegúrese de:

- No olvidar contar todas las existencias, ya sea en una bodega, en los estantes o en algún otro lugar.
- No trasladar ninguna de las existencias durante el inventario.



**Paso 4: Traslade la información de sus fichas de existencias a su Listado de Inventario**

FICHA DE EXISTENCIAS				
Producto: Aceite de cocina Best Foods, 750ml Costo por artículo: 1.60\$ Precio de venta: 1.70\$ Nivel de reposición: 15 botellas				
STOCK				
Fecha	Detalles	ING.	EGR.	SALDO
27/3	(s/a)			26
27/3	Vendido		3	23
27/3	Vendido		4	19
29/3	Vendido		4	15

LISTADO DE INVENTARIO				
Detalles		Cantidad		Comentarios
	Inventory	Ficha de Existencias	Diferencia	
Aceite de cocina Best Foods, 750ml	12	15		

Página 1

Fecha:  
31 de marzo de 2014

Asegúrese de que sus fichas de existencias estén actualizadas antes de copiar las cantidades en su Listado de Inventario. Recuerde que una ficha de existencias que no esté actualizada brinda información incorrecta y Ud. puede tomar decisiones equivocadas sobre la base de esa información.

## Paso 5: Compare sus fichas de existencias con el listado

Aceite de cocina Best Foods, 750ml	
Compare su Listado de Inventario (cuántas existencias tiene Ud. realmente)	12
Con el saldo de su ficha de existencias (la cantidad que debería tener)	15
Diferencia	-3

Detalles	Compare			Comentarios
	LISTADO DE INVENTARIO	Cantidad	Diferencia	
	↓ Inventario	↓ Ficha de existencias	↓ Diferencia	
Aceite de cocina Best Foods, 750ml	12	15	-3	¡Faltan 3! ¿por qué?
Aceite de cocina Best Foods, 2 litres	3	3	0	Cantidad correcta
Azúcar Star, 2kgs	10	9	+1	Sobra 1. ¿Por qué?
Harina Pride, 1kg	7	7	0	Cantidad correcta
→ Té Eastern Blend, 125g	0	2	-2	¡Faltan 2! ¿por qué?
→ Café Sunshine, 100g	4	5	-1	¡Falta 1! ¿por qué?

El inventario le ayuda a averiguar si existen Faltantes de inventario. Pero el listado de inventario no explica por qué la cantidad verdadera es mayor o menor que el saldo de su ficha de existencias. Ud. debe averiguar las razones por Ud. mismo.

## ACTIVIDAD 15



En su opinión, ¿cuáles son las razones por las que faltan existencias?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Ver las respuestas en la páginas 73 al final de esta parte.

### Paso 6: Corrija las cantidades en sus fichas de existencias

El Listado de Inventario o Lista de Inventario le muestra a Teresa y Rosa las cantidades correctas de Existencias. Les indica dice cuántas Existencias realmente tienen

LISTADO DE INVENTARIO				
Detalles	Cantidad			Comentarios
	Inventario	Ficha de existencias	Diferencia	
Aceite de cocina Best Foods, 750ml	12	15	-3	¡Faltan 3! ¿Por qué?
Aceite de cocina Best Foods, 2 litres	3	3	0	Cantidad correcta
Azúcar Star, 2kgs	10	9	+1	Sobra 1. ¿Por qué?

Pero la ficha de existencias también debe estar correcta:

Cuando el Listado de Inventario (o Lista de Inventario) muestra una cantidad menor que la ficha de existencias, anote la diferencia como **EGRESO DE EXISTENCIAS** en la ficha de existencias. Estas podrían ser existencias que se vendieron pero que se pasaron por alto en la ficha de existencias. Por ejemplo, para obtener el saldo correcto para el aceite de cocina Best Foods, 750ml, en Almacenes Tana, Teresa escribe la cantidad faltante de tres botellas bajo EGRESO DE EXISTENCIAS (EGR.) en la ficha de existencias.

FICHA DE EXISTENCIAS				
EXISTENCIAS				
Fecha	Detalles	ING.	EGR.	SALDO
27/3	S/a			26
27/3	Vendido		3	23
29/3	Vendido		4	19
31/3	Vendido		4	15
31/3	Faltante (inventario)		3	12



Cuando el Listado de Inventario (o Lista de Inventario) muestra una cantidad mayor que la de la ficha de existencias, anote la diferencia como **INGRESO DE EXISTENCIAS** en la ficha de existencias. Por ejemplo, para conseguir el saldo correcto para el azúcar Star, 2kg en Almacenes Tana, Teresa anota la diferencia de una bolsa en INGRESO DE EXISTENCIAS (ING.) en la ficha de existencias

FICHA DE EXISTENCIAS				
EXISTENCIAS				
Fecha	Detalles	ING.	EGR.	SALDO
24/3	S/a			15
24/3	Venta	1		14
25/3	Venta	2		12
29/3	Venta	3		9
31/3	Sobrante de inventario	1		10



#### 4.3 ¿Qué tan a menudo debería hacer inventario?



La frecuencia con la que su negocio debería llevar a cabo un inventario depende de muchas cosas, por ejemplo:

- ¿Lleva Ud. fichas de existencias?
- ¿Qué cantidad de existencias mantiene almacenada?
- ¿Cuántos productos o materiales diferentes mantiene almacenados y cuál es su valor?
- ¿Qué tan rápidamente vende o utiliza sus existencias?
- ¿Qué tan buena es su seguridad?

Decida lo que sea mejor para su negocio:

Ud. podría decidir llevar a cabo un inventario **más a menudo** si Ud.:

- No mantiene registros de existencias.
- Tiene grandes cantidades de existencias.
- Tiene muchos productos o materiales diferentes.
- No está seguro si sus existencias están seguras.
- Tiene a muchas personas trabajando en su negocio.
- Tiene problemas con faltantes de inventario.

Ud. podría decidir llevar a cabo un inventario **con menos frecuencia** si Ud.:

- Mantiene buenos registros de existencias.
- Tiene cantidades pequeñas de existencias.
- Solamente tiene unos pocos tipos diferentes de productos o materiales.
- Tiene una buena seguridad.
- Solamente hay unas pocas personas que trabajan en su negocio.

- No tiene problemas con faltantes de inventario; debido al hurto, por ejemplo.

Es una buena idea contar sus existencias en un horario regular, pero también se puede hacer inventario cuando Ud.:

- Nota que algo está mal.
- Nadie se lo espera, especialmente si Ud. sospecha que las existencias están siendo robadas.

#### 4.4 ¿Cuándo debería Ud. hacer inventario?



Decida qué día y qué hora son las más idóneas para realizar un inventario de su negocio.



Recuerde que no es bueno para su negocio cerrar el establecimiento para hacer inventario. Al cerrar su negocio, no está vendiendo ni produciendo. Los clientes pueden molestarse e irse con sus competidores. Es mejor que hacer inventario al final del día, después de cerrar el negocio.

## ACTIVIDAD 16



¿Hace inventarios en su negocio? Si lo hace, ¿con qué frecuencia se cuentan las existencias? ¿Cuándo realiza Ud. los inventarios?

.....

.....

### 5. Sistema electrónico de control de existencias

Algunas empresas, tales como las tiendas minoristas que venden una gran variedad de productos, pueden encontrar útil el disponer de un **control electrónico de existencias**. La computadora rastrea cuáles artículos se venden mediante el registro de los códigos de barras en el mostrador. Para ello, su negocio necesita adquirir software de control de existencias, como el de un sistema de punto de venta o un programa de gestión de existencias computarizado específico y un escáner de código de barras. Se escanea los productos cuando se les recibe y se les escanea de nuevo cuando se les vende o transfiere. Existen programas de códigos de barras para propietarios de pequeñas empresas y supermercados.

El costo de un sistema electrónico de control de existencias como estos puede ser menor que el costo del tiempo que le lleva a su negocio realizar un control de existencias manual. Un sistema informático de este tipo puede proporcionar informes detallados sobre las ventas y la facturación de existencias. Revisar estos informes le ayudará a decidir cuándo reponer sus existencias y le evitará sobreabastecerse o subabastecerse.





## RESUMEN

- **Las existencias** están formadas por todos los productos que su negocio tiene para su venta o todas las materias primas o repuestos que su negocio almacena y utiliza para producir bienes o prestar servicios.
- **El control de existencias** significa organizar la forma en que Ud.:
  - Registra sus existencias
  - Almacena sus existencias
  - Organiza sus existencias
  - Revisa sus existencias
  - Reabastece sus existencias
- **Los registros de existencias** son útiles porque le indican:
  - ¿Qué productos o materiales ha vendido o usado?
  - ¿Qué parte de los productos o materiales ha vendido o usado?
  - ¿Cuándo fueron vendidos o usados los productos o materiales?
  - ¿Qué parte de los productos o materiales tiene en existencias?
- Cuando Ud. realice sus propios registros de existencias, puede utilizar fichas de existencias, un libro de tapa dura, un cuaderno, una carpeta con páginas sueltas, un sistema de control de existencias computarizado o cualquier otra cosa que sea apropiada para este fin.
- Asegúrese de que sus registros existencias sean correctos y estén actualizados. Los registros de existencias que no estén actualizados brindan información incorrecta, lo cual lo puede llevar a tomar decisiones de compra equivocadas.
- El inventario es un sistema que consiste contar físicamente y hacer un listado de todas las existencias de su negocio.
- El inventario le ayuda a determinar:
  - ¿Hace falta existencias y cuánto falta?
  - ¿Están dañadas o en mal estado algunas existencias?
  - ¿Qué productos se venden rápidamente y cuáles no se venden bien?
  - ¿Qué materiales y repuestos utiliza más frecuentemente, cuáles utiliza con menos frecuencia y cuándo debería reabastecerse de ellos?
- Siga estos pasos para hacer el inventario:
  - Paso 1: Asegúrese de que sus existencias estén visibles y bien organizadas

Paso 2: Prepare su listado de inventario

Paso 3: Cuente las existencias y anote las cantidades en el listado de inventario

Paso 4 Traslade la información de sus fichas de existencias a su listado de inventario

Paso 5: Compare sus fichas de existencias con el listado de inventario

Paso 6: Corrija las cantidades en sus fichas de existencias

- Piense en su propio negocio y decida:
  - ¿Con qué frecuencia debería hacer inventario?
  - ¿Qué día y a qué hora debería hacer inventario?

## EVALUACIÓN 2



Ud. acaba de terminar la Parte II de este manual. Realice los dos ejercicios siguientes para comprobar su comprensión. Termine los ejercicios antes de comparar sus respuestas con las de la página 97:

### 1. Practique su vocabulario de negocios

Seleccione y traslade los términos correctos a los espacios en blanco.

Lista de Inventario

Niveles de reposición

Fichas de existencias

Inventario

Reabastecer existencias

Ficha de existencias

Ingresan y egresan

Revisión de Existencias

Existencias

1. Los productos que su negocio vende y todas las materias primas o repuestos que se utilizan para producir productos, son todos parte de las ..... de su negocio.
2. El control de Existencias es la manera de organizar (1) el registro de existencias; (2) el almacenamiento de existencias; (3) la organización de Existencias; (4) ..... y (5) la reposición de existencias.
3. Un buen control de existencias le ayudará a ..... en el momento adecuado.
4. Los registros de existencias significan anotar las existencias que ..... de un negocio.
5. Calcular el ..... le ayuda a mantener la cantidad correcta de un producto o material.
6. Para llevar un registro de todas las Existencias, es necesario anotar la información sobre .....  
.....
7. Al comparar el saldo de su ..... con las cantidades que contó y escribió en su ..... , puede averiguar si faltan algunas existencias.
8. Al hacer ..... , tiene la oportunidad de comprobar el estado de sus productos o materiales.

---

## 2. ¿Cuál es la respuesta correcta?

Encierre en un círculo el final correcto o el mejor final para cada frase.

1. El control de existencias es importante ...
  - a. Sólo para minoristas.
  - b. Sólo para los fabricantes.
  - c. Para todos los negocios.
2. Es malo para su negocio tener un exceso de existencias. Esto puede causar ...
  - a. Que sus proveedores se quejen de que los pagos no se efectúan a tiempo.
  - b. Que algunas existencias caduquen o se vuelvan obsoletas antes de ser vendidas.
  - c. Que su dinero se encuentre comprometido en las existencias, mientras que el dinero prestado devenga intereses.
3. Una buena manera para que los propietarios de tiendas puedan mejorar su control de existencias es ...
  - a. Siempre tener grandes cantidades de productos.
  - b. Siempre mantener las existencias bien organizadas.
  - c. Asegurarse de que tengan suficiente cantidad de diferentes tipos de productos para que nunca le tengan que decir que no a un cliente.
4. El control de existencias le ayuda a su negocio a ...
  - a. Vender menos productos a crédito.
  - b. Obtener descuentos para la publicidad.
  - c. Evitar quedarse sin existencias.
5. Si Ud. sospecha que Ud. está perdiendo existencias, sus registros de existencias le indicarán ...
  - a. Quien está robando.
  - b. Cuántas existencias faltan.
  - c. Cómo resolver el problema.
6. Un cliente se queja porque la camisa que le vendió tenía manchas. Ud. le da una camisa nueva. Esto significa que el saldo en su ficha de existencias ...
  - a. Será mayor que antes.
  - b. Será menor que antes.
  - c. Permanecerá igual.
7. Sus ventas de galletas de limón han aumentado, por lo que debe ...
  - a. Aumentar su nivel de reposición.
  - b. Disminuir su nivel de reposición.
  - c. Mantener su nivel de reposición exactamente igual.
8. Su nivel de reposición para las bolsas de azúcar de 2 kgs es de 20 bolsas. Esto significa...
  - a. Que necesita 20 bolsas de azúcar en cada pedido que hace a su proveedor.
  - b. Que necesita pedir más azúcar cuando sus existencias de azúcar disminuyan a 20 bolsas.
  - c. Su proveedor no le venderá menos de 20 bolsas de azúcar a la vez.

- 
9. Si a menudo se agotan sus existencias, una buena manera de resolver el problema es ...
- Calcular niveles de reposición más precisos.
  - Comprar existencias adicionales todos los días a un mayorista cercano.
  - Siempre mantener existencias adicionales de todos sus productos.
10. La mejor manera de averiguar si faltan existencias es ...
- Contar las existencias y comparar las cantidades con los saldos en su ficha de existencias
  - Contar las existencias y comparar las cantidades con las cantidades en las facturas de sus proveedores.
  - Comparar los saldos en su ficha de existencias con las copias de sus recibos de ventas.
11. El inventario no le indica:
- Si faltan algunas existencias.
  - Cuántas existencias faltan.
  - La razón por la que faltan existencias.
12. Si Ud. descubre que las cantidades en la ficha de existencias no son las correctas, debe corregirlos:
- Anotando la cantidad que Ud. necesita.
  - Anotando la cantidad que ha recibido de los proveedores.
  - Consignando la cantidad real.



## RESPUESTAS A LAS ACTIVIDADES

### Actividad 12

1. La imagen de *El Almacén de Pepe* muestra estos problemas de control de existencias:
  - Existencias mezcladas: Clavos de diferentes tamaños mezclados entre sí.
  - Existencias fuera de lugar, desorganizadas: Pepe no puede encontrar la lámpara que desea un cliente.
  - Existencias perdidas: Pepe no puede ver a los clientes que roban sus bienes.
  - Existencias caducadas o dañadas: El pan es viejo y duro y la mayoría de las tazas están quebradas.
  - Existencias agotadas: Los cuadernos y bolígrafos azules están agotados.
  - Demasiadas existencias: Hay demasiados bolígrafos rojos y los clientes no los desean.
2. Para solucionar cada uno de los problemas de control de existencias, Pepe puede:
  - Organizar y mostrar sus existencias de forma que sea fácil para los clientes encontrar los productos que estén buscando
  - Asegurarse de que las existencias no se rompan, caduquen, se vengan o se dañen.
  - Hacer más difícil que los clientes roben al:
    - Colocar los artículos pequeños cerca del mostrador.
    - Organizar los estantes para que él pueda ver mejor a sus productos y clientes.
  - Revisar sus existencias a menudo y planificar sus compras para asegurarse de que su negocio:
    - No se quede sin existencias.
    - No mantenga demasiadas existencias.

### Actividad 13

Esta es la ficha de existencias de *Almacenes Tana* para el aceite de cocina Best Foods, 750ml. Muestra la Cantidad correcta para el 25 de marzo:

- Se obtiene la cantidad de 24 botellas bajo ING.de Existencias en la factura. La factura muestra que *Almacenes Tana* compró dos cajas de aceite de cocina Best Foods. Hay 12 botellas en cada caja (12 x 750 ml).
- Se obtiene la Cantidad de cuatro botellas bajo EGR.de Existencias del Registro de Ventas Diarias en Efectivo y los Registros de la Cuentas de Clientes.
- Al observar el Registro de Cuentas de Clientes de Medina, se puede observar que ella compró una botella de aceite de cocina.

FICHA DE EXISTENCIAS				
Producto: Aceite de cocina Best Foods, 750ml Costo por artículo: \$1.60 Precio de venta: \$1.70 Nivel de reposición: 15 botellas				
EXISTENCIAS				
Fecha	Detalles	ING.	EGR.	SALDO
19/3	Venta		4	14
23/3	Venta		3	11
24/3	Venta		4	7
25/3	Compra	24		31
25/3	Venta		4	27

Al revisar el Registro de Compras Diarias en Efectivo de Almacenes Tana para el 25 de marzo línea por línea, se pueden contar tres botellas de 750 ml de aceite de cocina. En realidad, hay cuatro botellas de aceite de cocina anotados en el Registro de Compras Diarias en Efectivo. Pero una es más grande y contiene dos litros. El aceite de cocina Best Foods de dos litros tiene una ficha de existencias distinta.

#### Actividad 14

Cuando se comparan las cantidades en las ficha de existencias con las cantidades en el Listado de Inventario (o Lista de Inventario), se puede observar que faltan dos tubos de bicicleta de 28 x 1 pulgadas.

#### Actividad 15

Existen varias razones para las faltantes de inventario:

- Tal vez hayan problemas con su ficha de existencias. Por ejemplo:
  - ¿Ha olvidado anotar algunas nuevas existencias compradas?
  - ¿Ha olvidado anotar algunos objetos que se vendieron o utilizaron?
  - ¿Se acordó de anotar las existencias dañadas o rotas que no se podrían vender o utilizar?
  - ¿Ha cometido errores en sus cálculos?
- Tal vez hayan problemas con su inventario. Por ejemplo:
  - ¿Ha olvidado contar algunas existencias?
  - ¿Contó correctamente?
  - ¿Ha cometido errores en sus cálculos?
- Tal vez existen problemas con el robo, por ejemplo por parte de sus clientes, sus empleados u otras personas que trabajan con su negocio.



# MANEJO DE RELACIONES CON SUS PROVEEDORES

Para garantizar el buen funcionamiento de sus operaciones empresariales, Ud. debe gestionar las relaciones con los proveedores con eficacia.

## 1    ¿Pocos proveedores o muchos proveedores?

La primera pregunta es, ¿cuántos proveedores debería Ud. tener?

No dependa de un solo proveedor. Es muy riesgoso para su negocio. Tenga a más de un proveedor para que siempre pueda conseguir lo que Ud. necesita. Pero no tenga demasiados proveedores y no cambie de proveedores con demasiada frecuencia.

Tener pocos proveedores puede significar:

- Dedicar menos tiempo a la comparación de precios.
- Puede ser más fácil negociar descuentos y crédito.
- Ud. construye una relación con sus proveedores que le permite que se lleven a cabo pedidos prioritarios.
- Existe menos variación en la calidad de los productos y servicios suministrados.
- Hacer pedidos, gestionar el inventario y los procedimientos contables serán más simples.

Tener muchos proveedores puede ofrecer:

- Cobertura en contra de los problemas que puedan surgir con un único proveedor.
- Precios competitivos.

Para las pequeñas empresas, no es bueno tener demasiados proveedores. Si Ud. tiene unos pocos proveedores, normalmente obtiene un mejor servicio por parte de ellos al hacer compras frecuentes y pagar a tiempo. Ellos pueden ayudarlo a Ud. cuando haya escasez o si necesita una entrega urgente.



## ACTIVIDAD 17

¿Cuántos proveedores tiene Ud.? ¿Debería tener más o menos proveedores?

.....

.....

### 2 ¿Cómo afectan las relaciones con sus proveedores a su negocio?

Las buenas relaciones con los proveedores traerán muchos beneficios para su negocio:

- Los proveedores le podrían otorgar un mejor plan de pago. Por ejemplo, le podrían dar 45 días para pagar después de recibir los productos de ellos, en lugar del requisito de pago normal de 30 días.
- Los proveedores pueden ofrecerle ventas en consignación; es decir, se paga solamente después de haber vendido la mercancía.
- Los proveedores le podrían dar un porcentaje de comisión o descuento adicional.
- Los proveedores pueden introducir nuevos productos y servicios para Ud. antes de ofrecérselos a los demás.
- Los proveedores pueden darle respuesta a sus necesidades lo más rápidamente posible.



Para crear una buena relación con los proveedores, Ud. debe:

- Asegurarse de siempre pagar a tiempo.
- Periódicamente poner al día a sus proveedores sobre el estado de su negocio o el volumen de ventas para que puedan estar listos cuando se necesiten más suministros.
- Comuníquese con ellos verbalmente por teléfono o en persona si Ud. tiene el tiempo.
- Siempre que sea posible, evite los pedidos urgentes ya que pueden causar un estrés importante y poner bajo tensión la relación con sus proveedores.

### 3 Mantenga y actualice sus registros de proveedores

#### ACTIVIDAD 18



¿Qué debería registrar sobre el desempeño de su proveedor?

.....

.....

.....

.....

Para cada proveedor, Ud. debe mantener un registro de la entrega de bienes o servicios.

Sobre la base de los registros, se puede evaluar el desempeño de los proveedores. Luego se les puede dar retroalimentación sobre su desempeño, sugerir mejoras o decidir si desea continuar comprándole a ellos o no.

Estas son algunas de las cosas que Ud. debe dejar registradas:

- El tiempo de entrega.
- La cantidad de los productos entregadas.
- La calidad de los productos entregados.
- Los cambios en los precios.
- Los cambios en las condiciones de pago.
- Respuesta a los pedidos urgentes.

Ud. debe registrar toda la información anterior en un formulario de Registro de Proveedor como el de la página siguiente cada vez que los proveedores le entreguen productos o le presten servicios.

## REGISTRO DE PROVEEDOR

Año:

Nombre de Proveedor:

Productos/ servicios brindados:

Fecha de pedido	Tipo de productos	Cantidad de pedido	Estado (actualización real)				
			Calidad	Entrega	Precio	Pago	Otros Coment.

Ud. no necesita tener registros para cada proveedor. Por ejemplo, Ud. no tiene que crear un registro para un proveedor que le entrega una vez al año. No es difícil de evaluar a este tipo de proveedor. Ud. puede evaluar a este proveedor mediante el uso de los documentos de compra que se mencionan en la Parte I: "Haciendo Buenas Compras para su Negocio". Sin embargo, Ud. debe crear registros para los proveedores que le suministran la mayor parte de las materias primas, bienes o servicios para su negocio de forma periódica.

## 4      Evalúe el rendimiento de sus proveedores

A continuación se muestra un ejemplo de cómo el mal desempeño de los proveedores puede impactar negativamente a los negocios.







## ACTIVIDAD 19

En las imágenes anteriores, ¿cuáles son los impactos negativos que tuvieron los proveedores en esas empresas?

.....

.....

.....

Un mal desempeño por parte de sus proveedores puede crear un impacto negativo en su negocio:

- Los bienes y servicios de los proveedores no se entregan a tiempo. Como resultado, sus productos o servicios no se les entregan a sus clientes a tiempo.
- Los proveedores que cambian las condiciones del contrato sin previo aviso en los pedidos mínimos, tiempos de entrega, pagos, etc. hacen que sea difícil que su negocio funcione correctamente.
- Los proveedores que suministran bienes o servicios en menor cantidad o inferior calidad a la exigida hacen que su negocio brinde productos o servicios insuficientes o de baja calidad a sus clientes.

Es una buena idea revisar el desempeño de sus proveedores a intervalos periódicos, como cada mes, trimestre o anualmente, dependiendo de la frecuencia de sus pedidos. La revisión del desempeño de los proveedores le

ayudará a evaluar cuáles proveedores son confiables y cuáles no.

Los registros de proveedores son útiles para evaluar el desempeño de los proveedores, de la siguiente manera:

- ¿Cuántas veces fueron entregados los productos de forma tardía? En promedio, ¿de cuánto tiempo fue la demora?
- ¿Cuántas veces se entregaron productos insuficientes? ¿Cuál fue la cantidad deficiente?
- ¿Cuál fue la diferencia en la calidad real de los productos, en comparación con la calidad de los productos que fueron contratados y pedidos? ¿Cuántos productos dañados fueron entregados?
- ¿Con qué frecuencia se cambiaron los precios de los productos? ¿Cuál fue el porcentaje del cambio?
- ¿Con qué frecuencia se cambiaron las condiciones de pago? ¿Fueron inconvenientes los cambios en las condiciones de pago?

Para cada tipo de bien o servicio que Ud. compre, podría existir uno o dos criterios que son los más importantes. Por ejemplo, si Ud. necesita que sus proveedores entreguen materias primas a una calidad constante, el criterio más importante es la “calidad”.

Después de revisar el desempeño de sus proveedores, califíquelos. Por ejemplo, una puntuación de uno en el formulario de evaluación es muy mala y una puntuación de cinco es muy buena. Después de calificarlos, Ud. puede decidir si desea o no continuar comprándolos.

<b>EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DE PROVEEDOR</b>			
<b>Criterios de desempeño</b>	<b>Comida Lamba Co. Ltd</b>	<b>Aceite de Cocina Kinua Co.Ltd</b>	<b>Azúcar Nuevo Co. Ltd</b>
Entrega a tiempo	5	2	3
Cantidad suficiente	4	2	5
Respuesta rápida a los pedidos urgentes	5	2	4
Calidad consistente	4	3	4
Métodos de pago convenientes	4	2	4
Personal de entrega amable y servicial	5	3	3
Calificación	Bueno	Malo	Regular



## ACTIVIDAD 20

Use la siguiente tabla de evaluación para evaluar y calificar a sus proveedores.

Criterios de desempeño	Proveedor 1	Proveedor 2	Proveedor 3	Proveedor 4	Proveedor 5
Entrega a tiempo					
Cantidad suficiente					
Respuesta rápida a los pedidos urgentes					
Calidad consistente					
Métodos de pago convenientes					
Personal de entrega amable y servicial					
Calificación					

Sobre la base de la evaluación, Ud. puede decidir si continuar o terminar los contratos con los proveedores.

## 5 Manejo de disputas

Para evitar disputas con los proveedores, Ud. debe:

- Tener un contrato o acuerdo de compra escrito con los proveedores que detalla y delinear claramente los términos.
- Indicar claramente las obligaciones de los proveedores y las consecuencias de una violación de cualquiera de los términos en el contrato.
- Registrar de forma exacta el tiempo, cantidad y calidad de los productos y servicios entregados por los proveedores.

### ACTIVIDAD 21



La siguiente ilustración muestra una disputa entre el dueño de la panadería y un proveedor. Si Ud. fuera el dueño, ¿qué haría para resolver la disputa?



Ver las respuestas en la página 87 al final de esta parte.

Para manejar las disputas con los proveedores, Ud. debería:

- Darle un aviso a los proveedores de inmediato si existe algún problema relacionado con los productos, la entrega y el pago.
- Recolectar datos sobre el problema. Sería mejor si la evidencia es visual o grabada.
- Exponer muy claramente qué término en el contrato está siendo violado por el proveedor.
- Indicar su solución al problema.
- Ser receptivo a sugerencias, pero no cambiar su posición cuando se hable de la solución con el proveedor.
- Obtener acuerdos por escrito por parte de los proveedores.
- Buscar la ayuda de un tercero o un asesor legal si Ud. y el proveedor no pueden llegar a un acuerdo.

## 6 Anulación de contratos con proveedores

Al revisar el desempeño de los proveedores, si Ud. encuentra que algunos de ellos no brindaron los servicios o productos que Ud. necesita, puede que tenga que anular los contratos con ellos y buscar mejores proveedores.

Ud. debe revisar el contrato para asegurarse de que Ud. no tenga que pagar sanciones por anulación temprana. También tiene que revisar para asegurarse de que la anulación del contrato no afecte a su negocio. De ser posible, Ud. debe encontrar y negociar con nuevos proveedores antes de anular los contratos con los proveedores existentes.

Cuando Ud. le informe al proveedor sobre la anulación, es necesario explicar el motivo por el cual Ud. está anulando el contrato. Ellos podrían ser capaces de ofrecerle un mejor trato, por ejemplo, al disminuir el precio o elevar la calidad de los productos o servicios que brindan. Esto le ahorrará las perturbaciones causadas por el cambio de proveedores.



## RESUMEN



- No dependa de un solo proveedor. Es muy riesgoso para su negocio. Tenga a más de un proveedor para que siempre pueda conseguir lo que Ud. necesita.
- Siempre mantenga una buena relación con sus proveedores, ya que puede brindarle los siguientes beneficios a su negocio:
  - Un período de pago exclusivo.
  - Ventas en consignación (es decir, solamente pagaría cuando los productos se hayan vendido).
  - Un porcentaje adicional de comisión o un descuento en cantidad.
  - Ser la primera persona en saber sobre nuevos productos o servicios de los proveedores.
  - Entregas rápidas de sus pedidos.
- Los registros de los proveedores proporcionan información que puede utilizar para evaluar el desempeño del proveedor. Ud. debe llevar un registro de entrega de los proveedores que regularmente le suministran la mayoría de las materias primas, bienes o servicios para su negocio.
- Es una buena idea evaluar el desempeño de sus proveedores en intervalos regulares. Evaluar el desempeño de los proveedores le ayudará a evaluar si sus proveedores son confiables y eficaces.
- Ud. debe evaluar a sus proveedores y calificarlos sobre la base de los criterios de desempeño, los cuales están definidos por sus necesidades.
- Para manejar las disputas con los proveedores, Ud. debería:
  - Notificar a los proveedores de inmediato.
  - Recopilar datos sobre el problema.
  - Especificar muy claramente cuál término en el contrato está siendo violado.
  - Definir su posición.
  - Ser receptivo, pero no cambiar su posición.
  - Obtener acuerdos por escrito de los proveedores.
  - Buscar la ayuda de un tercero o asesor legal.
- Sobre la base de la evaluación, puede decidir si continuar o ponerle fin a los contratos con los proveedores.
- Si decide anular el contrato con un proveedor, Ud. debe revisar el contrato para asegurarse de que Ud. no tenga que pagar sanciones por la anulación temprana del contrato. También tiene que asegurarse de que la anulación del contrato del proveedor no perturbará su negocio.



## EVALUACIÓN 3

Ud. acaba de terminar la Parte III de este manual. Haga los dos ejercicios siguientes para comprobar su comprensión. Termine los ejercicios antes de comparar sus respuestas con las de la página 100.

### 1. Practique su vocabulario de negocios

Seleccione y translade los términos correctos a los espacios en blanco.

Sanciones

Registros

Criterios de desempeño

1. Para cada proveedor, Ud. debe mantener ..... sobre cómo se le entregan los productos o servicios. Sobre la base de los registros, se puede evaluar el desempeño de los proveedores.
2. Ud. puede evaluar a sus proveedores y calificarlos sobre la base de ..... Para cada tipo de producto o servicio que Ud. compre, uno o dos criterios podrían ser los más importantes.
3. Ud. debe revisar el contrato para asegurarse de que Ud. no tenga que pagar ..... para la anulación temprana del contrato

### 2. ¿Cuál es la respuesta correcta?

Encierre en un círculo el final correcto o el mejor final para cada frase.

1. Para minimizar el riesgo, Ud. debe ...
  - a. Tener un solo proveedor.
  - b. Tener unos pocos proveedores.
  - c. Tener muchos proveedores.
2. Para manejar bien a los proveedores, se debe llevar un registro de ...
  - a. Todos los proveedores.
  - b. Sólo los proveedores que no sean de confianza.
  - c. Los proveedores que suministran la mayor parte de las materias primas, bienes o servicios para su negocio.
3. Para calificar el desempeño de los proveedores, Ud. debería ...
  - a. Centrarse en uno o dos criterios importantes.
  - b. Tener todos los criterios que sea posible.
  - c. Tener diferentes criterios para diferentes proveedores.

## RESPUESTAS A LAS ACTIVIDADES



### Actividad 21

Para solucionar la disputa con el proveedor, el dueño de la panadería debería:

- Mostrar registros para demostrar que él comprobó la calidad de la harina cuando fue entregada. El formulario de registro debería tener las firmas de tanto el propietario/personal de la panadería y el personal de la entrega.
- Mostrar evidencia de la harina mohosa y las copias de las quejas de los clientes sobre la calidad del pan elaborado con la harina mohosa.
- Indicar claramente que el problema no es causado por el personal de la panadería, sino por el proveedor ya que no entregó la harina de calidad que fue contratada.
- Mantener la posición de que la panadería no pagará por harina mohosa y anulará el contrato con el proveedor.



# ¿QUÉ APRENDIÓ EN ESTE MANUAL?

Ahora que ya ha terminado este manual, realice los siguientes ejercicios prácticos. Los ejercicios le recordarán lo que ha aprendido y le ayudarán a mejorar el proceso de compra y control de existencias de su negocio.

Los ejercicios le ayudarán a:

- **Utilizar** lo que ha aprendido para resolver problemas prácticos ("¡Ayuda, Por Favor!").
- **Tomar medidas** para mejorar su negocio mediante la puesta en práctica de lo que ha aprendido (Plan de Acción).

Compare sus respuestas con las respuestas en las páginas 97 - 100. Si le resulta difícil responder algo, vuelva a leer esa parte del manual. La mejor manera de aprender es terminar cada ejercicio antes de mirar las respuestas.

Sírvase consultar el listado de Términos Útiles de Negocios en las páginas 101 - 102 para encontrar rápidamente el significado de algún término que Ud. no comprenda.

“ En este manual Ud. ha aprendido acerca de las compras y el control de existencias. Pero lo que ha aprendido no le ayudará sino hasta utilizar sus nuevos conocimientos en el quehacer diario de su negocio. Recuerde que debe elaborar el Plan de Acción en la página 96 para ayudarle a mejorar el proceso de compras ”.



## 1. ¡Ayuda, Por Favor!

### Problemas con el equipo en Mueblería Moderna

Hacía mucho tiempo que Esteban había estado buscando un taladro. Hace unos meses, compró un nuevo y potente taladro eléctrico.

Aproximadamente un mes más tarde, algo en el taladro se descompuso. Entonces, Esteban se enteró de que los repuestos no estaban disponibles en el país. Nadie sabe cómo reparar el taladro. Su tienda de muebles ahora tiene una máquina que no se puede utilizar.



Un amigo mío me comentó que él podría traerme un taladro del exterior. Era el modelo más nuevo y tenía todas las características más deseables. ¿Cómo podría decir que no?

1. ¿Fue un error que Esteban comprara ese taladro? ¿Por qué?

---

---

---

2. ¿Con quién debería haber hablado Esteban antes de comprar el taladro?

---

---

---

3. Brinde ejemplos sobre el tipo de preguntas que Esteban debería haber preguntado antes de comprar el taladro.

---

---

---

#### **Escriba un pedido**

Orlando, el dueño de *Computadoras y Accesorios Simba*, quería comprar computadoras y accesorios adicionales. Después de comparar las cotizaciones de diversos proveedores seleccionó a *Proveedores Pro* para que le entre-

gara los productos. Ayúdale a Orlando a escribir el pedido para *Proveedores Pro* en el espacio a continuación o en una hoja de papel aparte.

Recuerde lo que ha aprendido sobre los pedidos en este manual. Aquí está la información que necesita para escribir la el pedido:

*Computadoras y Accesorios Simba* necesita:

3	Computadoras Diga	\$ 80.00 cada unidad
3	Impresoras Multifuncionales Sendo Scx-20	\$30.00 cada unidad
5	Impresoras fotográficas Smart	\$15.00 cada unidad
20	8G USBs Uga	\$8.00 cada unidad
50	Agendas 2014 Uno	\$2.00 cada unidad
30	Estuches de computadora portátil	\$5.00 cada unidad

También necesita esta información para escribir su pedido:

- El número del pedido es 23.
- La fecha del pedido es el 5 de marzo de 2014.
- La dirección del proveedor es: *Proveedores Pro*, 15 Calle Principal, Inaba. Remitir el pedido al Departamento de Ventas.
- El número de la cotización es 117.
- Orlando quiere pagar al crédito. El proveedor ofrece crédito de 30 días.
- La dirección de *Computadoras y Accesorios Simba* es: *Simba Centro de Negocios*, Inaba.
- Se necesitan los productos son necesarios a más tardar dos semanas después del pedido.
- La entrega es gratis para pedidos de más de \$500.

### Problemas con el control de existencias en *Panadería La Delicia*

Juana administra *Panadería La Delicia*. La panadería es popular y las ventas son buenas. Pero la empresa tiene problemas con el control de existencias:



Para resolver los problemas con el control de existencias, *Panadería La Delicia* empezó a mantener registros de las existencias. Juana y su asistente también comenzaron a llevar a cabo inventarios. Decidieron hacer un inventario el 30 de septiembre, para lo cual ese día cerraron el negocio al público.

1. Siga los pasos para llevar a cabo el inventario y ayude a *Panadería La Delicia* a llenar su Listado de Inventario y las fichas de existencias utilizando la siguiente información.

*Panadería La Delicia* normalmente hornea 180 panes por día. El 30 de septiembre, ellos:

- Utilizaron 65 kilos de harina blanca, 1 kg de levadura, 1,5 kg de azúcar y 1 litro de aceite.
- Compraron 250 kilogramos de harina blanca, 10 kg de azúcar y 15 litros de aceite.
- Tuvieron que tirar 10 kilos de aceite en mal estado.

Durante el inventario, Juana y su asistente contaron:

- 360 kg de harina blanca, 7 kg levadura, 15,5 kg de azúcar y 17 litros de aceite estándar.

*Panadería La Delicia* también necesita sal, pero todavía no llevan una ficha de existencias para la sal.

FICHA DE EXISTENCIAS				
EXISTENCIAS				
Fecha	Detalles	ING.	EGR.	SALDO
23/9	S/a			9.5
23/9	Se usó		1.5	8
23/9	Compra	10		18
26/9	Se usó		1.5	16.5
27/9	Se usó		1.5	15
28/9	Se usó		1.5	13.5
29/9	Se usó		1.5	12

FICHA DE EXISTENCIAS				
EXISTENCIAS				
Fecha	Detalles	ING.	EGR.	SALDO
25/9	S/a			18
25/9	Se usó		1	17
26/9	Se usó		1	16
27/9	Se usó		1	15
28/9	Se usó		1	14
29/9	Se usó		1	13

**FICHA DE EXISTENCIAS**

Producto: Harina blanca Pride  
Costo por artículo: \$1.78 por kg  
Precio de venta: N/A  
Nivel de reposición: 325 kg

<b>EXISTENCIAS</b>				
<b>Fecha</b>	<b>Detalles</b>	<b>ING.</b>	<b>EGR.</b>	<b>SALDO</b>
28/9	S/a			325
28/9	Se usó		65	260
29/9	Se usó		65	195

## FICHA DE EXISTENCIAS

2. Observe de cerca el Listado de Inventario y las fichas de existencias que ha completado y responda estas preguntas:

a. ¿Cuánto aceite estándar tiene *Panadería La Delicia* al final del 30 de septiembre?

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

b. ¿Cuáles dos materias primas tiene *Panadería La Delicia* en existencias en cantidades mayores a las que necesitan?

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

c. La asistente de Juana estaba en lo correcto cuando dijo que sospechaba de que habían faltantes de inventario.

- ¿Cuáles materias primas presentan faltantes de inventario?
- ¿Cuánto falta de cada materia prima?

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

d. ¿Para cuál materia prima indica la ficha de existencias una cantidad superior a la que Juana y su asistente contaron durante el inventario?

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

## 2. Plan de Acción

QUÉ es el problema	CÓMO se soluciona el problema	QUIÉN solucionará el problema	CUÁNDO se solucionará el problema
Yo solamente tengo un proveedor y tengo problemas con los términos de pago y entrega del proveedor.	Le preguntaré a otros negocios cuáles proveedores utilizan. Haré una lista y enviaré sus consultas por escrito a los proveedores que sugieren.	Yo lo haré	Empezaré a preguntarle otros negocios el lunes 23 de agosto. Debo enviar consultas escritas antes del 1 de septiembre.
Almaceno demasiadas existencias de algunos productos. Al mismo tiempo, a menudo me quedo sin Existencias de otros productos.	Voy a descontar las existencias de venta lenta.  Voy a revisar mis niveles de reposición y cambiaré los que no sean correctos.  Revisaré mis existencias al menos dos veces por semana.	Yo lo haré  Yo lo haré  Yo lo haré	Yo decidiré cuáles artículos descontar y sus precios, además de revisar y modificar los niveles de reposición esta semana.  A partir de la próxima semana, Rosa y yo vamos a revisar las existencias todos los martes y viernes.

¿Cómo puede comprar mejor su negocio? Comience por elaborar un plan de acción. En su plan, anote:

1. ¿Cuáles son los principales problemas que su negocio tiene con la compra de suministros?
2. ¿Cómo solucionará cada problema?
3. ¿Quién solucionará cada problema? ¿Ud. solucionará los problemas o se lo delegará a alguien más?
4. ¿Cuándo tiene previsto solucionar cada problema?

Anote su plan de acción en la siguiente página. Recuerde estas sugerencias:

- Haga un plan para un período de tres o seis meses.
- Sea realista. Sólo anote lo que cree que es posible hacer.
- Trate de solucionar el problema más urgente primero.
- Mantenga este manual en su negocio para que Ud. y otros puedan usarlo cuando lo necesite.
- Verifique frecuentemente que esté siguiendo su Plan de Acción. Es una buena idea verificarlo todas las semanas.
- Ud. puede colocar su Plan de Acción en la pared de manera que sea fácil de ver y de verificarlo.

## Plan para mejorar sus compras y el control de existencias

Utilice esta página para escribir su plan para sus compras y el control de existencias en su negocio

<b>CUÁL</b> es el problema	<b>CÓMO</b> soluciona el problema	<b>QUIÉN</b> solucionará el problema	<b>CUÁNDO</b> se solucionará el problema
-------------------------------	--------------------------------------	---	---



## RESPUESTAS A LAS ACTIVIDADES

### Evaluación 1

- |                 |             |              |                  |
|-----------------|-------------|--------------|------------------|
| 1. 1. Productos | 2. Equipo   | 3. Repuestos | 4. Materia prima |
| 5. Cotización   | 6. Recibo   | 7. Factura   | 8. Pedido        |
| 9. Consulta por | 10. Nota de |              |                  |
2. 1. c      2. a      3. c      4. a      5. c      6. b      7. a      8. b      9. b

### Evaluación 2

- |   |                            |                            |
|---|----------------------------|----------------------------|
| 1. 1. Existencias                             | 2. Revisión de existencias | 3. Reabastecer existencias |
| 4. Ingresan y egresan                         | 5. Niveles de reposición   | 6. Ficha de existencias    |
| 7. Ficha de existencias...lista de inventario |                            | 8. Inventario              |
2. 1. c      2. b&c      3. b      4. c      5. b      6. b      7. a      8. b      9. a      10. a      11. c  
12. c

### Evaluación 3

- |                             |                           |              |
|-----------------------------|---------------------------|--------------|
| 1. 1. Registros             | 2. Criterios de desempeño | 3. Sanciones |
| 2. 1. b      2. c      3. a |                           |              |

### ¡Ayuda, por favor!

#### Problemas con el equipo en la Mueblería Moderna

- Sí, fue un error de Esteban el comprar ese taladro. Esteban debería haber averiguado si podía mandarlo a reparar y en donde podría encontrar repuestos antes de comprar el taladro.
- Esteban debería haber hablado con las empresas que venden taladros, sus empleados, amigos de negocios y otras personas de negocios que utilizan taladros. Además, debería haber buscado taladros y repuestos en Internet.
- Antes de comprar el taladro, Esteban debió haber respondido preguntas como las siguientes:
  - ¿Qué diferentes tipos de taladros están disponibles?
  - ¿Debería obtener taladros nuevos o de segunda mano?
  - ¿Qué taladros son fáciles de usar?
  - ¿Qué tan confiables son los taladros?
  - ¿Ofrecen garantías por escrito los proveedores?
  - ¿Se puede dar mantenimiento y reparar los taladros localmente?

- ¿Hay repuestos de buena calidad disponibles a nivel local? De no ser así, ¿cuánto tiempo se tardaría en conseguir las piezas?
- ¿Qué tan caros son los repuestos?

### Redacte un pedido

Su pedido a *Computadoras y Accesorios Simba* podría ser parecido al ejemplo que se muestra a continuación. No tiene que ser exactamente igual, pero debe contener toda la información incluida en este formulario:

PEDIDO			
Número: 23			
5 de marzo de 2014	Departamento de ventas		
<i>Mega Proveedores</i>	15 Calle Principal		
Inaba			
<p>Estimado(a) Sr./Sra./Srta.:,</p> <p>Muchas gracias por su cotización número 117. Por favor, sírvase suministrar y entregar a nuestra dirección los siguientes productos:</p>			
Descripción	Cantidad	Precio unitario (\$)	Precio total (\$)
Computadoras Diga	3	80.00	240.00
Impresoras Multifuncionales Sendo Scx-20	3	30.00	90.00
Impresoras fotográficas Smart	5	15.00	75.00
8G USBs Uga	20	8.00	160.00
Agendas 2014 Uno	50	2.00	100.00
Estuches de computadora portátil	30	5.00	150.00
<p>Entrega: Entrega sin costo a nuestra tienda a más tardar dos semanas contadas después de la fecha de este pedido</p> <p>Pago: 30 días netos.</p> <p>Firma: Orlando Manager</p> <p><i>Computadoras y Accesorios Simba</i></p>			

## Problemas de control de existencias en *Panadería La Delicia*

1. Estas son la Lista de Control de Existencias y las fichas de existencias completadas de *Panadería La Delicia*

LISTADO DE INVENTARIO				
Detalles		Cantidad		Comentarios
		Inventario	Ficha de Existencias	Diferencia
Harina blanca Pride		360	380	-20
Levadura Sun		7	5	+2
Azúcar Star		15.5	20.5	-5
Aceite estandar		17	17	0
				Cantidad correcta

FICHA DE EXISTENCIAS				
EXISTENCIAS				
Fecha	Detalles	ING.	EGR.	SALDO
28/9	S/a			325
28/9	Se usó		65	260
29/9	Se usó		65	195
30/9	Se usó		65	130
30/9	Compra	250		380
30/9	Faltante de inventario		20	360

FICHA DE EXISTENCIAS				
EXISTENCIAS				
Fecha	Detalles	ING.	EGR.	SALDO
28/9	S/a			8
28/9	Se usó		1	7
29/9	Se usó		1	6
30/9	Se usó		1	5
30/9	Sobrante de inventario	2		7

FICHA DE EXISTENCIAS				
Producto: Azúcar Star Costo por artículo: \$2.59 por kg Precio de venta: N/A Nivel de reposición: 15 kg				
EXISTENCIAS				
Fecha	Detalles	ING.	EGR.	SALDO
23/9	S/a			9.5
23/9	Se usó		1.5	8
23/9	Compra	10		18
26/9	Se usó		1.5	16.5
27/9	Se usó		1.5	15
28/9	Se usó		1.5	13.5
29/9	Se usó		1.5	12
30/9	Se usó		1.5	10.5
30/9	Compra	10		20.5
30/9	Faltante de inventario		5	15.5

FICHA DE EXISTENCIAS				
Producto: Aceite estándar Costo por artículo: \$7.14 por litro Precio de venta: N/A Nivel de reposición: 20 litros				
EXISTENCIAS				
Fecha	Detalles	ING.	EGR.	SALDO
25/9	S/a			18
25/9	Se usó		1	17
26/9	Se usó		1	16
27/9	Se usó		1	15
28/9	Se usó		1	14
29/9	Se usó		1	13
30/9	Se usó		1	12
30/9	Compra	15		27
30/9	Mal estado		10	17
30/9	Inventario			17

2.

- Al final del día 30 de septiembre, la columna de saldo en la ficha de existencias muestra que *Panadería La Delicia* tiene 17 litros de aceite estándar.
- Panadería La Delicia* mantiene más Existencias de azúcar y de aceite de las que necesita.
  - Al observar la ficha de existencias de Azúcar Star y de aceite estándar, se puede observar que los niveles de existencias son muy altos en todo momento en comparación con la cantidad que utilizan. Panadería La Delicia tendría niveles existencias inferiores si disminuyeran sus niveles de reposición para el azúcar y el aceite.
- Hay faltantes de existencias de harina blanca y azúcar. Esto se puede descubrir al comparar las cantidades en el Listado de Inventario con los saldos en las fichas de existencias.
  - Hay un faltante de 20 kilos de harina blanca y 5 kg de azúcar.
- La ficha de existencias para la levadura muestra una cantidad superior a la que Juana y su asistente contaron durante el inventario.

# TÉRMINOS ÚTILES DE NEGOCIOS

TÉRMINO	SIGNIFICADO DEL TÉRMINO	MÁS EN LA PÁG.
Compras	La compra es el proceso en donde un negocio planifica, adquiere y evalúa el proceso de adquisición de suministros de buena calidad en cantidades adecuadas y al precio adecuado para satisfacer las necesidades de sus clientes.	11
Cheque	Documento mediante el cual Ud. solicita a su banco que pague una determinada cantidad de dinero a la persona o empresa especificada en el cheque. Ud. necesita tener una cuenta corriente o una cuenta de ahorros con el banco para poder utilizar cheques.	33
PCE	PCE, o Pago Contra Entrega, es un ejemplo de condiciones de pago. Significa que debe pagar cuando los productos le sean entregados.	30
Contrato	Un contrato es un acuerdo entre las partes, ya sea escrito o verbal, para realizar o abstenerse de realizar ciertas actividades.	25
Crédito	El acuerdo del vendedor para que Ud. le pague después. Ud. recibe los bienes o servicios por parte del vendedor, pero no tiene que pagar de inmediato. Por ej., si Ud. tiene un crédito a 30 días, Ud. debe pagar en los siguientes 30 días.	16, 18, 21, 24, 25, 30
Nota de entrega	Un documento que el proveedor envía con una entrega. Enumera el tipo y cantidad de los productos entregados. El proveedor querrá que Ud. firme la nota de entrega como prueba de que Ud. ha recibido los productos.	13, 28-30
Consulta	Indagación con un proveedor para averiguar el tipo de productos, precios, pago, entrega y demás condiciones que ofrece. La respuesta a una consulta es una cotización.	13, 19, 20, 36
Equipo	Toda la maquinaria, herramientas, accesorios de talleres, mobiliario de oficina, etc., que una empresa necesita. El equipo es normalmente caro y se espera que dure por mucho tiempo.	1-6
Factura	Un documento que le indica que pague por los productos o materiales que ha recibido. Una factura enumera los detalles de lo que Ud. ha comprado y le indica la cantidad que debe pagar, cuándo tiene que pagar, qué debe pagar y cómo se debe pagar	13, 27-28, 30-31
Pedido	Una solicitud a un vendedor para que suministre ciertos productos. Ud. puede hacer su pedido visitando, llamando o escribiendo a los proveedores.	2, 4, 13, 17, 21, 25-27

TÉRMINO	SIGNIFICADO DEL TÉRMINO	MÁS EN LA PÁG.
Cotización	Una respuesta a una consulta, en la que un proveedor hace una oferta para vender ciertos productos. En una cotización, un proveedor proporciona información detallada sobre el tipo de productos, precios, pago, entrega y cualquier otra condición.	13, 17, 18, 20, 22-28
Recibo	Prueba escrita de que Ud. ha pagado por los productos o servicios que ha comprado. El vendedor firma el recibo que él o ella le entrega.	13, 33, 36, 49
Nivel de reposición	El número de unidades que Ud. estime necesario hasta tener que obtener nuevas existencias. Cuando la cantidad de existencias disminuye hasta el nivel de reposición, es el momento de generar un nuevo pedido.	47, 51, 57
Existencias	Todos los productos que su negocio tiene a la venta y todas las materias primas o repuestos que su negocio almacena y utiliza para transformarlos en productos.	41
Ficha de existencias	Un registro de existencias en el que se utiliza una ficha u hoja de papel para cada producto o material.	51, 54, 71
Control de existencias	La organización de la forma en que Ud. recibe, registra, almacena, organiza, revisa y reabastece las existencias en su negocio.	41-74
Registros de existencias	Registros escritos de todas las ingreso de existencias o salen de su negocio. Cree sus propios registros de existencias utilizando ya sea fichas de existencias, un libro de tapa dura o un cuaderno.	48, 54-56, 65, 68
Inventario	Un sistema para contar, medir o pesar todas sus existencias y anotar las cantidades en un Listado de Inventario (Lista de Inventario).	57-71
Listado de Inventario	Hojas sueltas o libreta utilizadas al llevar a cabo un Inventario para anotar la cantidad de cada producto o materiales que su negocio mantiene en existencia.	59-64, 69-73
Condiciones de Entrega	Acuerdo entre el comprador y el vendedor sobre cómo pagar la entrega. Ya sea el comprador o el vendedor pagarán los gastos de transporte.	18, 19, 25, 39
Condiciones de pago	Acuerdo entre el comprador y el vendedor acerca de cuándo y cómo se deben financiar los productos. Por ej., el vendedor puede otorgarle crédito o solicitarle el pago contra entrega (PCE).	18, 28

# PLANTILLAS DE CONTROL DE EXISTENCIAS

## FICHA DE EXISTENCIAS

Producto:.....

Costo por artículo: .....

Precio de venta:.....

Nivel de reposición:.....

## LISTADO DE INVENTARIO

Página:

Fecha:



# MEJORE SU NEGOCIO

## Compras y Control de Existencias

Ya inició su empresa, pero ¿tiene inconvenientes en algunos aspectos de la administración del negocio?

**Mejore su Negocio (MESUN)** es la guía para empresarios con negocios establecidos que contiene buenos métodos de dirección empresarial. **El manual de Compras y Control de Existencias MESUN** le enseña a emprendedores a planear mejor las compras del negocio, comprar artículos a un menor costo y prevenir la pérdida de inventario en sus existencias.

---

MESUN hace parte de “Inicie y Mejore su Negocio” (IMESUN) un programa de capacitación en dirección empresarial para emprendedores de negocios nuevos y empresarios de pequeñas empresas existentes. El programa cuenta con 25 años de experiencia en más de 100 países, alianzas con más de 3.000 instituciones locales, 300 Master Trainers certificados y una red de más de 65.000 Capacitadores. IMESUN ha llegado a más de 15 millones de clientes a la fecha, ¡y las cifras siguen en aumento!

La formación de MESUN es una colección de seis manuales:

MESUN Costeo

MESUN Comercialización

MESUN Registros Contables

MESUN Compras y Control de Existencias

MESUN Planificación Empresarial

MESUN El Recurso Humano y la Productividad

ISBN 978-92-2-331134-6



9 789223 311346