

Unidad Didáctica 1

**El inicio de las
relaciones comerciales**

Contenido

1. Introducción
2. Búsqueda de posibles proveedores
3. Criterios de selección
4. Resumen

1. Introducción

Para poder iniciar sus actividades, las empresas necesitan adquirir productos y servicios (materias primas, componentes, seguros, servicios de comunicación, etc.). Las personas o empresas que suministran productos o servicios a otras empresas se denominan proveedores. Las empresas deben realizar un proceso de búsqueda y selección de los proveedores; en esta unidad didáctica se estudiará este proceso.

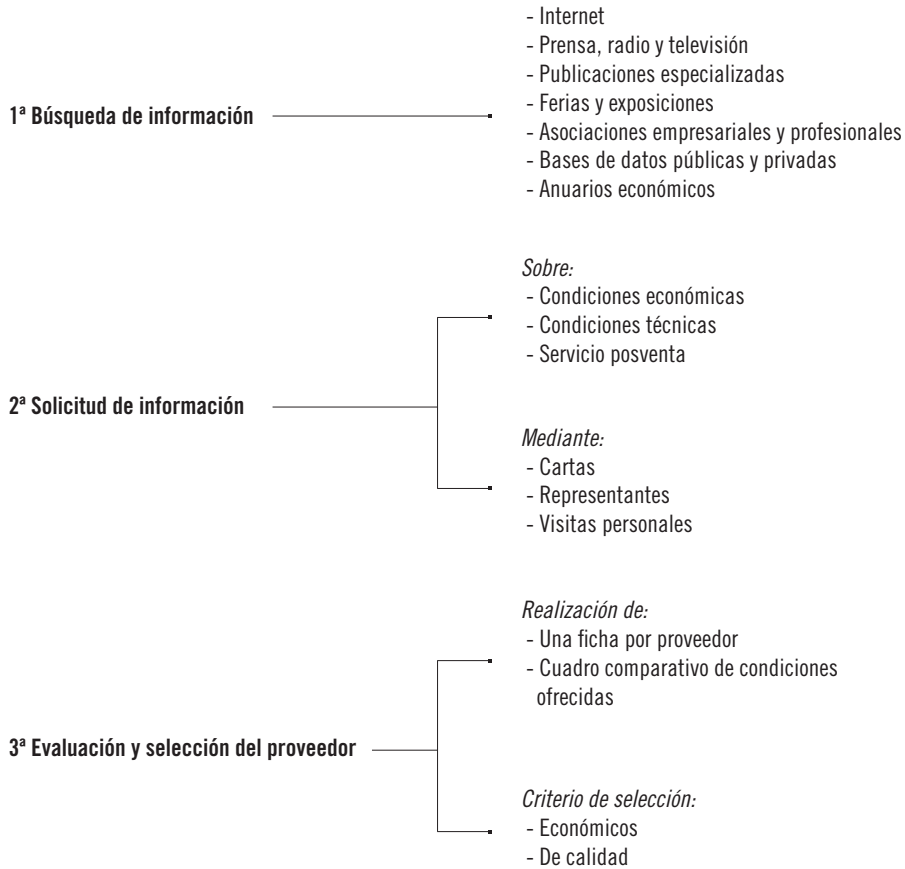
2. Búsqueda de posibles proveedores

Antes de empezar la búsqueda de proveedores se ha de tener muy claro cuáles son los productos que se necesitan adquirir, de qué calidad y en qué cantidad para que la selección se realice comparando productos de iguales o muy similares características. Una vez realizado este análisis, comienza el proceso de selección en el que se pueden plantear diferentes situaciones de partida, por ejemplo:

- a. **La empresa inicia su actividad** y debe buscar toda clase de proveedores.
- b. **La empresa tiene ya unos proveedores** que habitualmente le suministran, pero no se encuentra satisfecha con ellos.
- c. **Se quiere ampliar la cartera de proveedores** para realizar comparaciones de productos y de condiciones comerciales con el objetivo de mejorar la gestión comercial.

Se ha de tener en cuenta que este proceso tiene un coste económico para la empresa (aunque únicamente se considere el tiempo dedicado por las personas encargadas de la selección), por lo que solo se realizará para la adquisición de los productos que se compren con más asiduidad, o en los que el ahorro final que se obtenga sea superior a la inversión realizada en la búsqueda y selección de los proveedores.

El proceso de búsqueda y selección tiene tres fases: búsqueda de información, solicitud de información y evaluación y selección de proveedores.



2.1. Búsqueda de información

Algunas de las fuentes de información para localizar proveedores son las siguientes:

- Internet.
- Páginas amarillas.
- Prensa de información general.
- Radio y televisión.
- Publicaciones especializadas en la actividad de la empresa.
- Publicaciones e informes de bancos y cajas de ahorro.
- Ferias y exposiciones comerciales especializadas en el sector.
- Asociaciones empresariales y profesionales.

- Cámaras de comercio.
- Bases de datos de organismos públicos (ministerios, comunidades autónomas, ayuntamientos, universidades, organismos oficiales, etc.).
- Información obtenida de empresas especializadas en gestión de bases de datos.

2.2. Solicitud de información

Una vez confeccionado un listado con los posibles proveedores, se inicia el contacto directo para solicitar la información que interesa recabar. Se ha de procurar que respondan claramente a los aspectos que más interés conocer, como:

1. Condiciones referidas a la calidad:

- Calidad de los productos.
- Características y especificaciones técnicas.
- Periodo de garantía.
- Formación de los usuarios, si fuese necesario.
- Servicio posventa.
- Servicio de atención al cliente.

2. Condiciones económicas:

- Precio unitario.
- Descuento comercial.
- *Rappels*.
- Forma de pago.
- Plazo de pago.
- Precios de envases y embalajes.
- Pago del transporte.
- Pago del seguro.
- Recargos por aplazamiento de pago.

3. Otras condiciones:

- Periodo de validez de la oferta.
- Causas de rescisión del contrato.
- Circunstancias que pueden dar lugar a revisiones en los precios.
- Plazo de entrega.
- Embalajes especiales.
- Devoluciones de los excedentes.
- Cualquier otra información que se necesite conocer.

Suponiendo que a la empresa le urgiera recibir la respuesta de los posibles proveedores, se indicará en las comunicaciones una fecha límite para responder a la solicitud de información.

Las fórmulas para recabar dicha información pueden ser a través de: **cartas**, solicitando el envío de catálogos, muestras, presupuestos, **visita de representantes comerciales**, o realizar **visitas personales del responsable de la selección a la empresa del proveedor**.



Importante

Es conveniente que en las cartas que se envíen, o en la negociación, los proveedores conozcan cuáles son los criterios que se van a utilizar para evaluar sus ofertas.

A continuación, se muestran dos modelos de cartas de solicitud de catálogos e información.



Servicios
eléctricos SA

Ambrosía, 17

03030 Vigo

Tel.: 965 321 00 00

Fax: 965 321 01 01

E-mail: servicioelectricos@teleline.es

Vigo, 10 de octubre de 20XX

Asunto: Solicitud de información

N/Ref.:MG/ df

Señores:

Próximamente vamos a inaugurar un establecimiento dedicado a la distribución y venta al por mayor del material eléctrico y pequeños electrodomésticos.

En estos momentos estamos inmersos en un proceso de búsqueda y selección de proveedores de cable. Con el fin de conocer los artículos que su empresa nos puede suministrar, les rogamos que nos remitan un catálogo donde aparezcan descritas las características y los precios de los artículos que ustedes fabrican.

Al mismo tiempo, les agradeceremos que nos faciliten información sobre los siguientes aspectos de sus productos:

- Precios unitarios
- Forma de pago
- Gastos (porte, seguros, embalajes)
- Servicio posventa
- Recargo por aplazamiento
- Descuento comercial
- Rappels
- Plazo de entrega
- Periodo de garantía

Esperamos recibir la información solicitada, en la forma más completa posible, antes del día 25 de octubre.

Aprovechamos esta primera oportunidad para saludarles atentamente,

Margarita Garrido Lago

Directora comercial



**Calzados
Bermúdez**

*La Bota, 12
39100 Santander
Tel.: 942 28 00 00
Fax: 942 28 02 01
E-mail: bermudez@teleline.es*

Santander, 1 de diciembre de 20XX

Asunto: Solicitud de información
N/Ref.: 123

Señores:

Somos un establecimiento dedicado a la venta de calzado al por menor, y pretendemos ampliar la línea de productos que ofrecemos a nuestros clientes.

Deseamos ampliar la línea de zapatos de alta calidad, por lo que en el análisis que realizaremos de los productos, de la relación calidad/precio, primará la calidad sobre el precio. Se valorará especialmente el curtido de las pieles utilizadas, el cosido, el acabado y el diseño del calzado.

Asimismo, les agradeceremos que nos informen sobre las siguientes condiciones comerciales:

- | | |
|--------------------------------------|----------------------------|
| – Precios unitarios | – Descuento comercial |
| – Forma de pago | – Rappels |
| – Gastos (porte, seguros, embalajes) | – Plazo de entrega |
| – Plazo de pago | – Devolución de excedentes |

Rogamos que tengan la amabilidad de enviarnos un catálogo detallado de sus productos y, si fuese posible, les agradeceremos que envíen un agente comercial para que nos explique de forma directa las características de sus productos y sus condiciones comerciales.

Dándoles las gracias por anticipado, les saluda atentamente,

Javier Márquez López

2.3. Evaluación y selección de los proveedores

Con la evaluación que se recoge en el proceso de selección se **realiza el siguiente trabajo**:

1. Una **ficha** de cada proveedor, para formar un fichero de proveedores en el que se reflejarán las características de los artículos que cada proveedor puede suministrar y las condiciones comerciales que ofrece.

FICHA DE PROVEEDORES			
Nombre:	NIF:		
Domicilio:	Localidad:		C.P.:
Teléfono:	Fax:		
E-mail:			
PRODUCTOS O SERVICIOS QUE SUMINISTRA			
CONDICIONES COMERCIALES			
Precio	Descuento	Forma de pago	Plazo de entrega
Comercial: Rappels:			
Transporte	Seguros	Otros gastos	Servicios

Modelo Ficha de Proveedor

2. Un **cuadro comparativo** en el que se reflejan las condiciones ofrecidas por todos los proveedores en cuanto a calidad-precio, forma de pago, descuentos, plazo de entrega, etc., que sirva para realizar un estudio comparativo con toda la información recabada.

ARTÍCULO			
Características	Proveedor A	Proveedor B	Proveedor C
Precio unitario			
Descuento comercial			
Transporte			
Seguros			
Rappels			
Precio total			
Período de garantía			
Plazo de entrega			
Servicio técnico			
Forma de pago			
Observaciones			

Modelo de Cuadro comparativo

Una vez elegido un proveedor o proveedores, es conveniente notificar a los seleccionados la decisión que se ha tomado y cuáles son las razones que han llevado a dicha elección.

A los proveedores no seleccionados se les pueden notificar las causas que han motivado el no aceptar sus condiciones, ya que podrían realizar nuevas ofertas que diesen lugar a nuevas negociaciones comerciales, no solo en el momento, sino también en futuras ocasiones.

3. Criterios de selección

Una vez elaborado un cuadro comparativo con las características de las ofertas de todos los proveedores seleccionados, se procederá a la elección del proveedor que ofrezca el producto y las condiciones más adecuadas a las necesidades de la empresa.

Para la selección de los proveedores se utilizan básicamente criterios económicos y de calidad, aunque también se puede utilizar una combinación de ambos.

3.1. Criterios económicos

La selección se realiza teniendo en cuenta el precio de los artículos, los descuentos comerciales, el pago de los gastos ocasionados (transportes, embalajes, carga y descarga, etc.), los descuentos por volumen de compra (*rappels*) y los plazos de pago. Se elegirá el proveedor cuyo precio final sea más bajo.

Lógicamente, cuando dos productos reúnan las mismas condiciones económicas, se elegirá el de mayor calidad.

3.2. Criterios de calidad

Cuando a la hora de la selección el proveedor le conceda una gran importancia a la calidad de los artículos, estos han de ser sometidos a un meticuloso estudio comparativo de sus características técnicas, analizar muestras, realizar pruebas, etc.

Este criterio se utiliza cuando lo que prima en la empresa es conseguir un producto de una determinada calidad, que no tiene que ser necesariamente la mejor, sino la que interese al comprador en ese momento. También se utilizan criterios de calidad cuando el producto ha de responder a unas características técnicas determinadas.



Nota

Cuando los artículos sean de la misma calidad se elegirá el que resulte más económico.

Sin embargo, no siempre la oferta más barata es la más conveniente, puesto que también se pueden considerar como parámetros de calidad aspectos no directamente relacionados con los productos como, por ejemplo: servicio pos-venta, periodo de garantía, imagen que el producto y el proveedor tengan en el mercado, existencia de servicios de atención al cliente, etc.

No es conveniente depender de un único proveedor. Se deben repartir los pedidos entre varios para, de este modo, garantizar el suministro en el caso de que alguno falle y así evitar un desabastecimiento de la empresa con el consiguiente perjuicio económico, al tener que parar el proceso productivo o desabastecer a los clientes. Este tipo de suministros puede tener el inconveniente de que, al distribuir la cantidad comprada entre varios proveedores, los *rappels* fuesen menores.



Ejemplo

En una empresa desean renovar 150 teléfonos móviles. Después de un proceso de selección, han llegado a una etapa final en la que se han considerado más interesantes las ofertas que aparecen en la siguiente tabla.

Condiciones económicas			
Características	Fabricante A	Fabricante B	Fabricante C
Precio unitario	60	80	75
Descuento comercial	5%	15%	10%
Transporte	1,50 €/unidad	1,75 €/unidad	1,60 €/unidad
Seguros	Incluido en el porte	Incluido en el porte	0,75
Rappels	5% si la compra supera 9.000 €	10% si la compra supera 1.000 €	8% si la compra supera 10.000 €

Continúa en página siguiente >>

<< Viene de página anterior

Condiciones de calidad

Calidad del producto	Aceptable	Muy buena	Buena
Plazo de entrega	30 días	5 días	30 días
Facilidades de pago	Contado	30, 60, 90, 120 días	30, 60, 90 días sin recargo

Los criterios serán, por orden prioritario, los siguientes:

1. Precio más bajo.
2. Calidad.
3. Facilidades de pago.
4. Plazo de entrega.

Se elegirá al fabricante que responda a estos criterios de selección, siempre que los productos sean de una calidad aceptable, den unas buenas facilidades de pago y condiciones de entrega adecuadas.

Si un producto cumple con las condiciones de calidad y tiene el precio final más bajo, será el elegido, salvo que el siguiente tenga mejores condiciones de calidad y el importe del producto no sea superior al del precio más bajo en un 8%.

Solución

Fabricante A:

Precio: 60 x 150 =	9.000
Descuento: 5% =	-450
	8.550 €

(No se aplican rappels puesto que no se superan los 9.000 €)

Transporte: 1,50 x 150 =	+ 225
Precio total =	8.775 €

Continúa en página siguiente >>

<< Viene de página anterior

Fabricante B:

Precio: 80 x 150 =	12.000
Descuento: 15% =	-1.800
	<hr/>
	10.200 €
Rappels: 10% =	- 1.020
	<hr/>
	9.180 €
Transporte: 1,75 x 150 =	+ 262,50 €
	<hr/>
Precio total =	9.442,50 €

Fabricante C:

Precio: 75 x 150 =	11.250
Descuento: 10% =	-1.125
	<hr/>
	10.125 €
Rappels: 8% =	-810
	<hr/>
	9.315
Transporte: 1,60 x 150 =	+ 240
Seguros: 0,75 x 150 =	+ 112,50
	<hr/>
Precio total =	9.667,50 €

El fabricante A es el que ofrece un producto más barato. No obstante, tiene en su contra que el pago se aplaza solo 30 días y el plazo de entrega son 30 días.

El segundo precio total más bajo es el del fabricante B, ya que ofrece muy buena calidad, excelentes condiciones de pago y un plazo de entrega muy corto.

Si la calidad del segundo es muy buena, se aplican las condiciones del 8%.

Fabricante A: $8.775 + 8\%$ de $8.775 = 9.477$ €

Esto supone que el fabricante elegido será el B, puesto que en el incremento del 8% sobre el precio más bajo (9.477 €), el precio final del fabricante B (9.442,50 €) resulta inferior en 34,50 €.

4. Resumen

Los proveedores son aquellas empresas o profesionales que facilitan a otras empresas o profesionales productos y servicios de todo tipo (materias primas, productos semielaborados, componentes, seguros, suministros, asistencia técnica, etc.).

A la hora de buscar proveedores se utilizan las **fuentes de información** que son medios de los que se sirve la empresa para localizar proveedores de cualquier producto o servicio; por ejemplo, internet, páginas amarillas, ferias y exposiciones, publicaciones especializadas, etc.

La información que interesa cuando se buscan proveedores son las condiciones económicas y las condiciones de calidad.

Como criterios de selección se tomaran entre varios proveedores, los criterios económicos y criterios de calidad. Los criterios económicos son los parámetros que sirven para seleccionar los proveedores, teniendo en cuenta las condiciones económicas que ofrezcan. Y los criterios de calidad son los parámetros que sirven para seleccionar los proveedores, teniendo en cuenta las condiciones de calidad.

