

FORMACIÓN PROFESIONAL · OPERACIONES ADMINISTRATIVAS DE COMPRAVENTA · UNIDAD 1

La empresa y la actividad comercial

Primer día de Enzo y Sonsoles en La Retama, un mayorista de plantas y suministros de jardinería. Aitor reclama unas lavandas que pidió por teléfono y nunca llegaron: el pedido se quedó en un pósit. ¿Qué circuito de documentos necesita la empresa para que no vuelva a pasar?

PARA EMPEZAR

En esta unidad aprenderás a…

- Explicar qué es una empresa, para qué existe y de qué tipos puede ser.
- Distinguir las funciones del departamento de compras y las del de ventas.
- Clasificar mercados, clientes y productos.
- Reconocer los canales de venta y las formas de organizar el área comercial.
- Dibujar el circuito de los documentos de compraventa y decir adónde va cada copia.

SITUACIÓN DE PARTIDA

Un pedido en un pósit y una tienda vacía

Lunes 18 de enero de 2027, primer día de Enzo y Sonsoles en **Viveros y Suministros La Retama, S.L.**, un mayorista de plantas y suministros de jardinería de Valdeluz (empresa ficticia). Baltasar, el gerente, les enseña el invernadero, el almacén y la tienda; Ascensión, su tutora, la oficina.

A las diez llama **Aitor**, dueño de un centro de jardinería. El miércoles pidió por teléfono lavandas, sustrato y goteros para el viernes. No ha llegado nada. Alexis recuerda la llamada: la apuntó en un **pósit** que nadie pasó al programa.

Ascensión cuelga: «En 2025 hicimos **9.600 pedidos** y **312 facturas rectificativas**. Algo se nos escapa entre el teléfono y la factura» (datos ficticios).

❓ ¿Qué empresas de tu barrio compran para vender y cuáles fabrican?

❓ ¿Por cuántas manos pasa lo que compras en una tienda?

❓ ¿Qué papeles te dan si te llevan una compra a casa?

❓ Si apuntas un encargo en un papel suelto, ¿qué puede salir mal?

MAPA DE LA UNIDAD

Lo que vamos a ver

1.1 La empresa: concepto, objetivos y tipos

1.2 Compras y ventas: funciones de cada departamento

1.3 Mercados, clientes y productos

1.4 Canales de venta y organización comercial

1.5 El circuito de los documentos de compraventa

Un pedido que no está escrito



Apuntado: lavandas, sustrato y goteros. ¡El viernes lo tiene!

Un momento, que entra otra llamada…





¿Y mis lavandas? Tengo la tienda vacía y dos clientes esperando.

Un pedido que no está escrito no existe.





¿Y quién tenía que pasarlo al programa?

CLAVE

Un pedido por teléfono es válido, pero sin registro nadie lo prepara: se anota en el programa **con número** y se confirma **por escrito el mismo día**.

Qué es una empresa



Personas y medios

Una organización que combina personas y medios (dinero, locales, máquinas, programas) para ofrecer bienes o servicios. En La Retama: nave, invernadero, camiones, programa de gestión y 20 personas.



Beneficio

Ingresar más de lo que gasta, durante años y no solo en una venta: el **ánimo de lucro**. Muchas entidades de la economía social reinvierten lo que ganan en su fin social.



Tres tipos de objetivos

Económicos (ganar dinero y crecer), **sociales** (crear empleo y cuidar el entorno) y **de servicio** (atender bien a los clientes).



El entorno

Clientes, proveedores, competencia, bancos y Administraciones. Una helada en febrero cambia lo que piden las floristerías.

CLAVE

Baltasar lo resume así: «Que la planta llegue **viva**, **a tiempo** y **cobrada**».

Una empresa, cuatro criterios

CRITERIO	TIPOS	EN LA RETAMA
Actividad	Del sector primario, industriales (transforman), comerciales (compran para vender) y de servicios	Comercial
Tamaño	Microempresas, pequeñas, medianas (juntas, **pymes**) y grandes	20 personas: una pyme
Forma jurídica	Empresario individual, sociedad limitada, sociedad anónima, cooperativa…	Sociedad limitada
Propiedad	Privadas, públicas y mixtas	Privada

Ficha de La Retama (ficticia): polígono Las Cañadas, Valdeluz; vivero abierto en 1998 y sociedad limitada desde 2006.

CLAVE

La Retama es una **empresa comercial mayorista**: compra a viveros productores (del sector primario), fabricantes e importadores y vende sobre todo a otras empresas; también a particulares, en su tienda. No cultiva, no fabrica ni presta servicios: solo vende bienes y cobra los portes.

¿Cuánto crecieron las ventas?

Crecimiento = (ventas 2025 − ventas 2024) / ventas 2024 × 100

Ventas netas 2024	dato de la ficha	**4.410.000 €**
Ventas netas 2025	dato de la ficha	**4.860.000 €**
Diferencia	4.860.000 − 4.410.000	**450.000 €**
Crecimiento	450.000 / 4.410.000 × 100 = 10,204…	**10,2 %**

Sobre 2025 saldría un 9,3 %: la base es siempre el año con el que comparas. Ficha 2025 (ficticia): 20 personas, 420 clientes activos, 64 proveedores habituales y 2.350 referencias.

CLAVE

El crecimiento se calcula **sobre el año anterior**.

Compras y ventas



Compras (Cipriano)

Que no falte mercancía y que llegue al mejor precio: buscar y elegir proveedores, negociar precios, descuentos y plazos, hacer los pedidos a proveedores, seguirlos hasta que llegan y comprobar con el almacén lo recibido.

VS



Ventas (Valvanera)

Vender y cuidar a los clientes: preparar la **tarifa** (la lista de precios), buscar clientes nuevos, hacer presupuestos, recibir y confirmar pedidos y atender dudas y reclamaciones.

CLAVE

El **almacén** recibe, guarda, prepara y envía; **Administración** factura, cobra, paga y registra. Si un departamento no avisa a otro, el circuito se rompe.

El organigrama de La Retama

ÁREA	PERSONAS	QUIÉN ESTÁ
Dirección	1	Baltasar: aprueba la tarifa, firma contratos y pagos de importe alto
Comercial y Ventas	6	Valvanera, Alexis (televenta y pedidos), dos dependientas y dos comerciales en ruta
Compras y Almacén	9	Cipriano, Marcelino (encargado de almacén), cinco mozos y dos personas más
Administración	4	Ascensión, Esperanza (facturación y cobros) y dos personas más
Total	**20**	

Organigrama vertical, datos ficticios de 2025. Al lado de Dirección, con línea discontinua, la gestoría externa (Ildefonso): asesora y presenta los impuestos, pero no es de la plantilla ni da órdenes.

CLAVE

Compras y Almacén: 9 / 20 × 100 = **45 %** de la plantilla.

Quien prepara no es quien aprueba

DECISIÓN	LA PREPARA	LA AUTORIZA
Tarifa de precios	Valvanera	Baltasar
Descuento de más del 5 %	Comercial	Valvanera; si lo da ella, Baltasar
Pedido a un proveedor	Cipriano	Cipriano (Baltasar si es de importe alto)
Factura a un cliente	Esperanza	Ascensión revisa la serie
Pago a un proveedor	Administración	Baltasar firma los de importe alto

Enzo y Sonsoles están en formación: observan y preparan borradores que revisa Ascensión. No firman, no fijan precios ni descuentos y solo ven los datos que necesitan.

CLAVE

En una empresa ordenada, cada decisión tiene quien la autoriza; en las importantes, **por escrito**, y **quien prepara no es quien aprueba**.

1.2 · EJEMPLO

Un pedido de abono pasa por cuatro manos



Almacén

Marcelino ve que quedan 40 sacos de abono y avisa a Compras.



Compras

Cipriano pide tres precios y elige proveedor; el pedido sale con número y copia al almacén y a Administración.



Almacén

Llega el camión: Marcelino cuenta los sacos y firma el albarán de entrada.



Administración

Compara la factura con el pedido y el albarán antes de registrarla y pagarla.

CLAVE

Cada departamento necesita los documentos del anterior. **Si falta una pieza, nadie puede comprobar la factura.**

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

La Retama tiene 20 personas, 9 de ellas en Compras y Almacén. ¿Qué porcentaje de la plantilla es?

A 9 %

B 45 %

C 30 %

✔ 9 / 20 × 100 = 45 %. La base es la plantilla total (actividad 5).

Cuatro tipos de cliente

TIPO DE CLIENTE	PARA QUÉ COMPRA	EN LA RETAMA	PESO
Empresario que revende	Para vender	236 tiendas y floristerías, como la de Aitor	56,2 %
Empresario que lo usa en su trabajo	Para su actividad	138 empresas de jardinería y paisajismo	32,9 %
Administraciones y comunidades	Para zonas públicas o comunes	46 ayuntamientos y comunidades de propietarios	11,0 %
Consumidor final	Para su uso	Particulares de la tienda-exposición	—

Pesos sobre los 420 clientes activos que no son particulares: 236 + 138 + 46 = 420. Suman 100,1 % por el redondeo a un decimal: es normal.

CLAVE

Mayorista o minorista depende de **a quién se vende**, no de cuánto se compra. A 151 de las 236 tiendas se les cobra además el **recargo de equivalencia** (unidad 2).

¿Cuándo es mercantil una compraventa?



*Art. 325: «Será mercantil la compraventa de cosas muebles para **revenderlas**, bien en la misma forma que se compraron, o bien en otra diferente, con **ánimo de lucrarse en la reventa**». Art. 326: «No se reputarán mercantiles: 1.º Las compras de efectos destinados al **consumo del comprador** o de la persona por cuyo encargo se adquirieren».*

Código de Comercio (Real Decreto de 22 de agosto de 1885), arts. 325 y 326 · Consulta la versión vigente

SUJETO OBLIGADO

La compra para revender con ánimo de lucro: Aitor compra lavandas para venderlas en su centro de jardinería.

NO OBLIGA A…

…considerar mercantil la compra para el propio consumo: una familia que compra un olivo para su patio.

CLAVE

Son definiciones: lo que cuenta es **para qué** se compra.

Bienes, servicios y planta viva



Bien o servicio

Un **bien** se puede tocar y guardar (un olivo); un **servicio**, no (el transporte o el mantenimiento de un jardín).



Perecederos

La planta viva: el producto más delicado de La Retama.



Duraderos

Una tubería de riego, una tijera de podar.



De temporada

La flor de Pascua.

CLAVE

En 2025 se perdió el **3,8 %** de la planta comprada (la **merma**): 53.960 € de 1.420.000 € (datos ficticios).

Directo, corto o largo

CANAL	RECORRIDO	VENTAJA	INCONVENIENTE
Directo	Productor → consumidor	El productor conoce al cliente y no comparte margen	Llega a pocos clientes y vende en pequeñas cantidades
Corto	Productor → minorista → consumidor	Un minorista acerca el producto al consumidor	El productor depende de pocos puntos de venta
Largo	Productor → mayorista → minorista → consumidor	El mayorista compra en grandes lotes, guarda y reparte	Cada paso añade su margen y alarga el plazo

Vivero → tienda-exposición de La Retama → familia: corto. Vivero → La Retama → tienda de Aitor → familia: largo.

CLAVE

El canal decide también los documentos: a una tienda en recargo de equivalencia, con recargo; a una familia, normalmente con **factura simplificada**.

¿Cuánto vende a cada tipo de cliente?

CLIENTES	OPERACIÓN	VENTAS
Tiendas y floristerías	4.860.000 × 45 / 100	2.187.000 €
Jardinería y paisajismo	4.860.000 × 35 / 100	1.701.000 €
Administraciones y comunidades	4.860.000 × 12 / 100	583.200 €
Tienda-exposición	4.860.000 × 8 / 100	388.800 €
Comprobación	45 + 35 + 12 + 8 = 100 %	**4.860.000 €**

Ventas netas de 2025 (datos ficticios). Formas de vender: tienda, representantes, teléfono y en línea; el área comercial se organiza por zonas, productos o clientes (La Retama combina zonas y clientes).

CLAVE

Comprueba siempre dos cosas: que los porcentajes **suman 100** y que las partes **suman el total**.

Quién emite, quién recibe y adónde va la copia

DOCUMENTO	LO EMITE	LO RECIBE	LA COPIA VA A
Presupuesto	Comercial	Cliente	Comercial
Pedido de cliente	Cliente (si llama, lo registra Comercial)	Comercial	Almacén y Administración
Albarán de salida	Almacén	Cliente, que firma	Administración, para facturar
Factura emitida	Administración	Cliente	Administración
Pedido a proveedor	Compras	Proveedor	Almacén y Administración
Albarán de entrada	Proveedor	Almacén, que firma	Administración, para cotejar la factura
Factura recibida	Proveedor	Administración	Compras, para comprobar precios

CLAVE

Ventas: presupuesto → pedido → albarán → factura → cobro. Compras, el espejo: solicitud de presupuesto → pedido a proveedor → albarán de entrada → factura recibida → pago.

El rastro del pedido PC-2027/0371

Lun 18/01

Pedido

Alexis anota el PC-2027/0371 y lo confirma por escrito.

Mar 19/01

Albarán

Aitor firma el albarán, que cita el pedido; copia a Administración.

Después

Factura

Esperanza factura según el albarán firmado; la factura cita pedido y albarán.

Al pagar

Cobro

Esperanza anota el cobro con el justificante: la operación queda cerrada.

CLAVE

Series de La Retama: **PR** presupuestos, **PC** pedidos de clientes, **AV** albaranes de venta, **A** facturas, **R** rectificativas y **PP** pedidos a proveedores.

Por qué se rectifican las facturas



312 / 7.300 facturas completas = 0,04274 → 4,274 % → 4,3 %. Objetivo del Plan Semilla, menos del 1,5 %: 7.300 × 1,5 / 100 = 109,5 → como máximo 109 rectificativas (203 menos). Los pesos redondeados suman 99,9 %.

CLAVE

La factura dice cuánto se debe, pero **no prueba que se haya cobrado**: el cobro se justifica con un recibo o con el justificante del banco.

CASO RESUELTO · PASO A PASO

El circuito del pedido de Aitor



Enzo y Sonsoles, con Ascensión

Aitor (cliente C-0187, centro de jardinería) pidió por teléfono el miércoles 13/01/2027 lavandas, sustrato y goteros para el viernes. Caso ficticio.

1. **Recorrido real.** Miércoles 13/01: Alexis apunta el pedido en un pósit que nadie pasa al programa. Lunes 18/01: Aitor reclama.

2. **Dónde se rompió.** Sin número ni confirmación, y sin nadie que respondiera de pasarlo al programa.

3. **Circuito nuevo.** Llamada y confirmación escrita el mismo día (Alexis) → preparación y albarán (Marcelino) → entrega con albarán firmado (Almacén) → factura y cobro (Esperanza).

4. **Pedido rehecho.** PC-2027/0371: 60 lavandas a 2,35 € (141,00 €) + 20 sacos de sustrato a 6,40 € (128,00 €) + 3 bolsas de goteros a 24,00 € (72,00 €) = 341,00 € sin IVA.

5. **Entrega.** Martes 19/01/2027, con albarán y sin portes por el retraso. Enzo prepara el borrador de la confirmación; Alexis la revisa y la envía.

✔ Primera medida del Plan Semilla: **ningún pedido sin número** y todo pedido telefónico **confirmado por escrito el mismo día**. El PC-2027/0371 irá en el albarán y en la factura.

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

En 2025 hubo 9.600 pedidos y 9.900 albaranes, uno por entrega, y cada pedido salió en una o dos entregas. ¿Cuántos pedidos salieron en **dos** entregas?

- **A** 9.900
- **B** 300
- **C** 3

✔ Cada albarán de más corresponde a una segunda entrega: 9.900 − 9.600 = 300 pedidos, el 300 / 9.600 × 100 = 3,1 % (actividad 13).

APRENDE CON LA IA

La respuesta que recibió Anabel

Cuatro de las cinco frases del asistente de IA. Pulsa cada tarjeta.

«Una floristería que compra mucha planta es mayorista, porque compra en grandes cantidades»

BULO

Cuenta a quién vende, no cuánto compra: vende al consumidor final, así que es minorista (1.3).

«Una gestoría es una empresa comercial, porque vende a otras empresas»

BULO

Presta servicios: es una empresa de servicios (1.1).

«Vivero → mayorista → floristería → familia es un canal corto»

BULO

Tiene dos intermediarios: es un canal largo (1.4).

«La factura demuestra que el cliente ya ha pagado»

BULO

Dice cuánto se debe; el cobro se justifica con un recibo o el justificante del banco (1.5).

REPASO

Ideas clave

- Una empresa combina personas y medios para ofrecer bienes o servicios y casi siempre busca un beneficio (ánimo de lucro).
- Tiene objetivos económicos, sociales y de servicio, y se clasifica por actividad, tamaño, forma jurídica y propiedad: La Retama es una pyme comercial, sociedad limitada y privada.
- Los porcentajes de crecimiento se calculan sobre el año anterior: 450.000 / 4.410.000 = 10,2 %.
- Compras busca proveedores, negocia y pide; Ventas prepara la tarifa, presupuesta, confirma pedidos y atiende reclamaciones; Almacén y Administración cierran el circuito.
- Cada decisión tiene quien la prepara y quien la autoriza, y en las importantes, por escrito: más del 5 % de descuento lo autoriza Valvanera; si lo da ella, Baltasar.
- Mayorista o minorista depende de a quién se vende. La compra para revender con ánimo de lucro es mercantil (CCom, art. 325); la de consumo propio, no (art. 326).
- Canal directo, corto o largo según los intermediarios; los porcentajes deben sumar 100 y las partes, el total.
- Presupuesto → pedido → albarán → factura → cobro: cada documento cita el número del pedido y su copia va a quien la necesita.
- Un pedido que no está escrito no existe: número en el programa y confirmación por escrito el mismo día.



¡Ahora te toca a ti!

Repasa, practica y comprueba lo que has aprendido.

📝 **Resumen**

✅ **Test**

👆 **Interactivos**

Libro, presentaciones, resúmenes y tests gratis en **josesande.com**