

- EDIFICIOS Y EQUIPO PARA TIENDAS PEQUEÑAS  
elemento didáctico para personal de las cooperativas de consumo

oficina internacional del trabajo, ginebra

© MATCOM 1978-2001

por Urban Strand



**MATCOM**  
**Material y técnicas de capacitación en gestión de cooperativas**

El proyecto MATCOM fue iniciado en 1978 por la Oficina Internacional del Trabajo, con el apoyo financiero de Suecia. En su tercera etapa (1984-1987) MATCOM cuenta con el respaldo financiero de Dinamarca, Finlandia y Noruega.

En cooperación con organizaciones cooperativas e institutos de capacitación de todas las regiones del mundo, MATCOM prepara y publica material para la capacitación de gerentes de cooperativas y colabora en la preparación de versiones adaptadas para su uso en diversos países. MATCOM presta asimismo apoyo en el perfeccionamiento de la metodología de capacitación sobre cooperativas y la formación de instructores.

Copyright © Organización Internacional del Trabajo

# EDIFICIOS Y EQUIPO PARA TIENDAS PEQUEÑAS

Indice	1
Introducción	3
Ubicación	4
Disposición y dimensiones	10
Materiales de construcción e instalaciones	14
Mobiliario	23
Equipo	29
"Autoevaluación"	34
Ejercicios complementarios	36

Elemento didáctico MATCOM No. 13-01

Edición : Universal 1988

ISBN 92-2-302177-4

COMO APRENDER

- Estudie este folleto detenidamente.
- Responda por escrito a todas las preguntas contenidas en éste. Esto le ayudará no sólo a aprender sino también a aplicar más tarde en su trabajo lo aprendido.
- Después de estudiar a solas este folleto, discútalos con sus colegas o con su instructor. Luego tome parte en los ejercicios prácticos que organice su instructor.

Las publicaciones de la Oficina Internacional del Trabajo están protegidas por los Derechos de Autor conforme a lo dispuesto en el Protocolo 2 de la Convención Universal sobre Derechos de Autor. Para la reproducción, adaptación o traducción debe solicitarse la autorización correspondiente dirigiéndose a: Publicaciones de la OIT, Oficina Internacional del Trabajo, CH-1211 Ginebra, Suiza. La Oficina Internacional del Trabajo atenderá gustosa tales solicitudes.

---

Copyright © Organización Internacional del Trabajo, 1988  
Texto original : Urban Strand (1983, inglés)  
Ilustraciones : Valeria Morra, Daniela Bertino  
Traducción : Secretaría de Educación Pública (DGEST),  
México.

---

Impreso en Viena, Austria, 1988

## INTRODUCCION

¿Como es el edificio donde se encuentra su tienda cooperativa?. Algunas de las mejores cooperativas del mundo comenzaron sus operaciones en un cuarto en la casa de un socio. Posteriormente, cuando pudieron costearlo, construyeron o alquilaron locales mejores. Esto generalmente lleva a un incremento de las ventas, siempre que no se Baste demasiado en construir o alquilar y quede dinero suficiente para llevar el negocio debidamente.

En este folleto MATCOM usted podrá aprender lo que se debe considerar para instalar una pequeña tienda de servicio directo en mostrador, mediante el estudio de los siguientes temas:

Ubicación

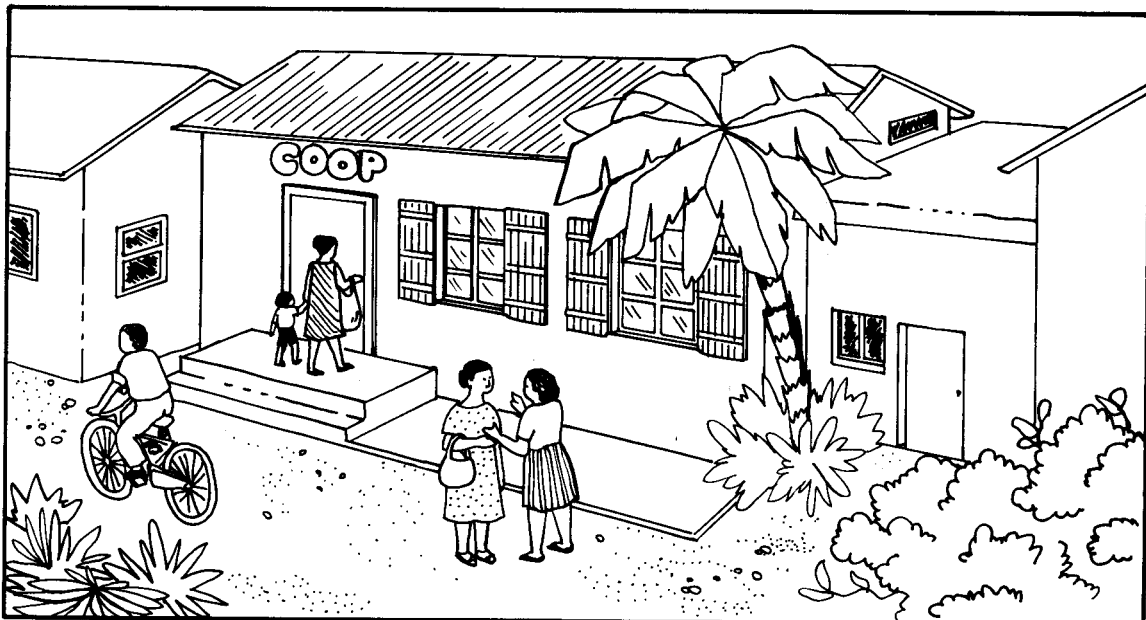
Distribución y dimensiones

Materiales de construcción e instalaciones


Mobiliario

Equipo

Este folleto le ayudará a encontrar nuevas formas para mejorar una tienda ya establecida y le proporcionará valiosas sugerencias si proyecta abrir una nueva.



## UBICACION

	¿Está bien situada su tienda cooperativa? Para saberlo, responda a las siguientes preguntas colocando una cruz en el lugar adecuado.			
		SI	NO	
	1.	¿Viven o trabajan cerca de la tienda la mayoría de los socios?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	2.	¿Pasan muchas personas ante la tienda todos los días?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	3.	¿Cree usted que saben que hay allí una tienda cooperativa?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4.	¿La tienda es segura contra robos? ¿Hará algo alguien si los ladrones intentan robar una noche?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	¿Es fácil entregar mercancías a la tienda?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Si su tienda está realmente bien ubicada, sus respuestas deberían ser afirmativas en todos los casos. Veamos ahora qué significa una buena ubicación para una tienda cooperativa.

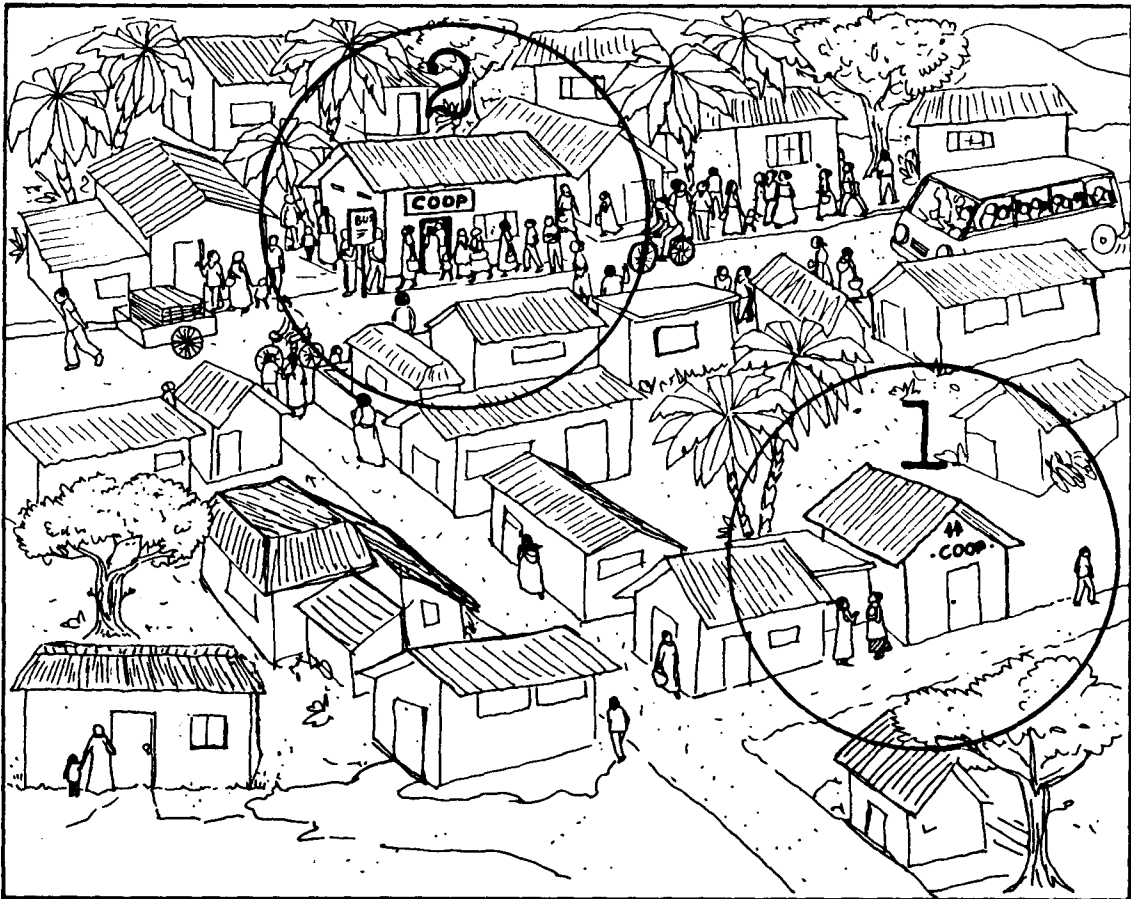
### Conveniencia para los clientes

Primero, debemos recordar que una tienda cooperativa se establece para dar servicio a sus socios. Esto significa, entre otras cosas, que deberá estar en un lugar que sea conveniente para la mayoría de dichos socios, por ejemplo:

- en el centro del pueblo
- en una área residencial de la ciudad.
- en un lugar donde trabaja la gente.

Una ubicación "estratégica"

Incrementar las ventas comúnmente significa aumentar el excedente. También resulta más fácil tener un amplio surtido de artículos y ofrecer buenos precios. Una forma de incrementar las ventas es atraer nuevos clientes a la tienda. Esto puede hacerse si la tienda está cerca de un mercado, una parada de autobús o cualquier otro lugar concurrido.



Enumere otros lugares buenos para atraer nuevos clientes. Dé las razones de su elección.

### Seguridad

Un lugar seguro para una tienda es aquel que brinda alguna protección contra robos. Si la tienda está cerca de las casas de los socios de la cooperativa, probablemente oirán si alguien intenta entrar en ella. También ayuda si la tienda se encuentra cerca de un edificio bien iluminado de noche o vigilado por un vigilante.


### Entregas de mercancías

Cuando decidimos donde debe estar la tienda, hay que pensar en la descarga de las mercancías. Si se van a usar camiones, debe haber un acceso fácil para la entrada de la mercancía en la tienda.

### Costo del local

El local más barato no es siempre el mejor. Para obtener más ventas probablemente habrá que pagar un alquiler más alto, gastar más en la construcción de un edificio o pagar intereses más elevados por un préstamo para la construcción. El siguiente ejemplo muestra como un alquiler más alto puede ser fácilmente compensado por las ventas extras que se obtengan (vea el dibujo de la página 5).

	Tienda N° 1	Tienda N° 2
Excedente estimado de las ventas	C\$ 10 000 *	C\$ 14 000
Alquiler.	- 1 000	- 1 500
	<hr/> C\$ 9 000	<hr/> C\$ 12 500

 Usted está pensando cambiar su tienda a un lugar mejor en el cual usted espera incrementar su excedente anual por ventas en C\$7 000. En el nuevo edificio el alquiler mensual es de C\$1 000, comparado con los C\$300 en el edificio actual. ¿Recomendaría usted el cambio? ¿Por qué?

\* Usamos una moneda imaginaria dado que este folleto se utiliza en varios países con diferentes monedas. La llamamos "Dólares y centavos de capacitación",. (C\$ y c).



### La mejor ubicación

En la práctica puede ser difícil encontrar el lugar ideal para una tienda. Puede que no haya un buen lugar disponible o que el mejor desde el punto de vista de las ventas esté muy lejos de las casas de los socios.

Como las condiciones locales pueden variar mucho, es difícil establecer reglas generales para elegir una ubicación. Usted debe examinar las ventajas y desventajas de los sitios que estén disponibles. El siguiente ejemplo muestra el método para dicho examen.

Los trabajadores de la fábrica que aparece en el dibujo de la página 8 han decidido abrir una tienda cooperativa. Pueden escoger entre dos edificios:

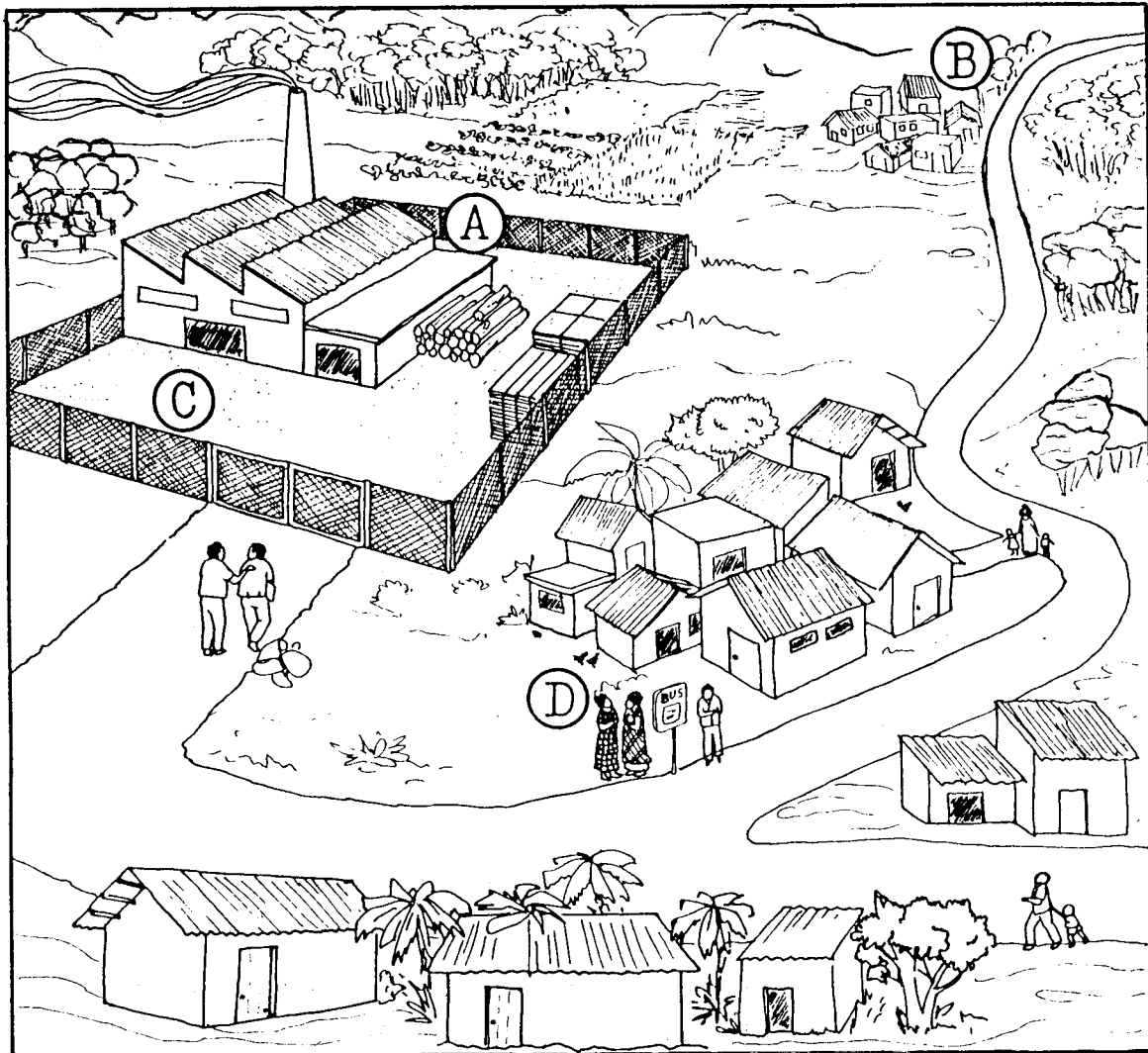
- A: detrás de la fábrica
- B: en un pueblo donde viven algunos trabajadores

Existen otros dos lugares donde podrían construir un nuevo edificio:

- C: inmediatamente pasada la puerta de la fábrica
- D: cerca de la parada del autobús

Es muy conveniente que los clientes no tengan que transportar sus compras muy lejos. Por eso, usualmente es mejor tener la tienda cerca de las casas que de los lugares de trabajo; pero en este caso, los trabajadores viven en lugares muy diferentes, algunos de ellos en otros pueblos muy lejos del edificio B, por lo que este lugar no es conveniente.

Una tienda en A, detrás de la fábrica, no sería vista por los trabajadores que se encontraran en camino hacia sus casas; algunos podrían olvidarse de visitarla. C, a la entrada de la fábrica, es un buen lugar para vender. Mejor aún es D. Una tienda cerca de la parada del autobús puede vender a los viajeros y otras personas que no puedan entrar en el área de la fábrica.



El lugar más seguro es C, donde tienen un vigilante. A, está en un lugar obscuro que el vigilante no ve fácilmente. Aunque no es tan seguro como C, D está en un lugar donde vive gente cerca y es por lo tanto satisfactorio desde el punto de vista de la seguridad.

Un camión podría descargar fácilmente en todos los lugares excepto en A, donde los productos tendrían que ser acarreados desde la entrada de la fábrica.

A puede obtenerse sin costo, mientras C y D implican la obtención de un préstamo para los costos de construcción. Pero como las expectativas de ventas son mucho más grandes en D, los ingresos más elevados cubrirían el costo del préstamo, por lo que ese lugar resultaría más conveniente.

Las diferentes ubicaciones pueden compararse más fácilmente si todos estos factores se colocan en una tabla:

	A	B	C	D
¿Conviene a los socios"?	sí	No	sí	sí
¿Es seguro?	No	-	Muy seguro	Seguro
¿Es accesible para la entrega de las mercancías?	No mucho	-	Sí	sí
¿Facilitaría las ventas?	No mucho	-	Sí	Mucho
¿Costos de la construcción?	Sin Costos	-	Requiere préstamo	Requiere préstamo

Es muy poco probable que la tienda pueda tener éxito, a menos que su ubicación satisfaga los tres primeros requisitos de la tabla anterior, y tendrá más éxito cuanto más favorables sean las respuestas a las últimas dos preguntas.

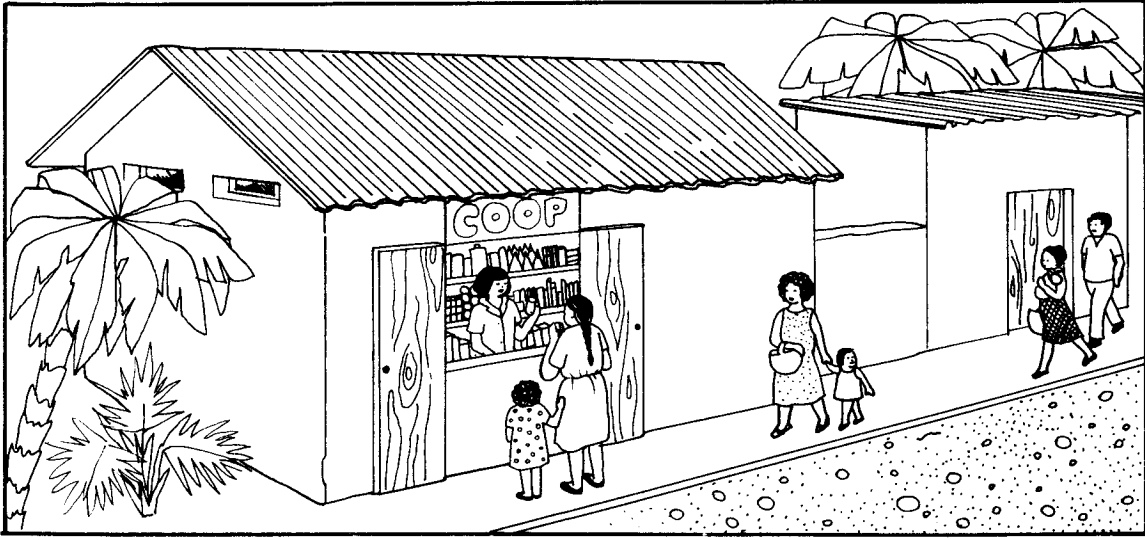
¿ Los trabajadores han decidido construir una nueva tienda en D. ¿Está usted de acuerdo con ellos? Escriba sus comentarios.

¿Cuáles son las ventajas y desventajas de la ubicación de su tienda?

## DISPOSICION Y DIMENSIONES

### El quiosco

El tipo más pequeño de tienda es el quiosco. Los clientes no entran en la tienda, sino son atendidos a través de una ventana.

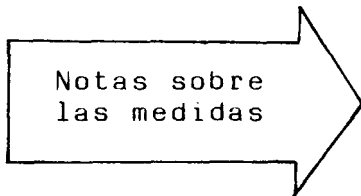
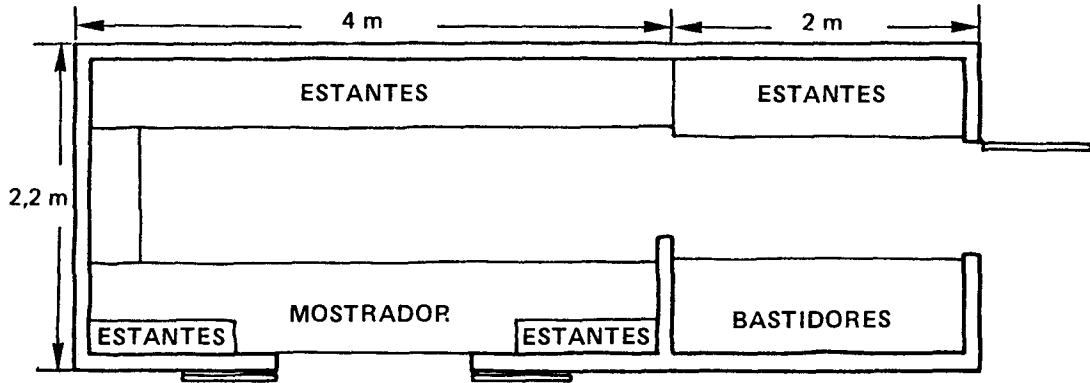


Una tienda tipo quiosco puede ser adecuada para un pueblo donde los clientes únicamente necesitan una variedad muy reducida de artículos ( de 50 a 100 ).

Por dentro la tienda tiene este aspecto;

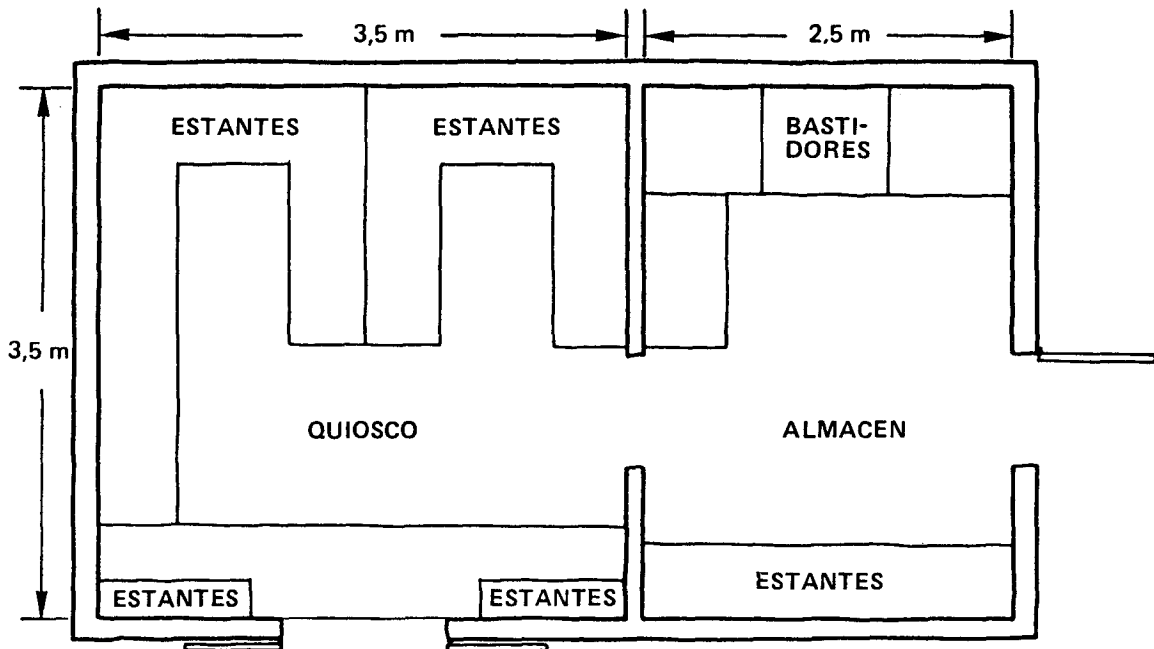


A continuación presentamos el esquema de una disposición adecuada. El quiosco está conectado a un pequeño almacén. La tienda es estrecha de manera que los vendedores puedan alcanzar fácilmente todos los artículos. Es necesario que las mercancías puedan ser descargadas fácilmente en la entrada.



En la siguiente parte de este folleto, las medidas estarán dadas en metros y centímetros. Un centímetro se escribe como 1 cm. Un metro se escribe 1 m. 1 m es igual a 100 cm.

A continuación vemos otra disposición de quiosco. Es un poco más ancho y en éste se pueden acomodar más artículos que en el primero.



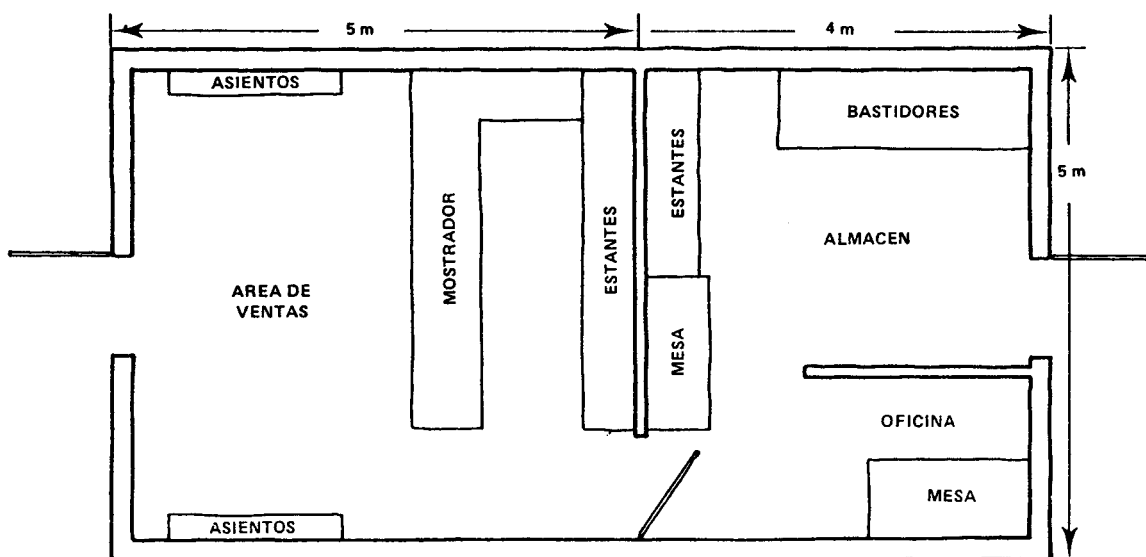
### La tienda pequeña



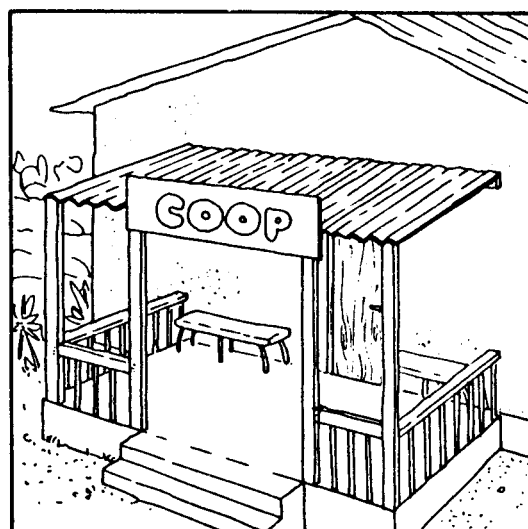
Cuando los clientes entran para hacer sus compras en la tienda se necesita más espacio. La construcción deberá tener a lo menos 9 metros de largo. Se recomienda un ancho de 5 metros y una altura de 2,5 metros. Una construcción de este tipo no necesita una estructura de techo complicada.

Una construcción más grande podría ser útil, pero para un pueblo pequeño una tienda cooperativa de este tipo es suficiente.

La parte principal de la construcción se usa como área de ventas, pero comúnmente hay también un almacén y una pequeña oficina.



Los socios pueden encontrar atractiva una pequeña galería, veranda o pórtico a la entrada de la tienda.



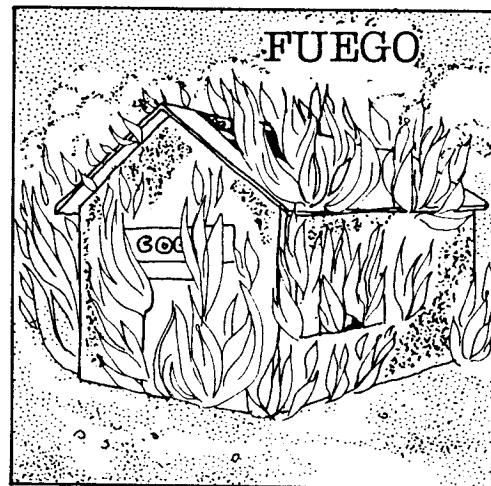
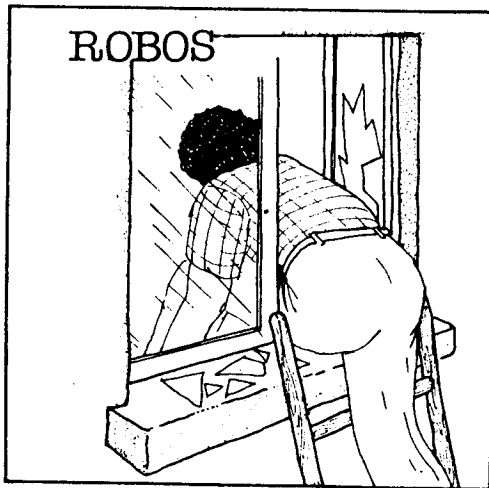
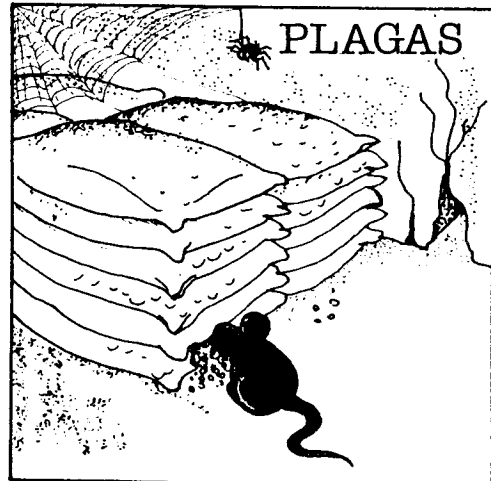
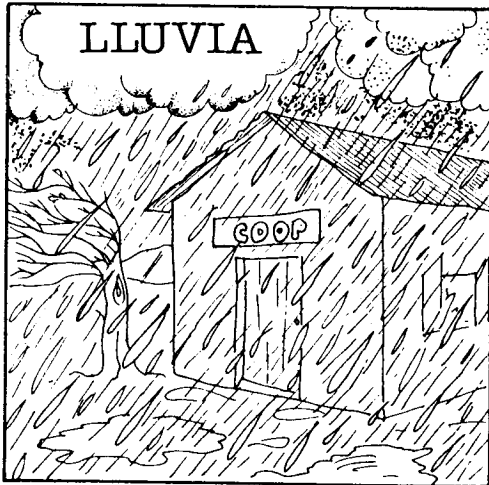
#### AUTORIDADES QUE SE DEBEN CONSULTAR

Si usted quiere construir un nuevo edificio para su tienda puede recibir consejo y asistencia de la Federación de Cooperativas, de la Dirección de Cooperativas o de su banco.

Usted puede necesitar autorización de una o más dependencias del gobierno antes que pueda construir en el sitio elegido. Por ejemplo, es posible que el municipio y las autoridades sanitarias necesiten aprobar sus planes.

# MATERIALES DE CONSTRUCCION E INSTALACIONES

El edificio deberá construirse de tal manera que proteja todo lo que se encuentre en su interior contra:



?

¿Proporciona suficiente protección el edificio de su tienda contra estos riesgos? ¿Qué problemas tiene usted?



El concreto reforzado es un buen material para la construcción, ya que es fuerte y resistente. Pero es bastante caro y algunas veces difícil de obtener. Se necesitan constructores expertos para utilizarlo. Al escoger los materiales de construcción usted deberá considerar:

- cuales pueden conseguirse
- sus precios
- los fondos de que se dispone
- la mano de obra local disponible

Aún sin mucho dinero es posible realizar una buena construcción usando materiales locales. Las siguientes notas sobre las diversas partes de una tienda pueden darle algunas sugerencias sobre la planificación de un nuevo edificio o un arreglo en su tienda actual.

### Piso

Para impedir el ataque de plagas, la tienda debe estar limpia. En una tienda, el piso tiende a estar sucio frecuentemente. Por lo tanto, deberá ser barrido todos los días y lavado siempre que se pueda. El piso debe ser fácil de limpiar y de secar y, si se puede, fuerte, plano y pulido. No se deberán formar charcos cuando se lave. Si el uso de cemento en toda la construcción resulta excesivamente caro, se deberá a lo menos poner un piso de concreto.

Para hacer el piso aún más fuerte se deberá reforzar el concreto preferentemente con varillas de acero cruzadas.

Si se alisa el concreto antes de que se endurezca, se conseguirá una superficie suave y pareja.



### Paredes

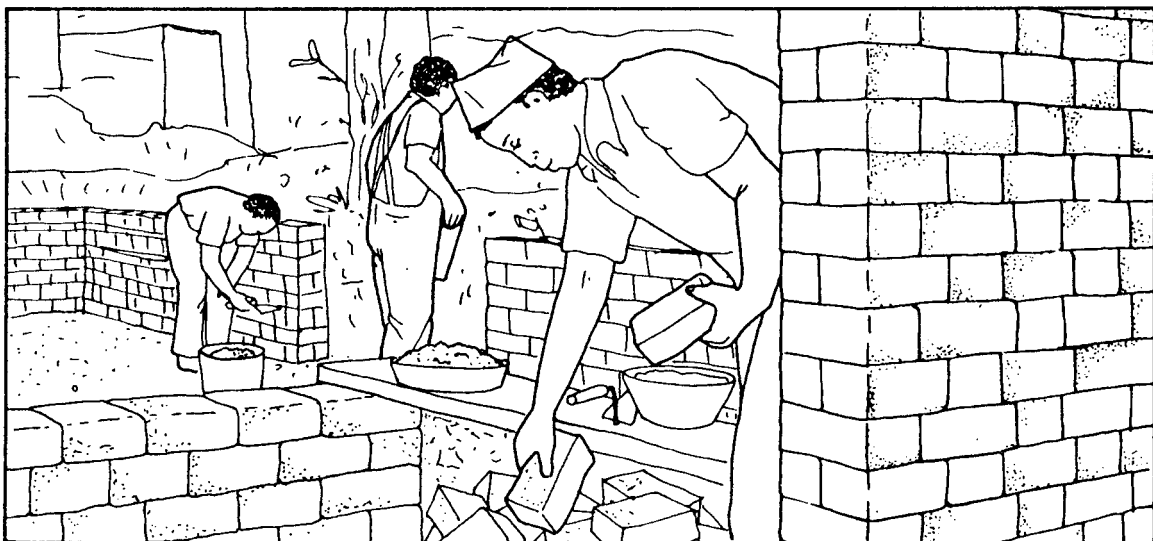
Las paredes hechas con ladrillos de fabricación local pueden ser tan buenas como las de concreto. Los adobes secados al sol o mezclados con lodo colocados sobre palos, son menos efectivos y no ofrecen suficiente protección a las mercancías.

¿Ha estado usted alguna vez dentro de un automóvil estacionado al sol con las ventanas cerradas? Si es así, usted recordará cuán caluroso resulta el interior. Lo mismo sucede con una construcción hecha de hierro corrugado o acanalado, por lo que dicho material no es adecuado para paredes en climas calurosos.

Las paredes hechas de paja y palos no ofrecen una buena protección y por lo tanto no son adecuadas para una tienda.

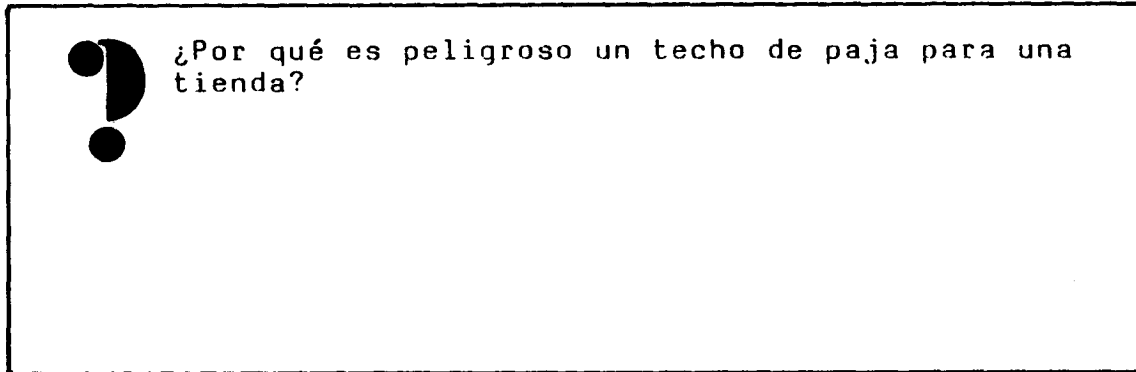
?

Suponga que su tienda tiene paredes hechas de ladrillos cocidos. ¿Qué revestimiento sugiere para que tengan buen aspecto y sean fáciles de limpiar?



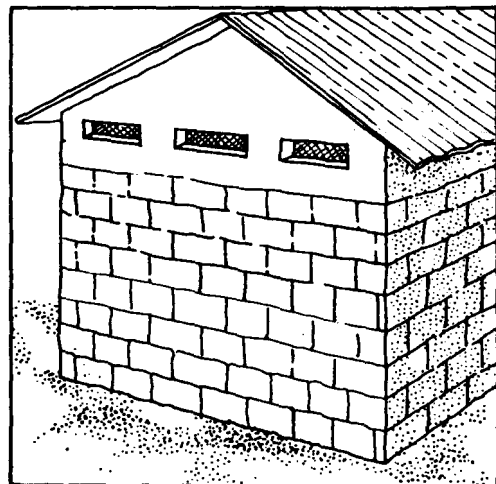
### Techo

Las tejas, el empizarrado y el concreto son todos ellos buenos materiales para un techo. Las chapas y latas pueden ser baratas pero no son duraderas. El techado de ramas o de paja no es bueno.



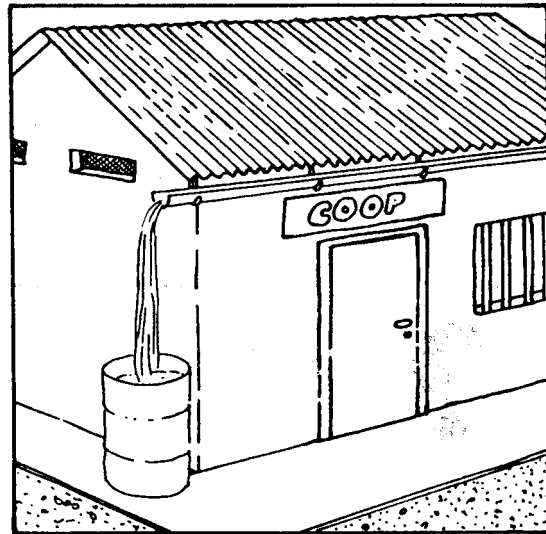
Ya vimos que un techo metálico puede calentar demasiado el interior de la tienda. Aún así, éste es frecuentemente el mejor material del que se dispone para un techo. El problema es que cuando el techo se calienta, el aire bajo éste llega a calentarse demasiado. El aire caliente debe evacuarse por medio de respiraderos abiertos en la pared, los cuales deberán:

- estar en la parte alta de las paredes;
- estar en paredes opuestas, preferentemente al norte y al sur;
- ser pequeños;
- estar cubiertos con redes contra mosquitos.

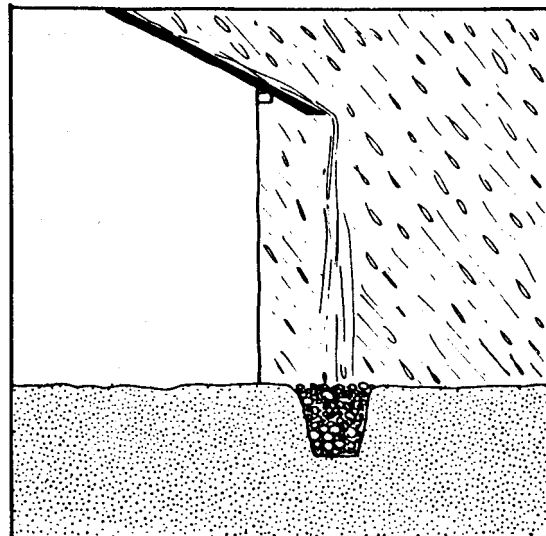


Cuando llueve, el agua que cae del techo forma lodo. Esto es desagradable tanto para los clientes como para las personas que tienen que limpiar la tienda.

Por lo tanto el techo de la tienda debe tener canalones por lo menos sobre las entradas. Puede ser una buena idea recibir el agua en un gran bidón.

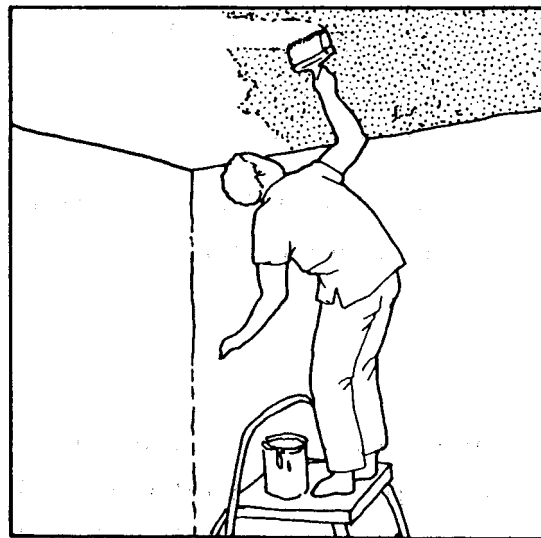


En el suelo, donde cae el agua del techo, deben excavarse trincheras o agujeros y llenarse de piedras, de modo que el agua no forme charcos.



### Cielo raso

Un buen cielo raso mejora el aspecto de una tienda. Usted debe procurar tener uno en su tienda. Un buen decorador puede fácilmente hacerlo con tablas y pintura blanca.

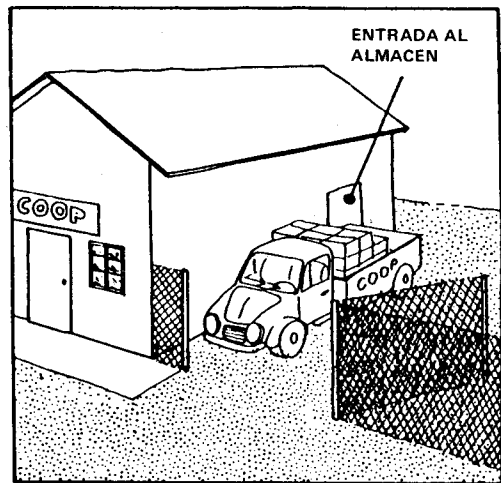


### Puertas

En las tiendas pequeñas o de mediano tamaño dos puertas son suficientes. Demasiadas puertas facilitan los robos. Debe haber una entrada para los clientes y otra para las mercancías y el personal.

La entrada para los clientes debe ser atractiva. Use piedras o concreto en el suelo delante de la puerta para que no se forme lodo frente a la misma.

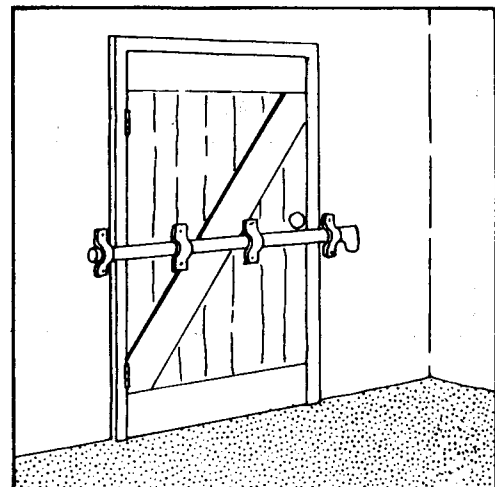
Debe ser fácil el acarreo de las mercancías desde los camiones al interior de la tienda. Asegúrese de que los camiones puedan llegar hasta la entrada de mercancías. Esta puerta debe ser lo bastante amplia para facilitar el acceso, y conducir directamente al interior del almacén y no através del área de ventas. Si usted olvida estas reglas gastará mucho tiempo y energía acarreando las mercancías al interior.



### Cerraduras

Deben instalarse cerraduras fuertes en las puertas y establecerse reglas sobre quién puede usar las llaves, como en el ejemplo siguiente:

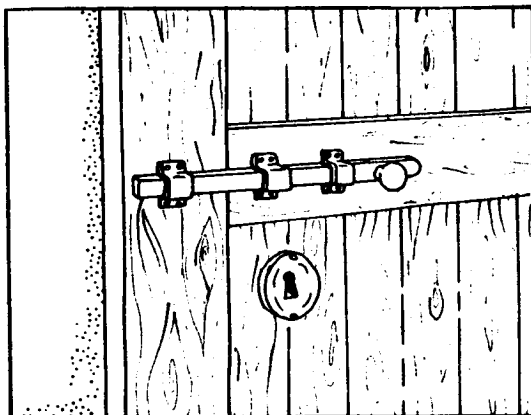
La tienda de la Cooperativa Turina tiene únicamente dos puertas. La puerta de la fachada, que es la entrada para los clientes, está cerrada por dentro con una barra de acero.



La única puerta que puede ser cerrada desde fuera es la puerta de atrás. José, el gerente, es el responsable de la llave para esa puerta. El abre la puerta por la mañana y la cierra por la noche. Si está demasiado ocupado, entrega la llave a su asistente.

El único duplicado de esa llave lo guarda en un sobre sellado el secretario, el cual vive cerca de la tienda. Esta llave debe ser usada únicamente en caso de necesidad. El sobre deberá estar sellado de tal manera que se pueda ver fácilmente si alguien lo abrió.

Durante las horas de trabajo el personal está usualmente ocupado en el área de venta. Como no hay nadie en el almacén, la puerta debe poder cerrarse con un cerrojo desde dentro.



¿Por qué únicamente una de las puertas debe cerrarse y abrirse desde fuera?

¿Por qué sólo se usa una llave para esta puerta?

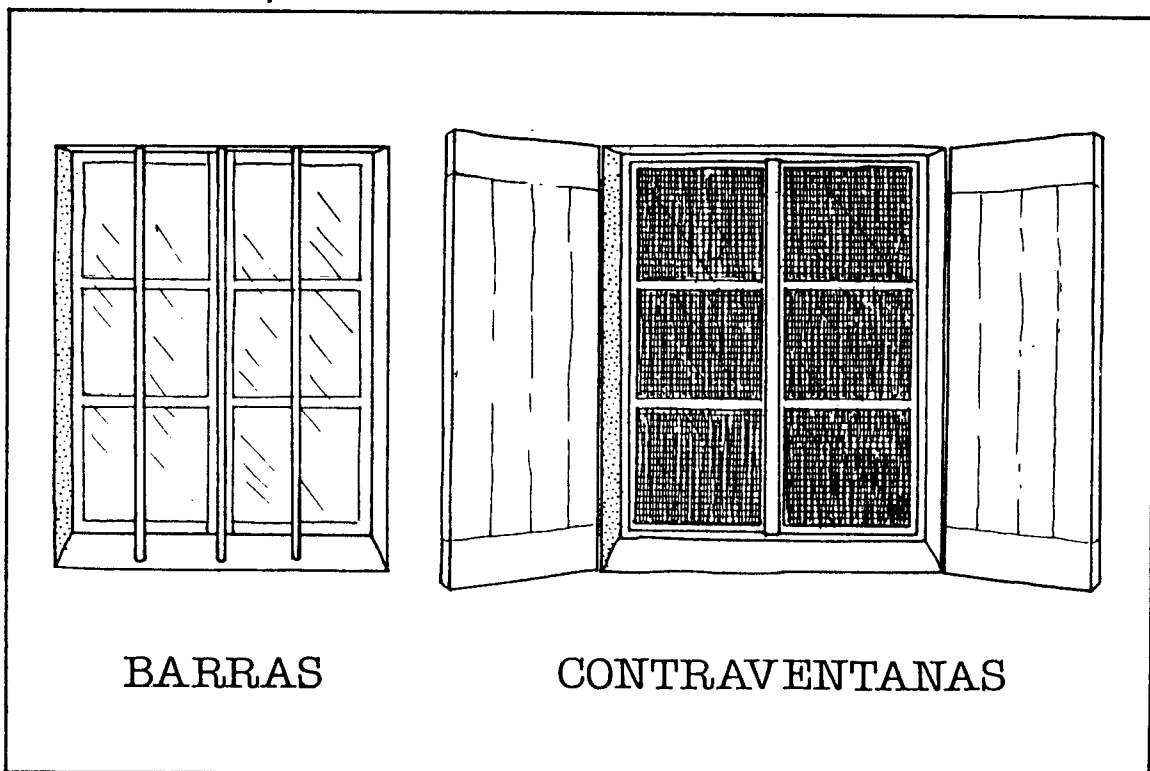
¿Cómo podrían mejorarse en su tienda las disposiciones relativas a las llaves?

### Ventanas

En climas calurosos, para protegerse contra la reverberación del sol dentro de la tienda, las ventanas no deben dar a los lados este y oeste de ésta, por donde los rayos del sol entran por las mañanas y por las tardes.



Las ventanas deberán estar protegidas con barrotes o tener contraventanas que se cerrarán cuando la tienda no esté abierta. También pueden necesitarse redes contra mosquitos.



### Alumbrado

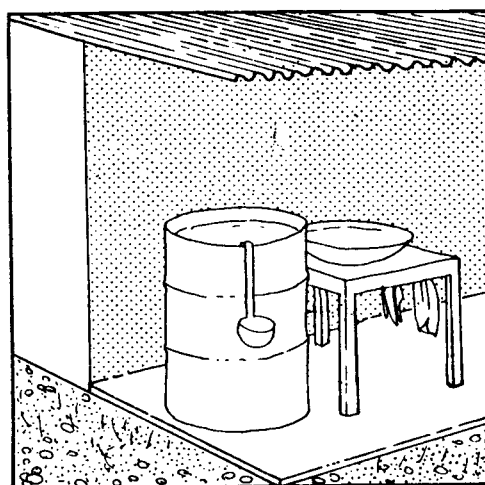
Algunas veces la luz que entra por las ventanas no es suficiente, por lo que se necesita una lámpara. Si no hay electricidad, se puede usar una lámpara a gas, pero hay que tener cuidado de no ponerla demasiado cerca de los productos o del cielo raso, porque su calor podría causar un incendio.

### Servicios sanitarios

Los empleados que manipulan productos alimenticios deben ajustarse a estrictas normas de higiene para impedir la propagación de infecciones. Por esta razón, el personal de la tienda debe lavarse las manos frecuentemente.

El cuarto de baño deberá estar bien separado de los productos para la venta.

Las tiendas muy pequeñas pueden no necesitar un lavabo o WC con agua corriente, si se encuentra uno cerca; sin embargo debe haber por lo menos un lavamanos. Si la fuente de agua está alejada, se necesitará un bidón de agua cerca del lavamanos.



¿Son satisfactorias las instalaciones en su tienda? Sugiera algunas mejoras en las puertas, ventanas, servicios sanitarios, etc., que se necesiten.



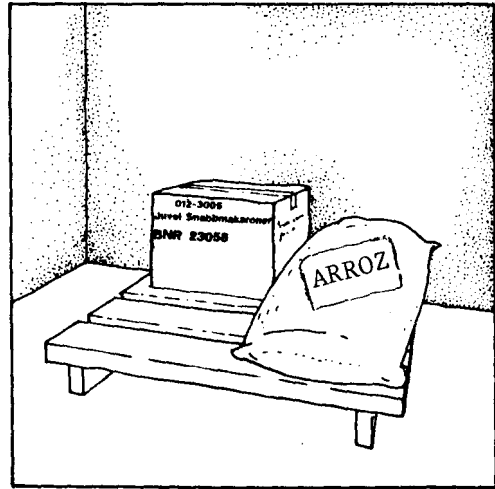
## MOBILIARIO

Bastidores, estantes y mostrador son los elementos básicos para el mobiliario en una tienda pequeña. También son útiles mesas, sillas y alacenas.

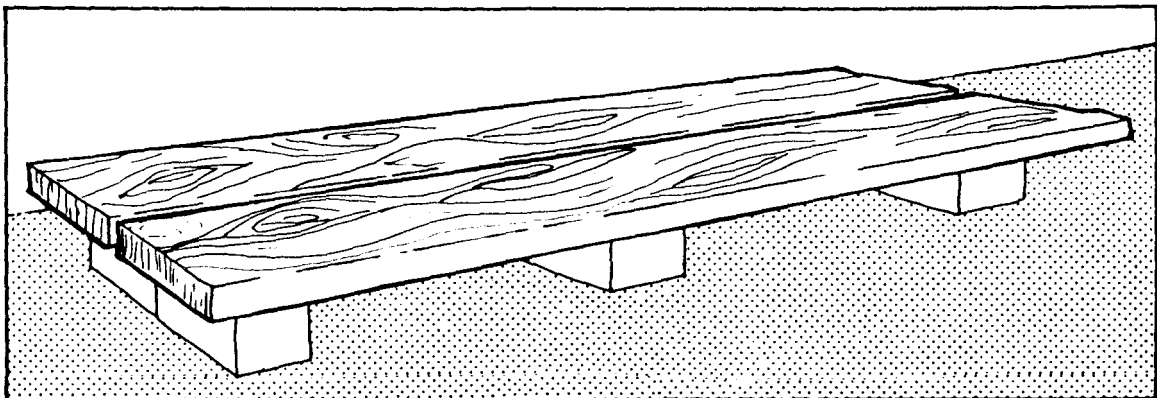
### Bastidores

Los artículos colocados directamente en el piso pueden resultar fácilmente dañados por la humedad y las plagas. Para evitar esto se necesitan plataformas de madera (bastidores bajos).

Las plataformas deben ser lo suficientemente altas para que el piso debajo de ellas pueda ser barrido.



Generalmente es más conveniente tener varias plataformas cortas que unas pocas largas. Pueden moverse más fácilmente, sin tener que sacar las mercancías que están sobre ellas. Eventualmente puede improvisarse un bastidor colocando tablones sobre unos ladrillos.



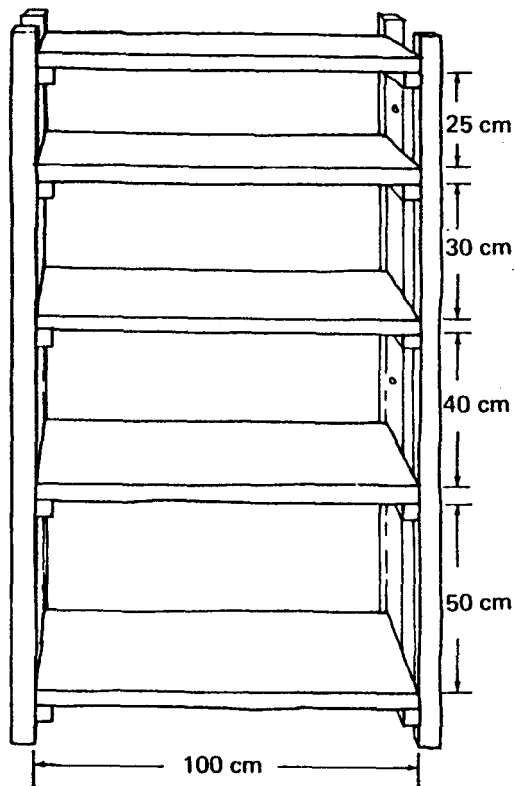
Estantes

Una tienda pequeña puede necesitar aproximadamente de 15 á 25 metros de estantes.

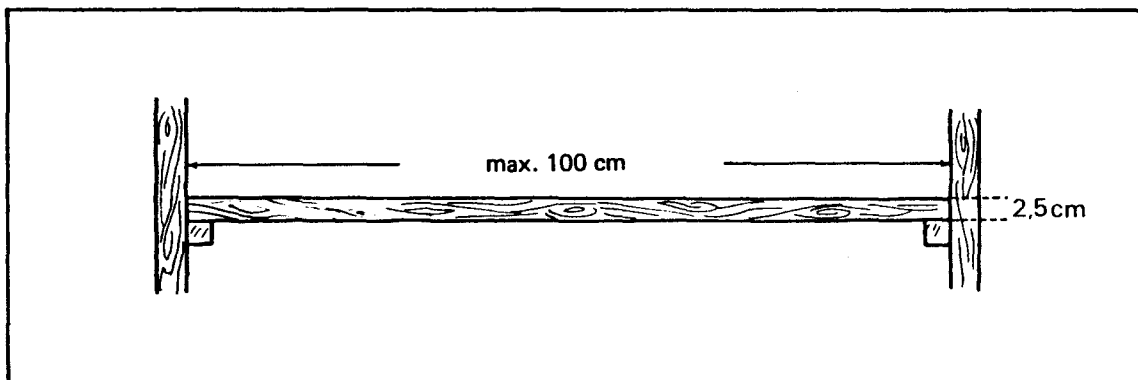
Esto significa que se necesitan cuatro o cinco estanterías, cada una con cinco estantes de no más de 1 metro de largo.

Los estantes deben tener cerca de 40 centímetros de fondo.

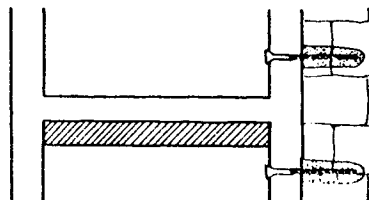
La altura entre los compartimientos puede variar entre 25 y 50 cm. El espacio inferior debe ser el más alto para colocar las mercancías más grandes y pesadas.



Los estantes deben ser fuertes y firmes. Deben estar hechos de tablas gruesas (2 1/2 cm es suficiente). La distancia entre los soportes no debe ser mayor de 1 metro. Los estantes demasiado largos se pueden combar o deformar si la carga es pesada.

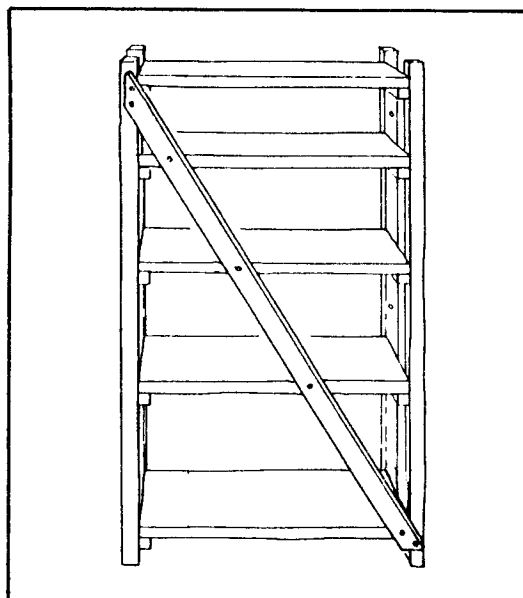


Si es posible las estanterías deben estar fijadas a la pared.



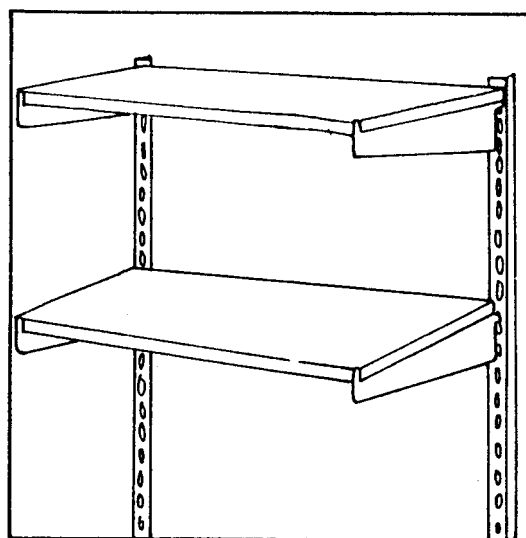
Si esto es difícil de realizar, las estanterías deben estar ensambladas unas con otras.

Si las estanterías no están fijadas a la pared, es necesario un refuerzo en la parte trasera y quizás a los lados. Una forma de hacerlo es usar un travesaño como en el dibujo.



Un buen número de estanterías colocadas unas al lado de otras es mucho mejor que unas pocas muy altas pero separadas. El trabajo se hace más rápido y no hay que subir y bajar frecuentemente; además, los clientes tienen las mercancías a la vista.

Las estanterías modernas fijadas a la pared por medio de soportes de metal son muy buenas. Son muy fuertes y tienen la ventaja de poder ajustar los estantes, pero son generalmente muy caras.



### Mostrador

La mesa o tablero que separa a los dependientes de la tienda de los clientes se llama mostrador. Puede utilizarse una mesa grande, pero es mucho mejor tener un mostrador construido especialmente para la tienda. Para hacer un buen mostrador es necesario saber qué trabajo se va a realizar en él.



Escriba los principales trabajos que se realizan en el mostrador:

La lista de los trabajos a realizar en el mostrador debe ser bastante larga. Se atiende a los clientes, se pesan y se envuelven los productos, se recibe el dinero y se despachan recibos.

Debe haber suficiente espacio para atender a varios clientes al mismo tiempo, para tener allí una balanza y quizás una caja registradora o una máquina sumadora. Como puede usted ver se necesita un gran mostrador y éste debe ser sólido.

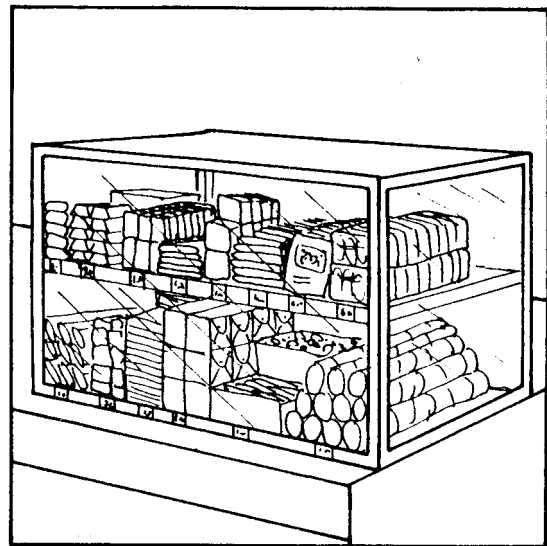
Dado que los vendedores deben estar de pie cuando trabajan en el mostrador, éste debe ser más alto que una mesa común. Si su altura alcanza entre 80 y 90 cm los vendedores no tendrán que agacharse demasiado.

La superficie de madera deberá cubrirse con un material plástico duro y liso que no se raye y sea fácil de limpiar. La fórmica es un excelente material para este propósito, pero los bordes pueden desprenderse haciéndose una grieta por la cual penetra la suciedad. Para evitar esto pida a un carpintero experto que encole el material al mostrador y que los bordes queden bien pegados.

El mostrador forma también una barrera entre el área donde se encuentran los clientes y aquella reservada para el personal. Esto significa que el mostrador debe ser bastante largo. Debe extenderse de una pared a la otra y dejar justo un pasillo en un lado. Comúnmente mejora su aspecto cuando se cubren tanto el frente como los lados, lo que ayuda a que el mostrador sea más firme.

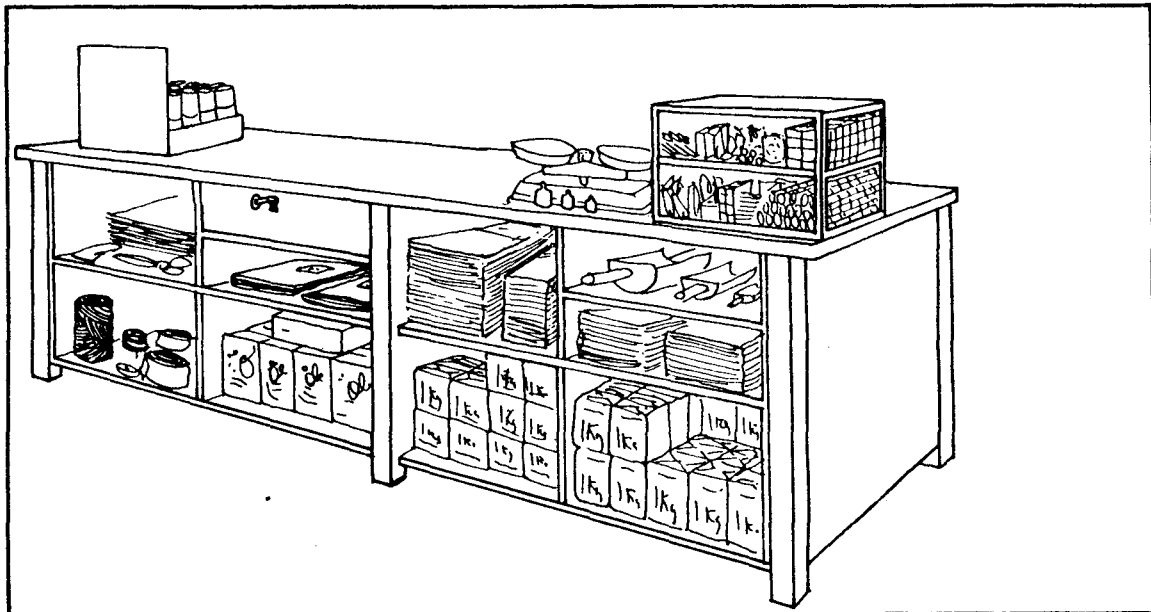


Si el mostrador es suficientemente grande, una parte puede usarse para exhibir artículos que expresamente se desea que los vea el público. Usted puede colocar una pequeña vitrina de cristal y exhibir pequeños artículos, los cuales serían difíciles de ver en estantes ordinarios.



El espacio debajo del mostrador puede usarse para colocar herramientas, material para envolver y papelería. Unas repisas son necesarias para este propósito. Si no hay suficiente espacio en los otros estantes para productos de venta corriente como arroz, azúcar y harina, se puede colocar un estante extra debajo del mostrador. Pero siempre que pueda, ponga el mayor número posible de artículos a la vista del público.

Si no hay una caja registradora, el mostrador deberá tener un cajón con cerradura para guardar el dinero.



¿Es adecuado el mobiliario de su tienda? Enumere todas las mejoras necesarias.

## **EQUIPO**

Para decidir qué equipo se necesita en una tienda es preciso conocer bien el trabajo que se va a realizar en ella.

Cada semana usted recibe nuevas entregas de productos. Muchos de éstos son inmediatamente colocados en el área de ventas, desempacados, controlados, marcados con el precio y puestos en los estantes. Algunas cajas se colocan en el almacén. El azúcar, que es recibida en sacos de 50 Kg es preempacada en cantidades pequeñas. Mientras tanto hay que atender a los clientes, vender productos y recibir los pagos. Por la tarde la tienda se limpia. Usted se hace cargo de la caja y registra los movimientos de efectivo en la pequeña oficina.

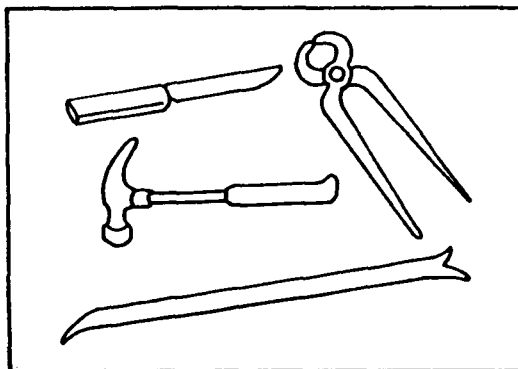


¿Qué equipo se necesita para trabajar en su tienda?

A continuación compare su lista con la siguiente.

Para abrir cajones y embalajes se necesita una serie de herramientas:

- un cuchillo
- una palanca
- un martillo
- tenazas



En el caso de artículos como azúcar y harina:

- recipientes
- palas de mano

Es mejor no vender artículos como la harina sacándolos directamente de un saco grande. Se puede despararramar algo y atraer insectos y otras plagas.

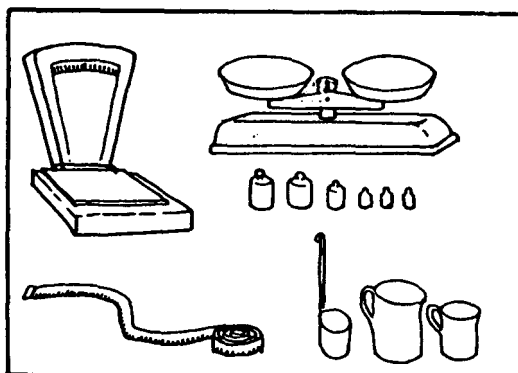
Los recipientes de metal y de plástico con tapas son mejores que los de madera.



**?** ¿Por qué no son adecuados los recipientes de madera?

Para pesar y medir:

Se necesita una balanza de pesas o una automática. Estas son mejores pero mucho más caras. Necesita también medidas para líquidos y una cinta métrica.





Las balanzas, pesas y medidas deben ser inspeccionadas por las autoridades oficiales. Todo gerente debe asegurarse de que se han realizado dichas inspecciones.



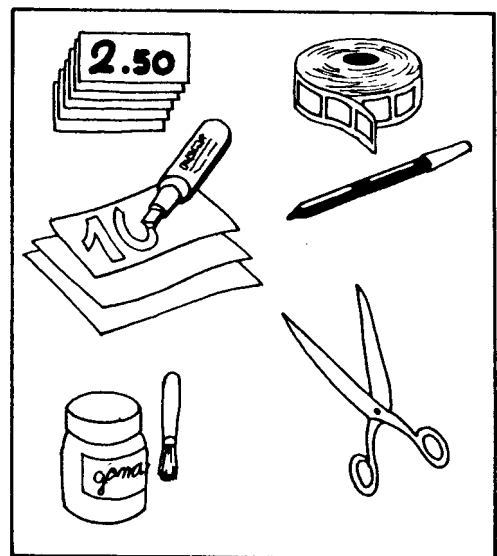
Trate de averiguar la frecuencia con que deben inspeccionarse las balanzas, pesas, medidas y escriba las respuestas a continuación:

Para marcar los precios

- etiquetas
- marbetes
- rotuladores

Si las etiquetas y marbetes no se consiguen o son demasiado caros, usted mismo puede hacerlos utilizando:

- papel
- pegamento o cinta adhesiva
- tijeras.



También se pueden marcar precios con máquinas especiales.

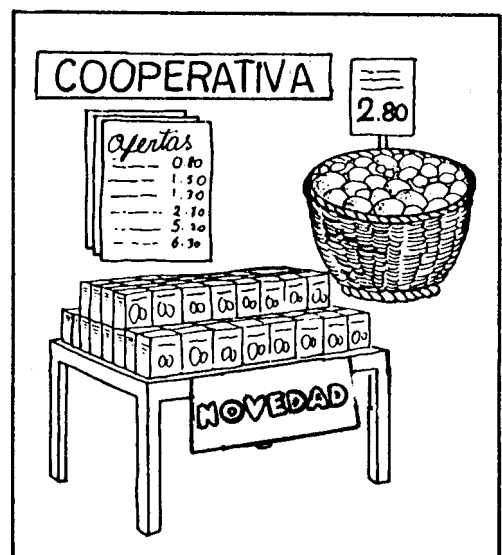
Para exhibir y promocionar:

Es importante que la tienda resulte atractiva y que en ella se encuentren fácilmente los productos. Usted necesitará:

- carteles o tarjetones
- pizarrón de ofertas

Para exhibiciones especiales usted necesitaría:

- canastas
- pequeñas mesas



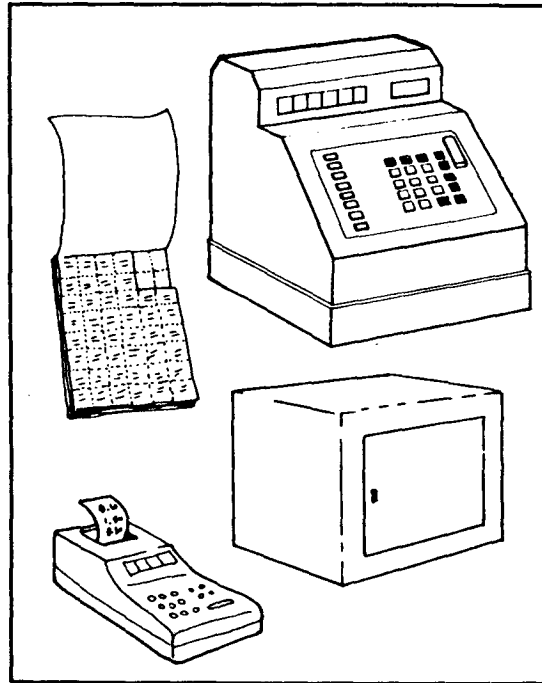
Para el manejo del dinero:

- recibos de pago
- una caja registradora
- una caja fuerte

Una caja registradora es la mejor forma de registrar las ventas de una manera exacta. Sin embargo, puede resultar bastante cara y difícil de mantener; por eso muchas tiendas pequeñas no tienen una.

Es fácil sumar las ventas si existe:

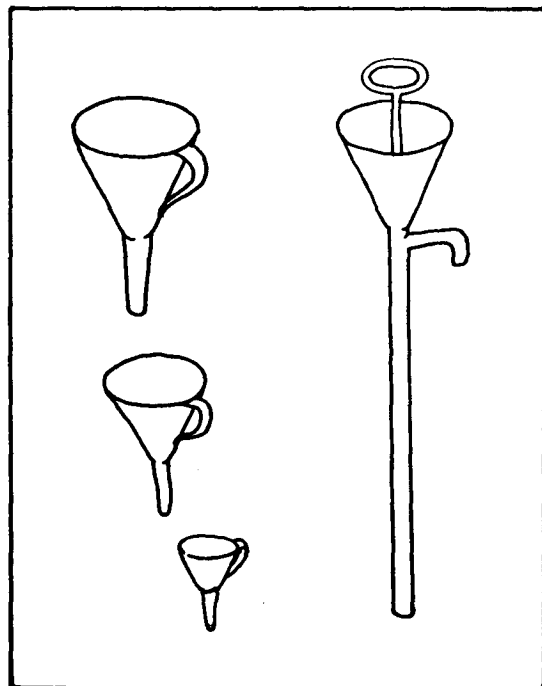
- una máquina sumadora, o
- una calculadora



Para aceites y keroseno :

- embudos
- una bomba manual de keroseno

¡Nunca use los mismos embudos para el keroseno y el aceite comestible!



Finalmente no debe olvidar el equipo necesario para mantener limpia la tienda :

- una palangana
- un cubo
- un sacudidor
- una escoba.
- basureros
- trapos de limpieza
- cepillos para el piso



¡Usted estará de acuerdo con nosotros en que son muchas las cosas necesarias en una tienda, aún sin mencionar el equipo de oficina!



¿Incluyó usted alguna otra cosa en su lista de la página 29. ¿Qué era?

¿Qué equipo falta en su tienda?

## "AUTOEVALUACION"

Para que usted mismo compruebe si ha asimilado toda la información que contiene este folleto, conteste el siguiente cuestionario. Marque la respuesta que usted considera acertada para cada pregunta. A manera de ejemplo, la primera pregunta está ya contestada. Si alguna de las preguntas le plantea problemas consulte nuevamente el capítulo correspondiente.



1. Una buena razón para construir una tienda cerca de un mercado es porque:
  - a muchos socios viven allí ;
  - b mucha gente va allí;
  - c hay pocos robos allí.
  
2. La ubicación más económica para una tienda es aquella donde:
  - a las ventas son las más altas ;
  - b el alquiler es el más bajo;
  - c la diferencia entre los ingresos de la tienda y el alquiler es la más grande.
  
3. Un quiosco es una tienda donde los clientes:
  - a se sirven ellos mismos;
  - b son atendidos en el almacén;
  - c son atendidos a través de una puerta o ventana.
  
4. El cuarto más grande de la tienda debe ser:
  - a el área de ventanas;
  - b el almacén;
  - c la oficina.
  
5. Si únicamente hay una pequeña cantidad de cemento disponible es mejor usarlo para la construcción:
  - a de paredes;
  - b del piso;
  - c del techo.
  
6. ¿Cuál de las siguientes es la desventaja más grande de usar chapas metálicas para el techo de la tienda?
  - a Ofrecen poca protección contra robos;
  - b Son muy ruidosas cuando llueve muy fuerte;
  - c Hacen que la tienda se caliente demasiado.

- 7 Se necesitan respiraderos en las paredes para:
- a dejar escapar a los insectos de la tienda;
  - b dejar que la luz del sol entre en la tienda;
  - c impedir que el aire en la tienda se caliente demasiado.
- 8 ¿En cuál de los siguiente lados de la tienda debe evitarse tener ventanas?
- a Norte.
  - b Oeste.
  - c Sur.
- 9 ¿Cuál es la mejor forma de proteger un saco de 50 kg de harina contra la humedad y las plagas?
- a Colocar en un estante alto.
  - b Colocar firmemente en el piso.
  - c Colocar en una plataforma.
- 10 En el almacén es mejor colocar los productos:
- a sobre el piso;
  - b sobre bastidores;
  - c en alacenas.
- 11 Se necesita más espacio entre los estantes inferiores porque:
- a los productos mas pesados y voluminosos se colocan allí;
  - b así resulta la estantería más estable;
  - c es más fácil ver los productos.
- 12 ¿Cuál de los siguientes métodos ayudará a hacer más estable los estantes?
- a Hacerlos ajustables.
  - b Hacerlos tan largos como sea posible.
  - c Fijarlos a las paredes.
- 13 ¿Cuál de las siguientes medidas es adecuada para la altura de un mostrador?
- a Entre 90 cm y un metro.
  - b Entre 80 y 90 cm.
  - c Entre 70 y 80 cm.
- 14 ¿Cuál de las siguientes afirmaciones sobre un mostrador es cierta?
- a No deberá tener repisas.
  - b Deberá ser siempre corto.
  - c Deberá tener una superficie resistente y lisa.
- 15 ¿Cuál es el mejor recipiente para la harina?
- a Bolsas de algodón.
  - b Recipientes de madera.,
  - c Recipientes de plástico.

# EJERCICIOS COMPLEMENTARIOS

Si tiene usted un instructor para dirigir su estudio, le podría pedir que organice los siguientes ejercicios de grupo:



## TAREAS PRACTICAS DE GRUPO

### 1 El edificio de una tienda

Examinen una tienda.

- a) Preparen una lista de mejoras del edificio que ustedes recomendarían.
- b) Traten de averiguar el costo de cada mejora.
- c) Supongan que no existe suficiente dinero para todas las mejoras sugeridas. Hagan una lista por orden de prioridad. Den razones de dicho orden.
- d) Comparen su lista con la hecha por otros grupos.

### 2 El mobiliario

La tarea es la misma que la indicada para el edificio.

### 3 El equipo

Examinen una tienda.

- a) Preparen una lista de todo el equipo usado en la tienda.
- b) Comparen su lista con la incluida en este folleto (de la página 30 a la 33) y comprueben si falta algún equipo esencial en la tienda. ¿Se gastó dinero en equipo innecesario?
- c) Comparen su informe con el de otros grupos.

## DISCUSIONES EN GRUPO

### 4 Ubicación de la tienda

- a) Su instructor le describirá posibles sitios para una tienda. Discútanlos y luego decidan cuál es el mejor. Den sus razones.
- b) Alternativamente, ustedes pueden discutir la ubicación de algunas tiendas cercanas y juzgar cuál de ellas es la mejor.
- c) Comparen las decisiones de los grupos.