

MAESTRO QUE SE RESPETA NO REGALA SU TRABAJO

Por Jorge Beytía Cendoya

Gerente General de ELECTROSERTEC SAC

Para poder progresar en la vida se requiere que se den varias circunstancias, tema sobre el cual hay muchas teorías y se han escrito miles y miles de libros, sin despreciar que la suerte también juega un rol importante. Hoy nos vamos a referir en este artículo a un aspecto fundamental que es ¿cuánto debo o puedo cobrar por una obra, instalación o reparación eléctrica?, ¿cuánto vale mi día de trabajo? ¿Cuánto cargar sobre los materiales? o si debo cobrar o no por pasar un Presupuesto. Y este tema, estimados colegas, instaladores y electricistas, es un factor fundamental para asegurarnos que vamos a generar las **UTILIDADES** que nos permitan CRECER Y DESARROLLARNOS como personas y como empresarios en el rubro de la fabricación de Tableros e Instalaciones Eléctricas.

Sin **UTILIDADES** señores, EL NEGOCIO NO ES RENTABLE y si el negocio no es rentable finalmente lo vamos a terminar abandonando o nos va a abandonar él a nosotros. Un negocio es rentable cuando nos asegura un flujo constante de trabajo y cuando nos da ganancias, es decir, cuando hay una diferencia positiva entre lo que cobramos por cada trabajo y los costos en que incurrimos, incluyendo en estos un sueldo razonable para el dueño o instalador y los impuestos que debemos pagar. Los trabajos también deben pagar por el riesgo que hemos asumido para su ejecución y durante el periodo de garantía que otorguemos.

Hay mucha gente, que no toma esto en cuenta y sin pensar en el futuro se lanza a hacer trabajos u ofrecer servicios a precios absurdamente bajos y sucumben al “te pago tanto” o son víctimas de clientes que someten al maestro a un **REGATEO** que lo único que le asegura a quien lo contrata es un pésimo trabajo. Hay clientes que hacen perder un tiempo enorme solicitando cotizaciones pese a que ya tienen decidido de antemano a quién van a contratar y, no faltan, los que argumentan que fulano les cobra la mitad. Un consejo, si no puede negociar y que reconozcan el valor que usted está agregando a su trabajo, huya de ellos.

Con **UTILIDADES**, todo es posible; usted va a poder sacar un sueldo, pagar su Seguro Social o un seguro particular, Educar a sus Hijos, comprar y renovar las herramientas e instrumentos para ejecutar correctamente los trabajos, adquirir y mantener un vehículo y convertir su profesión o Negocio en una Próspera empresa.

COMO GENERAR UTILIDADES

Vamos a tratar de resumir los factores que nos van a asegurar que podamos obtener utilidades, O SEA AGREGAR VALOR a nuestros trabajos, y lo vamos a hacer en el orden lógico en que se desarrolla el proceso de contratación y ejecución de los servicios.

1º CAPACITACION y ESPECIALIZACION : es fundamental Capacitarse y mantenerse al día con la Tecnología y las innovaciones que surgen todo el tiempo, como la Domótica, Robótica, Telemetría , aplicaciones de PLC's, Variadores, Comunicación entre dispositivos eléctricos inteligentes , etc. Hoy existen numerosas formas de capacitarse incluso desde su hogar y en sus momentos libres, via Internet, videos en Youtube, Cursos gratuitos o Educación Virtual. Es importante la ACREDITACION o sea ir obteniendo los Certificados de los cursos efectuados y animarse a dar los exámenes que acrediten el nivel Técnico que ha alcanzado, colocándolo claramente en sus tarjetas de visita. Cada día es más necesario especializarse y dedicarse a un tema en particular de modo de dominarlo, conocer los mejores proveedores, tener la mejor mano de obra y que los clientes reconozcan su maestría en dicho campo.

2º FORMALIZACION : la formalización tiene grandes ventajas, desde poder aprovechar correctamente el crédito del IGV hasta la Imagen que transmite un Instalador cuando puede otorgar una Factura o Boleta en regla. Es además la única manera de trabajar con clientes mas grandes que van a exigir de todas maneras una Factura por el servicio. Su Contador(a) le puede asesorar perfectamente sobre el Régimen tributario más conveniente. No desaproveche las ventajas del RER .

<http://www.deperu.com/contabilidad/regimen-especial-del-impuesto-a-la-renta-337>

3º PLANIFICACIÓN y ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO: Planifique el 70% del tiempo y TRABAJE EL 30%, es un dicho tremendamente cierto; La pérdida de productividad que ocasionan el desorden en el trabajo, el costo del personal parado y el tiempo de viajes innecesarios, se consumen todas las utilidades. Se debe planificar al mínimo detalle el trabajo y no comenzar hasta saber bien como se va a ejecutar, tener todos los materiales, accesorios, consumibles, herramientas, planos, etc, como asimismo contar con el personal calificado y haber organizado perfectamente las labores de modo que cada uno sepa lo que debe hacer y qué es lo que se espera de él. Es fundamental la coordinación con el cliente para que este apruebe la manera en que se piensa ejecutar el trabajo, conceda los permisos y a su vez se organice para que su gente de producción nos otorgue las facilidades del caso. De este modo únicamente será posible cobrar cualquier demora que se produzca por culpa del cliente.

La planificación debe incluir el **FLUJO DE CAJA** de modo de saber exactamente cuánto es el anticipo que se debe solicitar al Cliente y los Pagos por Avance de Obra requeridos para financiar la obra. Utilice alguna herramienta de Planificación que puede ser desde una simple carta Gantt hecha en Excel o aprenda a usar el MS PROJECT si el trabajo es mas complejo. No necesita ser un experto y puede hacerse ayudar por cualquier estudiante de computación o Ingeniería que lo hará con gusto y gratis.

Recuerde que una buena planificación comienza durante la preparación del presupuesto!!! Unica manera de poder saber todo lo que debe tomar en cuenta para cotizar y asegurar sus utilidades.

.4º PROMOCION Y VENTAS : dicen que el MEJOR TÉCNICO ES EL PEOR VENDEDOR, y esta es una verdad a medias , tan a medias es que el MEJOR TECNICO PUEDE LLEGAR A SER EL MEJOR VENDEDOR, pero no a la inversa. Siempre podemos vender bien aquello que conocemos y amamos. Si cree que le faltan conocimientos para poder vender puede hacer cualquier curso de Venta Consultiva, ya que la venta de Servicios e Instalaciones Eléctricas se basa en ser un asesor para su cliente.

Mientras usted lleva a cabo el trabajo alguien debe estar vendiendo en su nombre, y no solo puede ser un vendedor contratado, las esposas son muchas veces quienes apoyan a sus maridos en esta tareas, las Redes Sociales venden, hágase una página WEB sencilla donde ofrezca sus servicios, que no le va a costar más de S/.300 al año, deje Avisos en las pizarras de Supermercados, tiendas, etc, y ande siempre con una buena cantidad de tarjetas personales que digan todo lo que puede hacer.

Tenga su Teléfono a la mano y responda todas las llamadas. **RECUERDE QUE EN TODO NEGOCIO EL MEJOR SISTEMA DE PROMOCION ES EL BOCA A BOCA** y esto se basa en hacer trabajos de calidad y cumplir con los clientes.

Le recomiendo leer a OG Mandino, lo llenará de buenas ideas y Energía Vendedora!!

http://electrosertec.com/img/cms/COACHING_El_vendedor_mas-grade-del-mundo-Og-Mandino.pdf

5º PRESUPUESTAR CORRECTAMENTE

Un Pre-supuesto o Cotización es una estimación de cuánto le va a costar al Cliente el trabajo que necesita que le hagamos. Es decir es un cálculo que se hace Antes DE efectuar la obra y por eso mismo puede estar sujeto a numerosos errores y riesgos que si no aprendemos a controlar se nos pueden llevar todas las utilidades e incluso ocasionarnos pérdidas económicas, que en muchos casos las tendremos que afrontar poniendo dinero de nuestro bolsillo, o que hasta nos pueden llevar a tener que interrumpir el trabajo hasta llegar a un acuerdo con el Cliente.

Para preparar un Presupuesto en forma consciente debemos estudiar ante todo el Alcance y extensión del trabajo a ejecutar, esta es la **REGLA N°1 : que es lo que hay que hacer, cómo, cuándo, donde, conque y con quienes**. Esto nos va a permitir calcular bien los costos en que vamos a incurrir, incluyendo en estos los Materiales y Consumibles que se van a usar, la amortización de las herramientas, alquiler de equipos y/o herramientas especiales, el costo de la Mano de Obra y sus beneficios sociales por todo el tiempo que dure la obra, el transporte de materiales, equipos y personal, un sueldo razonable para el dueño o instalador y los impuestos que debemos pagar, etc,etc. Los trabajos también deben pagar por el riesgo que hemos asumido para su ejecución y durante el periodo de garantía que otorguemos, para lo cual se debe prever una partida como contingencia.

Del análisis del Presupuesto tenemos que ser capaces de responder adecuadamente preguntas como: ¿cuánto debo o puedo cobrar por una obra, instalación o reparación eléctrica?, ¿cuánto vale mi día de trabajo? ¿Cuánto cargar sobre los materiales? ¿cómo estimo el Costo de la Mano de Obra y los riesgos o las contingencias o imprevistos? o si debo cobrar o no por pasar un Presupuesto. Lo normal es considerar los costos divididos en Costos Directos, Costos Indirectos y Contingencias para a la suma de esto aplicarle un porcentaje de Utilidad que puede estar entre 20 y 40% para ser competitivos. Pese a que no es intención de este breve artículo dar reglas fijas para presupuestar, ya que cada obra o instalación es diferente, queremos compartir con ustedes un pequeño programa en Excel que les va a aclarar las ideas y permitirles cotizar Obras pequeñas e incluso medianas y efectuar una evaluación de los **RIESGOS y OPORTUNIDADES** que se pueden presentar en la obra. Es importante guardar los presupuestos porque contienen mucha información que se puede aprovechar para futuros presupuestos. Con la experiencia iremos mejorando cada vez más el sistema. Al concluir el Presupuesto se debe confeccionar el **FLUJO DE CAJA** de modo de saber exactamente cuánto es el anticipo que se debe solicitar al Cliente y los Pagos por Avance de Obra requeridos para financiar el trabajo.

Recuerde siempre que el Presupuesto debe ser firmado por El Cliente en señal de conformidad y aceptación.

<https://drive.google.com/file/d/0BzQhiVn8AGIKMjWdkxyaHV3NUE/view?usp=sharing>

6º GARANTIA : tanto el Plazo de la Garantía que otorgue por su trabajo y por cada uno de los materiales, como las Condiciones bajo las cuales la misma es válida y qué es exactamente lo que cubre, deben quedar por escrito en el Presupuesto que le presenta a su cliente. Una vez terminado el trabajo da muy buena imagen que le entregue a su cliente un Certificado de Garantía firmado.

Es importante dejar claro en la Garantía :

- *que se otorga exactamente la misma Garantía por los Materiales y Equipos que la que dan los fabricantes y que estos son los responsable de la GARANTIA y Servicio Técnico de los materiales y equipos .*

- *La condición para el mantenimiento de la Garantía es que el cliente haya llevado a cabo los mantenimientos preventivos y programados indicados por el instalador. La garantía no puede cubrir daños producidos por el propio cliente ni por eventos de fuerza mayor.*

- *que la garantía No cubre operación o intervención posterior de los equipos por personal no calificado, ni desgaste de piezas o roturas debidas a mala operación, fallas por corrosión por responsabilidad del Cliente ni fallas por sobretensiones atmosféricas o de cualquier otra naturaleza que se produzcan en la red eléctrica.*

7º NEGOCIACION : recuerde que TODO ES NEGOCIABLE, pero Hay que Negociarlo!!! La regla de Oro es que ambas partes Ganen en una Negociación. Una negociación no es buena si una de las partes considera que ha perdido, peor aún si es forzada a perder dinero en la ejecución del trabajo, ni tampoco si una de las partes considera que la negociación le ha sido demasiado fácil. Negociar es un Arte y una Técnica, y como tal hay que haberla estudiado por lo que es muy recomendable que en cuanto pueda lleve algún curso de Negociación y que también lea algo en Internet y mire unos videos en Youtube sobre este tema que puede hacer la diferencia entre tener o no tener Utilidades.

8º CONTRATACION : pese a que el Presupuesto aceptado por El Cliente y/o la Orden de Compra del mismo, son formas de contrato, solo sirven en la práctica si todas las condiciones de ejecución del trabajo han sido claramente escritas en esos documentos. Es recomendable que para trabajos mayores se haga asesorar por un abogado de confianza acerca de la conveniencia de elaborar un Contrato a fin de establecer claramente los derechos y obligaciones de ambas partes. Esto es imprescindible cuando el Contrato ha sido redactado por el cliente, existan Multas por atrasos o cualquier otra penalidad, o cuando inevitablemente parte de la obra deba ser financiada por el instalador. Deben siempre legalizarse notarialmente las firmas del instalador y del cliente.

Un tema sumamente importante es dejar bien establecido en el contrato que todo trabajo que se aparte del ALCANCE considerado para preparar la oferta es un **ADICIONAL**, y consejo de viejo, avise al Cliente siempre antes de efectuar dichos trabajos, póngase de acuerdo con él, haga que aprueben el adicional por escrito y si hace falta pida un anticipo para financiar los costos del trabajo. UNA VEZ TERMINADA LA INSTALACION EXIJA QUE LOS TRABAJOS SE LOS RECIBA LA PERSONA RESPONSABLE DEL CLIENTE Y QUE LE DEN UNA CONSTANCIA DE BUENA EJECUCION DE LOS MISMOS.

9º MANEJO RESPONSABLE DE LOS ANTICIPOS : Si usted quiere asegurar sus utilidades debe lograr que su cliente financie él los trabajos y no tener que sacar dinero de sus ahorros. Para ello es que existen los anticipos de obra. El anticipo que el Cliente otorga es la mayor señal de confianza en la honestidad del Instalador y esta confianza debe ser honrada a cabalidad. El Cliente otorga el anticipo para que se compren los materiales y se pague al personal que va a trabajar en su instalación y NO para terminarle la obra al vecino, pagar sus deudas personales o para comprarse una camioneta mas grande!!.

Si el anticipo no se usa correctamente no se tendrán disponibles los fondos para ejecutar el trabajo tal como se ha planeado y esto provoca un círculo vicioso de improductividad, desmotivación del personal, conflictos con el Cliente y finalmente un trabajo de mala calidad. . Para dar una mejor imagen al cliente y transmitirle confianza puede fijar un anticipo razonable al comienzo del trabajo y un segundo anticipo cuando se haya cumplido alguna condición, tal como llevar ciertos materiales a obra, presentar Planos o cualquier otra condición aplicable. También puede establecer pagos por avance de la obra, cuidando que quede claro que si el Cliente No paga la obra puede interrumpirse y los costos improductivos son por cuenta de este.

La mejor manera de administrar bien los anticipos es contar con un **Flujo de Caja** desde la etapa de preparación del presupuesto y revisarlo continuamente.

10º CALIDAD, SEGURIDAD EN EL TRABAJO y DOCUMENTACION

Antes de hablar de CALIDAD tenemos que tener bien claro que la mayor preocupación al llevar a cabo una Instalación nueva o el mantenimiento de instalaciones eléctricas es LA SEGURIDAD DE LAS PERSONAS INVOLUCRADAS EN EL TRABAJO, DEL PERSONAL DEL CLIENTE Y DE CUALQUIERA QUE PUEDA SER AFECTADO. En la sección de Información Técnica de nuestra Tienda OnLine encontrará mucha información útil.

http://electrosertec.com/img/cms/LAS_5_REGLAS_DE_ORO_PARA_LA_SEGURIDAD_EN_TRABAJO_DE_ELECTRICIDAD.pdf

HAY 4 CONDICIONES PARA UN TRABAJO DE CALIDAD

- Saberlo hacer y tener los conocimientos técnicos
- Contar con las herramientas adecuadas y en buen estado
- Planificar todos los detalles
- Tener las ganas y la Motivación

El uso de las herramientas e instrumentos adecuados, junto con el conocimiento técnico y el orgullo por el trabajo bien ejecutado garantizan la fidelidad de los clientes. Un instalador bien uniformado y con las herramientas y equipo de protección adecuado, tiene además asegurada la recomendación “boca a boca” para poder hacer crecer su negocio.

Para asegurar la Calidad del trabajo y poder responder a cualquier reclamo futuro del cliente es imprescindible archivar ordenadamente TODA la información de la obra o Instalación. Haga un file con copias del Presupuesto, Orden de Compra, Documentación técnica de los materiales usados, cartas y comunicaciones recibidas del cliente, nombre de los operarios, fotos, ETC.

11º CONTABILIDAD, COBRANZA Y CONTROL DE COSTOS

Muchos técnicos desprecian el valor de la Contabilidad, creo que es un prejuicio generalizado e injusto con la labor de los contadores, pero para que nos sea útil hay que entregarle toda la información, exigirle que máximo el día 3 de cada mes nos presente un balance, el estado de Pérdidas y Ganancias y los costos de cada obra que tengamos. Una contabilidad bien llevada es la única manera de saber dónde estamos parados, qué pasa con nuestras Utilidades y si las obras que hacemos dan ganancia o pérdida y en este último caso, saber de dónde provienen las pérdidas y poder tomar las medidas a tiempo para corregir la situación. Vigile permanentemente la cobranza y sea inflexible con el cumplimiento de los pagos por parte de sus clientes

12º PLANIFICAR EL CRECIMIENTO

Me despido con unas breves reflexiones. El desarrollarse profesionalmente como Técnico y CRECER como empresario es parte del SUEÑO que todo aquel que toma el riesgo de trabajar por su cuenta anhela. Hacer una empresa, tal como hacer una obra requiere de una tarea de Reflexión y Planificación para que ese sueño pueda plasmarse en una realidad y para que todos los elementos y personas que van a ser parte de la “ecología” del proyecto de vida estén alineados con los valores del emprendedor. Considere seriamente el asesorarse con los especialistas en cada una de las numerosas áreas que deberá ensamblar para que la empresa funcione, como asimismo tomar los servicios de un Coach sin temor.

LES AGRADEZCO POR LA LECTURA DE ESTE DOCUMENTO Y LES DESEO MUCHA SUERTE EN SUS EMPRENDIMIENTOS.

Jorge Beytía