COMERCIO Y MARKETING · GRADO BÁSICO

Preparación de pedidos y venta de productos

Módulo 3006



Jose Sande

COMPARTIENDO CONOCIMIENTO

Preparación de pedidos y venta de productos

Módulo 3006 · Formación Profesional de Grado Básico

Título Profesional Básico en Servicios Comerciales · Comercio y Marketing

Libro del alumno · Edición genérica · Primera edición: 2026

© Jose Sande, 2026

Edita: Compartiendo Conocimiento

Deportes Pasolargo, sus clientes, sus personajes y los demás casos del libro son ficticios.

Licencia del PDF gratuito y condiciones de uso: permiso para compartir e imprimir.

Cómo es tu libro

Tu libro tiene seis unidades de 16 páginas en tres bloques: 1 · La tienda y su almacén (unidades 1 y 2), 2 · Pedidos y punto de venta (unidades 3 y 4) y 3 · Vender y cobrar (unidades 5 y 6). Todas las unidades siguen el mismo recorrido.

APERTURA	**Págs. 1-2 de cada unidad.** Una ilustración, lo que vas a aprender, la situación de partida, preguntas para empezar y el mapa de la unidad.
APARTADOS	**Págs. 3-10.** Lo que necesitas saber con los casos de Deportes Pasolargo: frases cortas, tablas, ejemplos con cálculos, documentos, un cómic, recuadros y actividades al final de cada apartado.
CASO RESUELTO	**Pág. 11.** Un caso de la tienda resuelto paso a paso, con su resultado.
PRÁCTICA	**Pág. 12.** La misma tarea con otro caso y una plantilla para rellenar.
LECTURA Y DEBATE	**Pág. 13.** Una historia breve con preguntas para pensar y hablar.
APRENDE CON LA IA	**Pág. 13.** La respuesta de una IA con errores: los buscas y la corriges.
ACTIVIDADES FINALES	**Pág. 14.** Comprueba, Aplica e Investiga, y el paso de «Mi pedido paso a paso».
OJO PROFESIONAL	**Pág. 15.** Un documento de la tienda con errores para detectar y corregir.
AUTOEVALUACIÓN	**Pág. 16.** Diez preguntas y la lista «Ya sé...».

Los recuadros

Clave. La idea esencial, una definición o un error frecuente.

La norma dice. Lo que dice la norma, con su artículo y su fecha. Consulta siempre la versión vigente. La hoja de reclamaciones y las oficinas de consumo dependen de cada comunidad autónoma: mira también la norma de tu territorio.

En tu sector. Cómo se hace lo mismo en otras tiendas y almacenes: moda, alimentación, ferretería, librería...

Para saber más. Una ampliación para quien quiera ir más allá.

Mi pedido paso a paso. Un paso de tu proyecto en cada unidad.

Personajes. Samuel hace su formación en Deportes Pasolargo, una tienda de material deportivo con almacén y venta por internet, y tú trabajas con él. Con Samuel, Bernardino, Rufina, Severiano y Jacinta verás cómo se recibe la mercancía, se guarda, se prepara un pedido, se coloca y se pone precio a un producto, se atiende y se aconseja a las personas, se resuelve una queja y se cobra y se cierra la caja. Los conocerás en la página 8.

Índice

BLOQUE 1 · LA TIENDA Y SU ALMACÉN

Unidad 1 · La tienda por dentro: zonas, equipos y seguridad 9
1.1 Qué pasa en una tienda de deporte, de principio a fin ... 11
1.2 Las zonas de la tienda y del almacén ... 12
1.3 Cómo se encuentra cada cosa: ubicaciones ... 14
1.4 Equipos y medios del almacén ... 15
1.5 Seguridad y salud en el trabajo ... 17
Caso resuelto, práctica, lectura y actividades finales ... 19

Unidad 2 · Llega el camión: recibir y colocar la mercancía 25
2.1 Qué es un albarán y para qué sirve ... 27
2.2 Descargar y contar ... 29
2.3 Mirar el estado de la mercancía ... 31
2.4 Colocar bien una caja ... 32
2.5 Ubicar y actualizar el stock ... 33
Caso resuelto, práctica, lectura y actividades finales ... 35

BLOQUE 2 · PEDIDOS Y PUNTO DE VENTA

Unidad 3 · Un pedido, una caja: preparar y enviar 41
3.1 De la orden de pedido a la hoja de picking ... 43
3.2 Recoger y agrupar ... 44
3.3 Elegir el envase y el embalaje ... 46
3.4 Etiquetar y documentar ... 47
3.5 Cerrar el pedido con orden y sin residuos ... 49
Caso resuelto, práctica, lectura y actividades finales ... 51

Unidad 4 · Que se vea y se encuentre: lineal, precios y escaparate 57
4.1 El lineal: qué es y cómo se ordena ... 59
4.2 Reponer sin dejar huecos ... 61
4.3 El precio y la etiqueta ... 62
4.4 Promociones sencillas ... 64
4.5 El escaparate ... 65
Caso resuelto, práctica, lectura y actividades finales ... 67

BLOQUE 3 · VENDER Y COBRAR

Unidad 5 · Bienvenido a la tienda: atender, aconsejar y solucionar 73
5.1 Recibir al cliente ... 75
5.2 Aconsejar y ofrecer ... 76
5.3 Atender a todas las personas ... 78
5.4 Cuando algo sale mal: la queja ... 79
5.5 La hoja de reclamaciones y el servicio postventa ... 81
Caso resuelto, práctica, lectura y actividades finales ... 83

Unidad 6 · Cobrar, devolver y cerrar la caja 89
6.1 Los medios de pago ... 91
6.2 Cobrar con el TPV ... 92
6.3 Ticket (factura simplificada) y factura ... 93
6.4 Devolver y cambiar ... 95
6.5 Cerrar la caja ... 97
Caso resuelto, práctica, lectura y actividades finales ... 99

Mi pedido paso a paso

En la página 14 de cada unidad, la caja «Mi pedido paso a paso» te pide un paso de tu proyecto: del mapa de tu tienda y de tu almacén a la carpeta del pedido completo con su cierre de caja.

Los seis pasos de tu proyecto

Paso 1. Mapa de mi tienda y de mi almacén (unidad 1) 22
Paso 2. Mi hoja de recepción (unidad 2) 38
Paso 3. Mi hoja de picking y mi etiqueta (unidad 3) 54
Paso 4. Mi etiqueta de precio y el plan de mi lineal (unidad 4) 70
Paso 5. Mi guion de atención y mi hoja de queja resuelta (unidad 5) 86
Paso 6. Mi cierre de caja y mi carpeta del pedido completa (unidad 6) 102

Cómo trabajarás. Escribe la versión y la fecha de cada paso. Comprueba el resultado y pide a otra persona que lo revise. Guárdalos en la carpeta «00 Mi pedido paso a paso»; en la unidad 6 los reúnes en la carpeta de tu pedido completo.

Mi registro del proyecto

Paso 1.	Versión _____	Fecha _____	Revisado por _____
Paso 2.	Versión _____	Fecha _____	Revisado por _____
Paso 3.	Versión _____	Fecha _____	Revisado por _____
Paso 4.	Versión _____	Fecha _____	Revisado por _____
Paso 5.	Versión _____	Fecha _____	Revisado por _____
Paso 6.	Versión _____	Fecha _____	Revisado por _____

Deportes Pasolargo y su almacén

Todas las unidades se desarrollan en Deportes Pasolargo, una tienda ficticia de material deportivo con tienda física, venta por internet y almacén propio, de marzo a junio de 2027. Deportes Pasolargo, sus clientes, sus documentos y sus cifras son ficticios. Los precios del libro llevan IVA incluido salvo que se diga lo contrario.



Gerencia. Compras, proveedores y cuentas. La lleva Bernardino.

Tienda y caja. Encargada de la tienda, de la caja y del equipo. La lleva Rufina.

Almacén y envíos. Recepción, ubicación, preparación y salida de pedidos. Lo lleva Severiano.

Pedidos por internet y mostrador. Atiende a quien compra por internet y a quien entra. Lo lleva Jacinta.

Formación. Samuel aprende en la tienda y en el almacén, con tareas pequeñas y revisadas.

Proveedor y agencia. La mercancía llega de un proveedor y los pedidos salen con una agencia de paquetería.

Quién es quién

Samuel (16 años), persona en formación. Hace tareas adecuadas a su edad y autorizadas, con supervisión; es el personaje con el que trabajas.

Bernardino (57 años), propietario y gerente. Compras, proveedores y cuentas.

Rufina (41 años), encargada de la tienda y de la caja. Decide el lineal, los precios y el cierre de caja.

Severiano (49 años), almacén y envíos. Recepción, ubicaciones y pedidos.

Jacinta (27 años), dependienta y pedidos por internet. Atiende en la tienda y prepara los pedidos de internet.

Edelmiro, Alcira, Anatolia, Dimas, Emerenciana, Jovita y Donato. Clientes de la tienda con sus compras, sus dudas y sus quejas.

Lamberto y Venturo. El conductor del camión del proveedor y el repartidor de la agencia de paquetería.



UNIDAD 1

La tienda por dentro: zonas, equipos y seguridad

Bloque 1 · La tienda y su almacén

EN ESTA UNIDAD APRENDERÁS A…

- Ordenar las fases de un artículo, desde que llega a la tienda hasta que llega al cliente.
- Reconocer las cinco zonas del almacén y calcular qué parte del espacio ocupa cada una.
- Leer y escribir una ubicación con pasillo, estante y nivel.
- Conocer los equipos del almacén y usar solo los que te autoricen, con formación y supervisión.
- Interpretar los símbolos de los bultos y las señales de seguridad.
- Decidir si una caja se mueve a mano o con carro según la regla de la tienda.

SITUACIÓN DE PARTIDA

Martes 02/03/2027. Samuel tiene 16 años y hoy empieza su formación en Deportes Pasolargo (empresa ficticia). Severiano, el responsable del almacén, le enseña la parte de atrás de la tienda: un almacén pequeño de 60 m². Samuel ve tres problemas:

- hay cajas en el pasillo de salida;
- nadie sabe dónde va cada cosa;
- el cúter está abierto sobre una mesa.

Rufina, la encargada, quiere que el almacén tenga zonas marcadas y reglas de seguridad claras antes de la campaña de primavera. Tu tarea es ayudar a Samuel a hacer el mapa de la tienda y su lista de seguridad.

PARA EMPEZAR

1. Piensa en una tienda que conozcas. ¿Dónde crees que guardan lo que no está en las estanterías?
2. ¿Qué pasa si las cajas nuevas se mezclan con las cajas que ya están contadas?
3. ¿De qué depende que sea seguro levantar una caja? ¿Quién lo decide?
4. ¿Qué equipos de protección has visto en un almacén o en una obra?



El camino del artículo

1.1



Zonas

1.2



Ubicaciones

1.3



Equipos

1.4



Seguridad

1.5

1.1 Qué pasa en una tienda de deporte, de principio a fin

Un balón no aparece solo en el estante: llega, se guarda, se prepara, se vende y se cobra.

El camino de un artículo. Cuando entras en una tienda solo ves la sala de ventas. Detrás hay mucho trabajo que no se ve. Un **proceso** es una serie de pasos ordenados para conseguir algo. En Deportes Pasolargo el proceso empieza cuando se compra la mercancía y acaba cuando el artículo llega al cliente. Después puede haber una devolución. La **mercancía** son los productos que la tienda compra para venderlos.

Documento 1 · El camino de una caja de balones

(ficticio)

Fase	Qué se hace	Quién	Dónde
1. Compra	Se pide la mercancía al proveedor	Bernardino	Despacho
2. Recepción	Se descarga y se cuenta	Severiano y Samuel	Recepción
3. Almacenaje	Se guarda en su sitio	Severiano	Estanterías
4. Venta	Se atiende y se aconseja	Jacinta y Rufina	Sala de ventas
5. Cobro	Se cobra y se da el ticket	Rufina	Caja
6. Preparación	Se reúne un pedido por internet	Jacinta y Samuel	Preparación
7. Envío	Se entrega a la agencia	Severiano	Expedición
8. Devolución	Se recibe lo que vuelve, si procede	Rufina	Devoluciones

Quién hace qué. Deportes Pasolargo tiene cuatro personas de plantilla y una en formación:

- **Bernardino Matilla** es el propietario. Compra, trata con los proveedores y lleva las cuentas.
- **Rufina Paniagua** es la encargada. Dirige la tienda y la caja.
- **Severiano Bocanegra** lleva el almacén y los envíos.
- **Jacinta Barahona** es dependienta y prepara los pedidos de internet.
- **Samuel Yagüe** está en formación. Ayuda a todos y aprende de todos.

Dos formas de vender. La tienda vende en la sala de ventas, que mide 120 m². También vende por internet las 24 horas. Entran de media 38 pedidos por internet por semana: unos 152 cada cuatro semanas. La agencia de paquetería recoge los bultos a las 17:00, de lunes a viernes. En la sala se cobra al momento; por internet, antes de preparar y enviar. La tienda abre de lunes a viernes de 10:00 a 14:00 y de 17:00 a 20:30, y los sábados de 10:00 a 14:00.

Qué es el stock. El **stock** es la cantidad de unidades que hay de cada producto. Se actualiza al recibir, vender, devolver o corregir un error. Con el stock se sabe qué falta, qué sobra y cuándo hay que comprar. Hoy, 02/03/2027, la tienda tiene 10 balones de fútbol sala, 18 camisetas técnicas y 20 pantalones cortos.

Ejemplo. Un viaje de balones. Hoy hay 10 balones de fútbol sala en el estante A-1-2. Cuando llega otra caja, Severiano y Samuel la cuentan y la guardan. Si alguien pide balones por internet y paga, Jacinta imprime el pedido y Samuel los recoge. Después se envían.

CLAVE · UN ERROR SE ARRASTRA

Si se cuenta mal al recibir, el stock sale mal. Entonces se vende lo que no hay. Cada fase se hace bien para que la siguiente funcione.

EN TU SECTOR

Comercio: en una tienda sin almacén, la recepción se hace en la trastienda. **Logística:** en una nave grande cada fase tiene su propia persona.

PARA SABER MÁS

Una tienda que solo vende por internet no tiene sala de ventas. Puede tener almacén propio o usar el de otra empresa. El cliente no ve la preparación del pedido, aunque de ella depende que el paquete llegue completo, correcto y a tiempo.

ACTIVIDADES

1. Ordena las fases de una caja de balones del 1 al 8: cobro, compra, venta, almacenaje, recepción, devolución, envío, preparación.
2. Dibuja en tu cuaderno el esquema de las fases con flechas. Escribe junto a cada fase la zona o la persona que interviene.
3. Une cada tarea con su persona: a) hacer el pedido a un proveedor; b) cobrar en caja; c) guardar la mercancía en el estante; d) imprimir un pedido de internet.

1.2 Las zonas de la tienda y del almacén

Cada cosa tiene su zona. Si se mezclan, se pierden cosas y se cometen errores.

Qué es una zona. Una **zona** es un espacio de la tienda que se usa para una sola tarea. El almacén de Deportes Pasolargo mide 60 m² y tiene cinco zonas. Cada zona tiene su cartel y su suelo marcado.

Documento 2 · Las cinco zonas del almacén

(ficticio)

Zona	m²	Qué se hace	Ejemplo
Recepción	12	Se descarga y se cuenta	El camión deja las cajas
Estanterías	30	Se guarda (con sus pasillos)	Balones en A-1-2
Preparación de pedidos	10	Se reúne y se embala el pedido	La caja del club
Devoluciones	4	Se aparta lo que vuelve	Una camiseta cambiada
Expedición	4	Se dejan los bultos para la agencia	Cuatro cajas con etiqueta

El plano. Un **plano** es un dibujo del espacio visto desde arriba. Este es el esquema del almacén. La mercancía entra por la recepción y sale por la expedición. Casi nunca se vuelve atrás.

Documento 3 · Esquema del almacén

(ficticio, no está a escala)

Entrada	Centro	Salida
Recepción (12 m²)	Estanterías (30 m²)	Preparación (10 m²)
Devoluciones (4 m²)	Pasillo central libre	Expedición (4 m²)

EN TU SECTOR

Comercio: una tienda de ropa tiene una zona de pruebas. **Logística:** una nave grande tiene muelles de entrada y de salida.

Por qué no se mezclan las zonas. Hay tres razones:

1. Lo que llega no está contado todavía. Si se guarda a la vez que lo contado, no se sabe cuánto hay.
2. Lo que vuelve puede estar roto o usado. No se mezcla con lo que se vende.
3. Un bulto ya cerrado no se toca. Si se deja junto a lo que se prepara, alguien lo abre o lo cambia.

Cómo se marcan las zonas. Cada zona se distingue de las demás de tres maneras:

- un **cartel** colgado con su nombre;
- una **línea en el suelo** que marca hasta dónde llega;
- un **orden fijo**: en cada zona solo hay lo que le toca.

Rufina repasará las marcas antes de la campaña de primavera.

Calcular qué parte ocupa cada zona. Para saber el **porcentaje** divides la parte entre el total y multiplicas por 100. Un porcentaje dice cuántas partes de cada 100 son. Estos son los pasos:

1. Estanterías: 30 ÷ 60 = 0,5.
2. Multiplicas por 100: 0,5 × 100 = 50 %. Las estanterías son la mitad del almacén.
3. Recepción: 12 ÷ 60 = 0,2, que es 20 %. Son 2 de cada 10 m².

Comprueba que suma 60. 12 + 30 + 10 + 4 + 4 = 60 m². Si no coincide, revisa las medidas y que estén todas las zonas. Haz esta suma siempre antes de dibujar: así no se pierde ningún metro cuadrado por el camino.

CLAVE · UNA ZONA, UNA TAREA

Cada cosa está en la zona de su tarea. Los pasillos y las salidas están siempre libres, aunque haya prisa.

ACTIVIDADES

4. Calcula qué porcentaje del almacén ocupan juntas las zonas que no son estanterías (12 + 10 + 4 + 4 m²).
5. Di en qué zona va cada cosa: a) 24 camisetas recién llegadas; b) un balón devuelto por un cliente; c) un paquete cerrado con su etiqueta; d) una caja de pantalones ya contada; e) un pedido web que se está reuniendo.
6. Dibuja el plano del almacén con los nombres y los m². Marca por dónde entra y sale la mercancía.
7. Escribe dos problemas que causan las cajas en el pasillo de salida y una solución.

1.3 Cómo se encuentra cada cosa: ubicaciones

Si cada producto tiene su dirección, cualquiera lo encuentra en medio minuto.

Qué es una ubicación. Una **ubicación** es la dirección de un producto dentro del almacén. En Pasolargo tiene tres partes: **pasillo, estante y nivel**. Se escribe con guiones: A-1-2.

Parte	Qué es	En A-1-2
Pasillo	Espacio entre estanterías, con una letra: A balones, B ropa, C calzado, D accesorios	A: balones y pelotas
Estante	El mueble dentro del pasillo	1: el primero
Nivel	La altura del estante	2: a la altura de la cintura

En Pasolargo hay tres niveles. El **nivel 1** está abajo, junto al suelo. El **nivel 2** está a la altura de la cintura. El **nivel 3** está a la altura del pecho.

Documento 4 · Cinco ubicaciones del almacén

(ficticio)

Ref.	Producto	Ubicación	Peso (kg)
P01	Balón de fútbol sala	A-1-2	0,40
P03	Camiseta técnica	B-1-1	0,15
P06	Zapatillas de correr	C-1-1	0,75
P07	Botella de agua (vacía)	D-1-1	0,15
P11	Esterilla de gimnasia	D-3-1	0,90

Tres reglas para colocar bien

1. **Lo pesado, abajo.** Las cajas pesadas van en el nivel 1. Así no caen desde arriba.
2. **Lo que más se vende, a la mano.** Los productos que salen mucho van en el nivel 2. Se alcanzan sin agacharse ni subir.
3. **Cada cosa, siempre en su sitio.** Si cambias algo de sitio, lo anotas en el programa de almacén.

Ejemplo. Encontrar las esterillas. Jacinta pide a Samuel una esterilla. Él sigue estos pasos:

1. Mira la referencia en el programa: P11.
2. Lee la ubicación: D-3-1.
3. Va al pasillo D, al tercer estante.
4. Baja al nivel 1, junto al suelo.
5. Coge la esterilla, comprueba la referencia y la lleva a Preparación.

Así tarda menos de un minuto. Sin ubicación, tendría que mirar todas las estanterías.

CLAVE · UBICACIÓN Y STOCK VAN JUNTOS

Si un producto no está en su ubicación, el programa dice que hay stock pero nadie lo encuentra. Es como si no existiera.

ACTIVIDADES

8. Lee estas ubicaciones y escribe pasillo, estante y nivel: a) C-1-1; b) D-3-1; c) B-2-1.
9. Escribe la ubicación de la botella de agua y di qué hay en ese pasillo. Después explica por qué las esterillas están en el nivel 1.
10. Llegan 20 balones de baloncesto de 0,55 kg cada uno. Escribe dos razones para guardarlos en el pasillo A y una razón para ponerlos en el nivel 2.

1.4 Equipos y medios del almacén

Un buen equipo hace el trabajo más fácil y evita lesiones.

Los equipos del almacén. Un **equipo** es una máquina o una herramienta que ayuda a mover, medir o cerrar la mercancía. Pasolargo tiene estos:

Documento 5 · Equipos del almacén

(ficticio)

Equipo	Para qué sirve	Cómo reducir el riesgo
Carro de plataforma	Mover cajas pesadas	Carga lo pesado abajo y empuja; mira por dónde vas
Transpaleta manual	Mover un palé con cajas	Solo con autorización y formación; pies lejos de las ruedas
Escalera de tres peldaños	Llegar al nivel alto	Ábrela y bloquéala en suelo firme; nunca te subas a una caja
Báscula de 30 kg	Pesar un bulto	Sobre una superficie plana, sin pasar de 30 kg
Cúter de seguridad	Abrir cajas	Hoja que se retrae; se guarda cerrado
Precintadora	Cerrar una caja con cinta	Dedos lejos de la cuchilla dentada

Equipo	Para qué sirve	Cómo reducir el riesgo
Etiquetadora	Imprimir etiquetas de precio	Revisa el precio antes de pegar
TPV de práctica	Cobrar en caja	Lo explica la unidad 6

Un **palé** es una plataforma rígida, de madera o de plástico, sobre la que se apilan cajas. La **transpaleta** la levanta unos centímetros y la mueve.

Equipos de protección. Un **equipo de protección individual** (EPI) es lo que te pones para proteger tu cuerpo. En el almacén son dos: **guantes adecuados** y **calzado de seguridad**. El cúter es una herramienta, no un EPI.

LA NORMA DICE

Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales, art. 17.2: la empresa da a quien trabaja los equipos de protección adecuados y vela por que se usen. Consulta la versión vigente.
Comprueba: en Pasolargo los guantes y el calzado de seguridad son para todas las personas que mueven cajas, no solo para el encargado.

Cómo se usa el carro de plataforma. Sigue estos pasos:

1. Comprueba que las ruedas giran y que la plataforma está limpia.
2. Pon las cajas pesadas abajo y las ligeras encima.
3. Empuja el carro hacia delante, si puedes, y mantén la vista libre: debes ver por dónde vas.
4. Al terminar, déjalo en su sitio, fuera del pasillo de salida.



Qué EPI usar en cada tarea. Mira este cuadro. El guante protege las manos de cortes y astillas. El calzado de seguridad protege los pies de golpes.

Tarea	EPI y equipo
Descargar cajas del camión	Guantes de trabajo y calzado de seguridad
Cortar la cinta de una caja	Cúter de seguridad y guantes contra cortes
Mover un palé con la transpaleta	Calzado de seguridad y guantes

ACTIVIDADES

11. Relaciona cada equipo con su tarea: a) báscula; b) cúter de seguridad; c) transpaleta; d) precintadora.
12. Une cada tarea con su EPI y explica cuándo se usa: descargar cajas, cortar cinta, mover un palé.
13. Samuel ha dejado el cúter abierto sobre una mesa. Escribe qué puede pasar y cómo se corrige.
14. Una caja pesa 18 kg. Escribe con qué equipo la mueves y por qué.

1.5 Seguridad y salud en el trabajo

Trabajar bien es trabajar sin hacerse daño y sin hacérselo a los demás.

Riesgo y prevención. Un **riesgo** es la posibilidad de sufrir un daño. La **prevención** son las medidas que se toman para que ese daño no ocurra. En el almacén los riesgos más comunes son cortes, golpes, caídas y dolor de espalda.

Los símbolos de los bultos. Muchas cajas llevan dibujos que dicen cómo moverlas. Búscalos en cajas reales o en una fuente fiable.

Símbolo	Qué dibuja	Qué hay que hacer
Frágil	Una copa	Moverlo con cuidado y no golpearlo
Este lado hacia arriba	Dos flechas hacia arriba	Mantener la caja siempre derecha
Mantener seco	Un paraguas con gotas	Guardarla lejos del agua
No apilar	Cajas con una cruz	No poner nada encima
Límite de apilado	Una caja con un número	No superar el límite que indica el dibujo

Las señales de seguridad. Las señales usan formas y colores. Se aprenden con un vistazo.

Color y forma	Significa	Ejemplo en el almacén
Círculo con borde y banda rojos	Prohibido	No dejar cajas en la salida
Círculo azul	Obligatorio	Usar calzado de seguridad
Triángulo amarillo	Peligro	Suelo mojado
Cuadrado verde	Salvamento y socorro	Botiquín y salida de emergencia

La carga manual. La **carga manual** es levantar, empujar o llevar una caja con las manos. Es la causa de muchos dolores de espalda. La ley se ocupa de ello.

LA NORMA DICE

Real Decreto 487/1997 sobre manipulación manual de cargas, art. 3: la empresa debe evitar que se muevan cargas a mano, por ejemplo con equipos mecánicos. Si no se puede, organiza el trabajo y da medios para reducir el riesgo. Art. 4: la empresa informa y forma sobre cómo mover las cargas y sobre su peso. Consulta la versión vigente.
Comprueba: esta norma no dice ningún peso máximo en kilos.



La regla de la tienda. Como la ley no dice cuántos kilos, Pasolargo ha puesto su **norma interna**: a mano hasta 15 kg, con el camino libre y buen agarre; más de 15 kg, con carro o entre dos personas. Es una regla de la tienda, no una ley. Samuel tiene 16 años: solo mueve lo que Severiano le autoriza. Antes de levantar una caja, hazte tres preguntas:

1. ¿Cuánto pesa? Mira la etiqueta del bulto.
2. ¿Por dónde paso? El camino debe estar libre.
3. ¿Dónde la dejo? El sitio debe estar preparado.

Qué hacer ante un accidente pequeño. Si te cortas o te golpeas:

1. Para el trabajo.
2. Avisa a Rufina o a Severiano.
3. Si es grave, pide ayuda y llama al 112 enseguida.
4. Si no, te atienden con el botiquín.
5. Anota qué ha pasado en el parte, sin retrasar la atención.

CLAVE · PARAR Y AVISAR

Un accidente pequeño también se anota. Así se aprende qué corregir.

ACTIVIDADES

15. Haz una ficha con cinco símbolos de los bultos. Para cada uno escribe su nombre, qué dibuja y qué debes hacer.
16. Une cada color con su significado: rojo, azul, amarillo y verde. Pon un ejemplo del almacén de Pasolargo para cada uno.
17. Con la regla de los 15 kg, decide cómo mueves estas tres cajas: 13,5 kg, 15,0 kg y 15,5 kg.
18. Ordena los pasos de un accidente pequeño: anotar el parte, avisar, atender la herida, parar el trabajo.

CASO RESUELTO · PASO A PASO

Las tres cajas de Samuel

Caso ficticio. El martes 02/03/2027, Samuel debe mover tres cajas de la recepción a las estanterías. Severiano le pide que decida cómo mueve cada una con la regla de la tienda: a mano hasta 15 kg.

Paso 1. Los datos. El peso de lo que lleva una caja es el peso de una unidad por el número de unidades (la caja vacía no se cuenta).

Caja	Cuentas	Peso (kg)
12 pares de zapatillas	12 × 0,75	9,00
24 mochilas	24 × 0,60	14,40
20 esterillas	20 × 0,90	18,00

Paso 2. El peso total. 9,00 + 14,40 + 18,00 = 41,40 kg.

Paso 3. Comparar cada caja con 15 kg. Las zapatillas pesan 9,00 kg: a mano. Las mochilas pesan 14,40 kg, 0,60 kg menos que el límite: a mano, con cuidado. Las esterillas pesan 18,00 kg, 3,00 kg más que el límite: con el carro.

Paso 4. La zona de cada caja. Todas van a Estanterías. Antes se cuentan en Recepción. Las zonas del almacén suman 12 + 30 + 10 + 4 + 4 = 60 m²: las estanterías son 30 de 60, es decir, el 50 %.

Paso 5. Dónde se guardan. Las zapatillas van a C-1-1 y las esterillas a D-3-1, en el nivel 1 porque pesan. Las mochilas van a D-1-2, en el nivel 2.

Paso 6. La lista de seguridad de la tarea. Antes de empezar, Samuel se pone los guantes de trabajo y el calzado de seguridad. Mira el pasillo de salida: está libre. Severiano le ayuda a subir las esterillas al carro y Samuel lo empuja, sin tirar de él.

Caja	Peso (kg)	Cómo se mueve	Destino
Zapatillas	9,00	A mano	C-1-1
Mochilas	14,40	A mano, con cuidado	D-1-2
Esterillas	18,00	Con el carro	D-3-1

RESULTADO

Zapatillas (9,00 kg) y mochilas (14,40 kg) a mano; esterillas (18,00 kg) con el carro. Total 41,40 kg. Las estanterías ocupan el 50 % del almacén y la recepción el 20 %.

Comprueba que lo has entendido. a) ¿Cuántos kilos se pasan las esterillas de 15 kg? b) ¿Qué pasa si las mochilas pasan a 16 kg? c) ¿En qué nivel va una caja pesada? d) ¿Por qué Samuel mira el pasillo de salida antes de mover nada?

PRÁCTICA

El plano y las cajas de una tienda de pesca

Caso ficticio. Una tienda de material de pesca tiene un almacén de 48 m² y quiere ordenarlo. Tú haces el plano y decides cómo se mueven sus cajas. Parte del archivo PPV_UD01_INI.

Zonas: Recepción 8 m², Estanterías 24 m², Preparación 8 m², Devoluciones 4 m² y Expedición 4 m². Cajas de hoy (peso de cada caja): A 6,5 kg · B 12,0 kg · C 16,5 kg · D 22,0 kg · E 9,5 kg. Total 66,5 kg. Regla de la tienda: a mano hasta 15 kg.

Encargo. 1) Dibuja el plano en una hoja con los nombres y los m². 2) Calcula el porcentaje de las estanterías. 3) Decide qué cajas van a mano y cuáles con carro. 4) Entrega la hoja con el plano y la tabla de cajas.

Variante. La tienda de pesca baja el límite a 10 kg. Repite el reparto y di cuántas cajas van ahora a mano. Archivo PPV_UD01_VAR.

Plantilla PPV-P01 · Plano y cajas

Campo	Tu respuesta
Identificador (tienda y fecha)	
Datos de partida (zonas y cajas)	
Operaciones o decisiones (porcentaje y reparto)	
Resultado (cajas a mano y con carro)	
Comprobación (suma de las zonas y del peso)	
Incidencia y corrección	

Lista de cotejo

☐ Las zonas suman 48 m².
☐ El plano tiene la entrada y la salida.
☐ Cada caja tiene su decisión.
☐ El porcentaje está calculado.

LECTURA Y DEBATE

Las tres cajas del pasillo



Relato ficticio. Una tarde de marzo, Severiano ve a Samuel mirando unas cajas en el pasillo. Se sienta con él junto al palé del fondo y le cuenta una historia.

«Gabino trabajaba conmigo hace años. Era fuerte y siempre decía que él no necesitaba carro. Un día había tres cajas en el pasillo y tenía prisa. Cogió la más grande sin mirar el peso. Pesaba mucho más de lo que parecía. Se oyó un chasquido en su espalda y estuvo dos meses sin poder trabajar.»

Severiano se quedó un momento callado. «Desde entonces miro siempre el peso antes de levantar. Y si no sé cuánto pesa, pido ayuda o cojo el carro. Pedir ayuda no es de débiles. Es trabajar bien.»

Samuel miró las tres cajas del pasillo y avisó a Severiano. Apuntó los pesos de cada una y fue a buscar el carro.

Preguntas. 1) ¿Qué hizo mal Gabino antes de levantar la caja? 2) ¿Qué hace Severiano ahora antes de levantar algo? 3) ¿Qué haces tú cuando no sabes cuánto pesa una caja?

APRENDE CON LA IA

Samuel pregunta a un asistente de IA cuántos kilos se pueden levantar a mano en un almacén. Recibe esta respuesta:

RESPUESTA DE LA IA

«La ley prohíbe levantar a mano más de 25 kg en cualquier trabajo. Si una caja pesa más, la empresa tiene que poner siempre una carretilla eléctrica. Con menos de 25 kg no hay ningún riesgo, así que no hace falta ningún equipo de protección.»

Tu tarea. Localiza los fallos de la respuesta y rebátelos con los datos de la unidad: la norma sobre cargas y la regla de 15 kg de Pasolargo. Escribe después la respuesta corregida. La actividad puede resolverse sin acceso a una IA.

ACTIVIDADES FINALES

Comprueba

19. Escribe las cinco zonas del almacén de Pasolargo y qué se hace en cada una.
20. Explica con tus palabras qué significa la ubicación D-3-1.
21. Di cuál es la regla de Pasolargo para las cajas y quién la ha puesto. ¿Es una ley?
22. Escribe dos EPI que usas al descargar cajas y para qué sirve cada uno.
23. Nombra tres símbolos de los bultos y di qué haces con cada uno. Escribe también quién da los EPI en la tienda.

Aplica

24. Una caja de 24 camisetas pesa 3,60 kg y una caja de 12 balones pesa 4,80 kg. Calcula el peso de 2 cajas de cada una y di si se mueven a mano, de una en una y juntas, con la regla de 15 kg.
25. Una tienda de pesca tiene 24 m² de estanterías en un almacén de 48 m². Calcula el porcentaje y compáralo con el de Pasolargo. Después repite el reparto de las cajas de la práctica con un límite de 10 kg.
26. Llega un palé con 5 cajas de 12,0 kg cada una (sin contar el palé). Calcula el peso total. Decide cuántas puedes mover a mano, cuántas con el carro y qué EPI te pones.

Investiga

27. Busca en internet una guía de prevención sobre manipulación manual de cargas de un organismo público de seguridad y salud. Anota el título, la fecha, a quién se dirige y qué no permite concluir (por ejemplo, que sus consejos sean una ley).
28. Mira un día cualquiera una tienda de tu barrio. Anota dónde guardan lo que no está a la vista y qué señales de seguridad ves. Escribe tres líneas con lo que has visto y qué no puedes saber solo con mirar.

MI PEDIDO PASO A PASO · PASO 1 · MAPA DE MI TIENDA Y DE MI ALMACÉN

Crea tu carpeta «00 Mi pedido paso a paso» y guarda el archivo UD01_P01_mapa_v01. Dibuja el plano del almacén con sus cinco zonas y sus m². Añade una tabla con los equipos y tu lista de seguridad: EPI por tarea, cinco símbolos y la regla de 15 kg. Pon tu nombre y la fecha.

Comprueba tu mapa: las zonas suman 60 m², hay entrada y salida y cada equipo tiene su uso.

☐ Hecho ☐ Revisado ☐ Guardado

OJO PROFESIONAL

Documento: cartel «Normas del almacén»

Documento ficticio, colgado en la pared del almacén de Pasolargo. Contiene **cinco errores**.

N.º	Línea del cartel	Contenido
1	Peso	«La ley prohíbe levantar a mano más de 25 kg.»
2	Cúter	«Deja el cúter abierto sobre la mesa, así lo encuentras rápido.»
3	Pasillos	«Apila las cajas en el pasillo de salida hasta que haya sitio.»
4	Calzado	«El calzado de seguridad es solo para el encargado.»
5	Escalera	«Si no llegas al estante alto, súbete a una caja.»
6	Guantes	«Usa los guantes adecuados al mover cajas.»
7	Accidentes	«Si te haces daño, avisa y se anota en el parte.»
8	Zonas	«Cada cosa va en la zona de su tarea.»

Las líneas 6, 7 y 8 son correctas. Rufina quiere colgar el cartel mañana y ha pedido a Samuel que lo revise antes.

Encargo. Señala los cinco errores, explica por qué lo son y escribe cómo debe decir cada línea del cartel. Después escribe qué línea has cambiado primero y por qué.

N.º	Línea	Por qué es un error	Corrección
1			
2			
3			
4			
5			

AUTOEVALUACIÓN

1. Un artículo llega con el camión, se cuenta en Recepción y, a continuación, pasa a…
a) la caja.
b) el almacenaje.
c) la devolución.

2. Samuel suma los metros cuadrados de las cinco zonas del almacén de Pasolargo: Recepción 12, Estanterías 30, Preparación 10, Devoluciones 4 y Expedición 4. El total es…
a) 50 m².
b) 60 m².
c) 180 m².

3. Las estanterías ocupan 30 de los 60 m² del almacén. Como porcentaje, eso es…
a) el 20 %.
b) el 30 %.
c) el 50 %.

4. Jacinta lee en el programa la ubicación A-1-2. El número 2 indica…
a) el pasillo.
b) el estante.
c) el nivel.

5. Para que no caigan desde arriba, las cajas pesadas, como las esterillas, se guardan en el nivel…
a) 1.
b) 2.
c) 3.

6. Samuel debe mover una caja de esterillas que pesa 18 kg. Según la regla de la tienda y con ayuda para cargarla, usa…
a) las manos.
b) el carro.
c) la escalera.

7. Al terminar de abrir una caja con el cúter de seguridad, lo correcto es…
a) dejarlo abierto.
b) guardarlo cerrado.
c) prestarlo sin avisar.

8. En la pared del almacén hay una señal con un círculo azul y unos guantes. Significa…
a) prohibido.
b) peligro.
c) obligatorio.

9. Sobre el peso máximo de una carga que se levanta a mano, el Real Decreto 487/1997…
a) fija 25 kg como máximo.
b) no fija un peso máximo.
c) prohíbe las cajas.

10. Samuel se corta un dedo con el borde de una caja. Lo primero que hace es…
a) seguir trabajando.
b) parar y avisar.
c) no decir nada.

Ya sé…

- ☐ ordenar las fases de un artículo, de la compra a la entrega al cliente.
- ☐ reconocer las zonas del almacén y calcular su porcentaje.
- ☐ leer una ubicación con pasillo, estante y nivel.
- ☐ elegir el equipo y el EPI para cada tarea.
- ☐ interpretar los símbolos de los bultos y las señales.
- ☐ decidir si una caja va a mano o con carro.



UNIDAD 2

Llega el camión: recibir y colocar la mercancía

Bloque 1 · La tienda y su almacén

EN ESTA UNIDAD APRENDERÁS A…

- Leer un albarán y decir qué datos lleva y qué significa firmarlo.
- Ayudar en la descarga de un camión y contar bultos y unidades.
- Pesar los bultos en la báscula y compararlos con el albarán.
- Reconocer golpes, humedad y roturas y decidir si aceptas, apartas o rechazas.
- Levantar y colocar una caja a mano reduciendo el riesgo de lesión.
- Llevar la mercancía a su ubicación y calcular el stock nuevo.

SITUACIÓN DE PARTIDA

Jueves 18/03/2027, a las 10:15. Lamberto, el conductor de Suministros Deportivos Rioviejo, llega con 11 bultos a un almacén pequeño. Son el pedido de compra HP-2027-018, que Bernardino hizo el martes 09/03/2027. Lamberto tiene prisa y quiere el albarán firmado. Severiano está al teléfono. Samuel ayuda a comprobar la entrega con el albarán y Severiano lo supervisa. Entre los dos deciden tres cosas:

- qué se acepta;
- qué se aparta;
- dónde se coloca cada cosa.

Tu tarea es ayudar a Samuel a preparar su hoja de recepción.

PARA EMPEZAR

1. ¿Qué haces tú cuando compras algo por internet y te llega el paquete? ¿Lo abres delante del repartidor?
2. Si te dan un papel para firmar, ¿qué haces antes de firmar?
3. ¿Cómo podrías saber si una caja tiene menos cosas de las que debe, sin contarlas una a una?
4. ¿Qué harías con una caja que llega mojada?



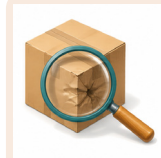
El albarán

2.1



Contar

2.2



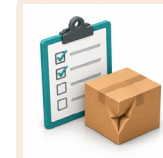
Estado

2.3



Colocar

2.4



Ubicar y anotar

2.5

2.1 Qué es un albarán y para qué sirve

El pedido dice qué debe llegar; el albarán, qué anuncia el proveedor. Firmado, ayuda a probar qué llegó.

El albarán. Un **albarán** es el papel que acompaña a la mercancía. Lo emite el proveedor. Dice qué envía, cuánto y a quién. Casi toda entrega lleva albarán, en papel o digital. Sin él, no sabes qué anuncia el proveedor.

Los datos del albarán. Siempre hay que mirar estos:

- el **proveedor** y su número de albarán;
- la **fecha** de la entrega;
- las **referencias** y los nombres de los productos;
- las **unidades** de cada producto;
- los **bultos**, que son las cajas o paquetes;
- el **peso** total y el **destinatario**.

El pedido de compra. Es el papel con el que la tienda pide la mercancía. El albarán debe coincidir con él. El pedido HP-2027-018 lo hizo Bernardino el martes 09/03/2027.

Documento 1 · Pedido de compra HP-2027-018

(ficticio, 09/03/2027)

Ref.	Producto	Unidades pedidas
P01	Balón de fútbol sala	24
P03	Camiseta técnica	72
P04	Pantalón corto	72
P07	Botella de agua	48
P09	Pack de 20 conos	10

Documento 2 · Albarán 2027-3381 de Suministros Deportivos Rioviejo

(ficticio, 18/03/2027)

Ref.	Producto	Unidades	Bultos
P01	Balón de fútbol sala	24	2
P03	Camiseta técnica	72	3
P04	Pantalón corto	72	3
P07	Botella de agua	48	2
P09	Pack de 20 conos	10	1

En el pie del albarán se lee: **11 bultos, peso neto 41,24 kg**.

Cómo se compara con el pedido. Samuel pone el pedido junto al albarán y mira línea por línea:

1. ¿La referencia es la misma?
2. ¿Las unidades coinciden con las pedidas?
3. ¿La fecha y el proveedor son los correctos?

Aquí coincide todo: lo pedido el 09/03 es lo que anuncia el albarán. Pero el albarán solo dice lo que el proveedor **dice que envía**. Falta comprobar lo que de verdad ha llegado.

EN TU SECTOR

Comercio: en una tienda, el albarán se guarda con las facturas del proveedor. **Logística:** en una nave grande, el albarán se escanea y se guarda en el programa.



Qué hacer con el albarán después. El albarán firmado se guarda. Una copia se queda en la tienda y otra se lleva el conductor. Bernardino lo compara más tarde con la factura del proveedor. Sin albarán es más difícil demostrar qué se recibió.

Qué significa firmar. Cuando firmas el albarán dices: «he recibido esto». Por eso no se firma a ciegas. Si firmas sin contar, es más difícil reclamar. Si no puedes revisarlo todo, anota «pendiente de revisar». Primero se comprueba y después se firma.

CLAVE · PRIMERO SE CUENTA, LUEGO SE FIRMA

La firma es una prueba. Antes de firmar, compara lo que ha llegado con el albarán. Si no coincide, lo anotas en el mismo albarán.

ACTIVIDADES

1. Escribe cinco datos que lleva un albarán y para qué sirve cada uno.
2. Mira el albarán 2027-3381. ¿Qué proveedor es? ¿Qué fecha lleva? ¿Cuántos bultos y cuántos kilos anuncia?
3. Lamberto dice: «Firma aquí, que tengo prisa». ¿Qué respondes? Escribe una frase educada.

2.2 Descargar y contar

Contar bien al llegar evita errores en todo lo que viene después.

Tres palabras que hay que distinguir. Mucha gente las mezcla. Mira esta tabla:

Palabra	Qué es	Ejemplo
Referencia	El código del producto	P03
Bulto	Cada caja o paquete	1 caja de camisetas
Unidad	Cada producto suelto	1 camiseta

Antes de descargar. Comprueba que la zona de Recepción está libre y que el camino hasta las estanterías no tiene cajas. Ponte los guantes y el calzado de seguridad. Si hay prisa, el orden no cambia.

El orden de trabajo. Cuando llega el camión, Samuel sigue estos pasos:

1. Deja libre la zona de Recepción y se pone los guantes y el calzado de seguridad.
2. Coge el albarán y el pedido de compra.
3. Descarga personal autorizado; deja los bultos en la zona señalizada.
4. Cuenta los **bultos**. Tienen que ser 11.
5. Pesa cada bulto en la báscula de 30 kg.
6. Abre las cajas que no pesan lo que deben y cuenta las **unidades**.
7. Compara todo con el albarán.

Cómo se usa la báscula. Sigue estos pasos con cada bulto:

1. Comprueba que la báscula marca 0,00.
2. Pon el bulto en el centro.
3. Espera a que la cifra deje de moverse.
4. Lee el peso y compáralo con el que debe tener.

Cuántas veces se cuenta. Se cuenta dos veces, mejor por dos personas. Primero se cuentan los bultos, luego las unidades. Si las dos cuentas no coinciden, se cuenta una tercera vez.

Qué debe pesar cada caja. Multiplica el peso de una unidad por las unidades. Así sabes cuánto marca la báscula (sin la caja).

Documento 3 · Peso de los bultos del albarán 2027-3381

(ficticio)

Producto	Bultos	Peso de 1 caja (kg)	Peso (kg)
Balones (12 por caja)	2	4,80	9,60
Camisetas (24 por caja)	3	3,60	10,80

Producto	Bultos	Peso de 1 caja (kg)	Peso (kg)
Pantalones (24 por caja)	3	2,88	8,64
Botellas (24 por caja)	2	3,60	7,20
Conos (10 packs)	1	5,00	5,00
Total	**11**		**41,24** (neto)

Contar por el peso. Si el peso es menor del esperado, pueden faltar unidades. Se divide lo que falta de peso entre el peso de una unidad. La caja de camisetas debe pesar 3,60 kg, pero marca 3,30 kg. Faltan 0,30 kg. Una camiseta pesa 0,15 kg. Entonces 0,30 ÷ 0,15 = 2: **pueden faltar 2 camisetas**. Se confirma contando.

Otro ejemplo con pantalones. Cada pantalón pesa 0,12 kg. Una caja de 24 debe pesar 24 × 0,12 = 2,88 kg. Si la báscula marca 2,88 kg, coincide con lo esperado. Si marca 2,64 kg, faltan 0,24 kg. Entonces 0,24 ÷ 0,12 = 2 pantalones menos.

Cuándo hay que abrir la caja. Se abren las cajas que pesan distinto y una caja de cada producto, para ver el estado y contar. Lo que no se abre se anota como pendiente de revisar. Así se trabaja rápido sin perder control.







EN TU SECTOR

Comercio: en una tienda pequeña, la persona que recibe también coloca. **Logística:** en una nave grande, una persona cuenta y otra coloca.

ACTIVIDADES

4. Ordena los pasos de la recepción: pesar los bultos, descargar, contar los bultos, firmar el albarán, comparar con el albarán.
5. Calcula el peso de la caja de 10 packs de conos (0,50 kg cada pack).
6. Una caja de 24 pantalones pesa 2,64 kg y debería pesar 2,88 kg. Calcula cuántos pueden faltar y cómo lo compruebas.
7. Llegan 10 bultos y el albarán dice 11. ¿Qué haces antes de firmar y qué escribes en el albarán?

2.3 Mirar el estado de la mercancía

Contar no basta: también hay que mirar cómo llega cada cosa.

Los daños más comunes. Un **daño** es un defecto que tiene la mercancía al llegar. Estos son los cuatro más frecuentes:

Daño	Qué se ve	Causa probable
Golpe	Caja abollada o esquinas hundidas	Caída o mala carga
Humedad	Cartón blando o manchas de agua	Lluvia o suelo mojado
Rotura	Producto partido o caja abierta	Poco relleno
Precinto abierto	Cinta cortada o pegada de nuevo	Alguien la ha abierto

Qué mirar antes de abrir. Mira primero por fuera. Fíjate en cuatro cosas:

- las **esquinas** de la caja, por si están hundidas;
- el **precinto**, que es la cinta que cierra la caja;
- la **etiqueta**, por si la referencia o el destinatario no son los tuyos;
- el **peso** de la etiqueta; si es seguro, compruébalo con la báscula.

Si algo no te gusta, haz una foto antes de abrir. Sirve de prueba para el proveedor.

Qué se decide. Hay tres posibilidades:

- **Aceptar:** todo está bien y se queda en la tienda.
- **Apartar:** hay dudas. La mercancía va a la zona de Devoluciones hasta que Severiano la revise.
- **Rechazar:** no se acepta y el transportista se la lleva.

La incidencia. Una **incidencia** es un problema de la entrega: falta algo, sobra algo o llega dañado. Se anota en el albarán antes de firmar. Se escribe qué pasa, cuántas unidades y qué referencia. Anotarla ayuda a reclamar al proveedor. Guarda también las fotos.

Documento 4 · Hoja de incidencias de la recepción del 18/03/2027

(ficticio)

Producto	Qué pasa	Decisión
P03 Camisetas	Caja con 22 en vez de 24	Aceptar 70 y anotar la falta
P01 Balón	Uno está mojado	Apartar y anotar

Ejemplos de decisión. Con esta tabla Samuel decide rápido:

Situación	Decisión	Motivo
Caja abollada, producto intacto	Aceptar y anotar	No hay daño dentro
Balón con la funda mojada	Apartar	Puede tener humedad dentro
Caja que no es del pedido	Apartar y avisar	Puede ser un error

Situación	Decisión	Motivo
Caja con el precinto abierto	Apartar y contar	Pueden faltar productos
Pack de conos con funda rota	Revisar y anotar	Aceptar si está completo

Quién avisa a quién. Samuel avisa a Severiano. Severiano avisa a Bernardino, que es quien trata con el proveedor. Bernardino escribe al proveedor para reclamar las camisetas que faltan y el balón mojado. Lo hace con la copia del albarán anotado y con la foto del balón.

Cómo se anota. Una incidencia bien escrita responde a cuatro preguntas: qué producto, cuántas unidades, qué ha pasado y qué se decide. Por ejemplo: «P03, caja con 22 camisetas en vez de 24; faltan 2».

CLAVE · DECIDE CON CALMA

Si dudas, aparta. Lo apartado se puede aceptar después. Lo aceptado sin mirar ya no se puede devolver con la misma facilidad. Lo apartado queda a salvo mientras se decide.

ACTIVIDADES

8. Haz una fila de la hoja de incidencias para cada daño: golpe, humedad, rotura y precinto abierto.
9. Decide si aceptas, apartas o rechazas: a) una caja con la esquina hundida pero con todo dentro; b) un balón mojado; c) una caja equivocada de otro proveedor; d) una botella rota con agua en la caja.
10. Escribe la incidencia que Samuel anota en el albarán por las 2 camisetas que faltan.
11. Explica por qué la incidencia se anota antes de firmar.

2.4 Colocar bien una caja

Levantar bien una caja reduce el riesgo de lesión. Levantarla mal puede causar una lesión grave de espalda.

Qué es cargar a mano. Levantar, colocar, empujar o llevar una caja con las manos es **manipular una carga**. Si se hace mal, duele la espalda.

LA NORMA DICE

Real Decreto 487/1997 sobre manipulación manual de cargas, art. 2: es manipulación manual de cargas levantar, colocar, empujar, tirar o llevar una carga cuando, por cómo se hace, puede dañar sobre todo la espalda. Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales, art. 29: cada persona cuida de su seguridad y de la de los demás, usa bien los equipos y avisa de los peligros. Consulta la versión vigente.
Comprueba: colocar una caja en un estante es «colocar» una carga: entra en la definición.

Siete pasos para levantar una caja

1. Mira el peso de la etiqueta y el camino por donde vas a pasar.
2. Pon los pies separados, uno un poco adelantado.

3. Dobla las rodillas y mantén la espalda recta.
4. Agarra la caja con las dos manos y pégala al cuerpo.
5. Levanta estirando las piernas, sin dar un tirón.
6. Camina despacio. Si tienes que girar, mueve los pies, no la cintura.
7. Deja la caja doblando otra vez las rodillas.

Con las cajas de hoy. Mira cuánto pesa cada caja del camión y decide:

Caja	Peso (kg)	Cómo se mueve
Balones (12)	4,80	A mano
Camisetas (24)	3,60	A mano
Conos (10 packs)	5,00	A mano

Todas pesan menos de 15 kg. Mira la etiqueta y levántalas bien: una caja ligera mal levantada también hace daño si lo haces cien veces.

Cuándo usar el carro o pedir ayuda. La regla de la tienda es: a mano hasta 15 kg. Es una norma interna de Pasolargo, no una ley.

Situación	Qué haces
Caja de hasta 15 kg, buen agarre y camino libre	A mano, si Severiano te lo autoriza
Caja de más de 15 kg	Con el carro o entre dos personas
Caja muy grande o que no puedes agarrar	Pide ayuda
No ves el camino	No levantes y avisa

Dónde se deja. Lo pesado va abajo y lo ligero arriba. Así se reduce el riesgo de caídas. Respeta lo que aguanta la estantería.

Cómo se coloca en el estante

1. Mira que el sitio está libre y seco.
2. Deja la caja con la etiqueta hacia fuera.
3. Empújala hacia dentro con las dos manos.
4. No pongas encima más cajas de las que indica el símbolo de apilado.

ACTIVIDADES

12. Ordena los siete pasos para levantar una caja con la espalda protegida.
13. Decide si cada caja va a mano o con carro: 4,80 kg, 14,40 kg, 18,00 kg y 27,00 kg.
14. Explica por qué no se gira la cintura al caminar con una caja.

2.5 Ubicar y actualizar el stock

La mercancía no está disponible hasta que está en su sitio y anotada.

Los pasos de la entrada. Cuando la mercancía está contada y revisada, Samuel y Severiano hacen cuatro cosas:

1. Se lleva cada producto a su **ubicación**.
2. Se escribe la **entrada** en el programa de almacén o en la hoja de cálculo.
3. Se calcula el **stock nuevo**.
4. Se guarda el albarán con su hoja de recepción.

El cálculo. El **stock** es lo que hay disponible para vender. Stock nuevo = stock anterior + unidades aceptadas. Las que se apartan no suman: se anotan aparte.

Documento 5 · Entradas del 18/03/2027

(ficticio)

Ref.	Antes	Aceptadas	Ubicación	Stock nuevo
P01 Balones	10	23	A-1-2	33
P03 Camisetas	18	70	B-1-1	88
P04 Pantalones	20	72	B-1-2	92
P07 Botellas	30	48	D-1-1	78
P09 Conos	6	10	D-2-1	16

Qué hacer con lo apartado. Lo apartado no entra en el stock disponible. Se deja en la zona de Devoluciones con una nota: referencia, fecha y motivo. Severiano lo revisa. Si está bien, se acepta y se suma al stock. Si está dañado, se avisa a Bernardino para que lo reclame al proveedor.

Ejemplo con balones. Antes había 10 balones. Llegan 24, pero uno está mojado y se aparta. Entran 23. El stock nuevo es 10 + 23 = 33.

La hoja de recepción. Es el papel donde Samuel apunta todo: proveedor, albarán, bultos, peso, incidencias, ubicaciones y firma. Se guarda junto al albarán. Si alguien duda dentro de un mes, esa hoja lo explica.

Dónde se pone lo nuevo. En este almacén se usa la regla «primero en entrar, primero en salir»: lo más antiguo va delante y lo recién llegado, detrás.

CLAVE · STOCK REAL Y STOCK DEL PROGRAMA

Si el programa dice 33 balones, en el estante debe haber 33. Si no coincide, hay un error en la entrada o en el recuento.

ACTIVIDADES

15. Escribe la ubicación de cada producto del albarán 2027-3381.
16. Calcula el stock nuevo de los balones y de los packs de conos. Los balones eran 10 y los packs de conos eran 6.
17. Ordena los pasos de la entrada: anotar la entrada, llevar a su ubicación, calcular el stock, guardar el albarán.
18. Mañana alguien pide 12 balones por internet. ¿Hay stock suficiente? ¿Cuántos quedarían?

CASO RESUELTO · PASO A PASO

El albarán 2027-3381

Caso ficticio. El jueves 18/03/2027, Samuel comprueba la entrega de Rioviejo. El albarán anuncia 11 bultos y 41,24 kg.

Paso 1. Contar los bultos. Samuel cuenta 2 cajas de balones, 3 de camisetas, 3 de pantalones, 2 de botellas y 1 de conos: 11 bultos. Coincide.

Paso 2. Pesar y comparar (sin caja): esperado 41,24 kg; báscula 40,94 kg.

Producto	Debe pesar (kg)	La báscula marca (kg)
Balones	9,60	9,60
Camisetas	10,80	10,50
Pantalones	8,64	8,64
Botellas	7,20	7,20
Conos	5,00	5,00

Paso 3. Buscar la diferencia. La caja de camisetas marca 3,30 kg y debe marcar 3,60 kg. Faltan 0,30 kg. 0,30 ÷ 0,15 = 2: **faltan 2 camisetas**. Samuel abre la caja y cuenta 22.

Paso 4. Mirar el estado. Un balón está mojado. Se aparta a la zona de Devoluciones. Se aceptan 23.

Paso 5. Anotar y firmar. Samuel escribe en el albarán: «P03, faltan 2 camisetas. P01, 1 balón mojado, apartado». Después Severiano firma con la fecha.

Paso 6. Colocar y anotar. Con la espalda protegida, lleva cada producto a su ubicación y anota las entradas.

Ref.	Antes	Aceptadas	Ubicación	Stock nuevo
P01	10	23	A-1-2	33
P03	18	70	B-1-1	88
P04	20	72	B-1-2	92
P07	30	48	D-1-1	78
P09	6	10	D-2-1	16

RESULTADO

Se aceptan **23 balones, 70 camisetas, 72 pantalones, 48 botellas y 10 packs de conos (peso neto 40,54 kg)**. Se anotan dos incidencias antes de firmar. El stock queda en 33, 88, 92, 78 y 16.

Comprueba que lo has entendido. a) ¿Por qué el peso aceptado es 40,54 kg y no 41,24 kg? b) ¿Por qué no se acepta el balón mojado? c) ¿Qué pasa si se firma sin anotar las incidencias?

PRÁCTICA

Las zapatillas de Calzados Lomaverde

Caso ficticio. El proveedor Calzados Lomaverde entrega zapatillas de correr. El albarán dice 3 cajas de 12 pares: 36 pares y 27,00 kg. Parte del archivo PPV_UD02_INI.

Al contar, Samuel encuentra una caja con 11 pares. Cada par pesa 0,75 kg. El stock de zapatillas (P06) es 14 pares y su ubicación es C-1-1.

Encargo. 1) Cuenta los bultos y las unidades. 2) Calcula el peso (sin caja) que debe marcar la báscula y el que marca. 3) Anota la diferencia en el albarán. 4) Indica la ubicación y calcula el stock nuevo.

Variante. Llegan 4 cajas de 10 pares y una caja viene golpeada. Se aparta esa caja. Calcula pares y kilos aceptados y el stock nuevo (parte de los mismos 14 pares). Archivo PPV_UD02_VAR.

Plantilla PPV-P02 · Hoja de recepción

Campo	Tu respuesta
Identificador (proveedor, albarán y fecha)	
Datos de partida (bultos, pares y kilos del albarán)	
Operaciones o decisiones (recuento y pesada)	
Resultado (pares aceptados, ubicación y stock)	
Comprobación (peso y suma del stock)	
Incidencia y corrección	

Lista de cotejo

☐ Bultos y unidades contados.
☐ Peso comparado.
☐ Incidencia anotada antes de firmar.
☐ Ubicación y stock escritos.

LECTURA Y DEBATE

Una caja de menos



Relato ficticio. Lamberto conduce el camión de Rioviejo desde hace muchos años. Mientras Samuel cuenta cajas, le habla de una tienda a la que reparte.

«Una vez, el albarán decía veinte cajas. Llegaron diecinueve. Yo se lo dije al encargado, pero tenía prisa y firmó sin contar. Una semana después faltaba una caja y nadie sabía dónde estaba. La tienda pagó las veinte.»

Lamberto sonrió. «Desde entonces siempre espero. Prefiero llegar cinco minutos tarde que dejar una caja sin contar. A mí también me conviene: si todo está bien anotado, nadie me llama después.»

Samuel miró el reloj. Quedaban dos bultos por contar. Los contó despacio.

Preguntas. 1) ¿Por qué pagó la tienda una caja que no llegó? 2) ¿Por qué espera ahora Lamberto? 3) ¿Qué harías tú si el conductor tiene prisa? 4) ¿Qué prueba habría ayudado a reclamar?

APRENDE CON LA IA

Samuel pregunta a un asistente de IA qué hay que hacer cuando llega un pedido. Recibe esta respuesta:

RESPUESTA DE LA IA

«Cuando llega un pedido basta con contar los bultos y firmar. Si el conductor tiene prisa, firma primero y revisa después. Si una caja llega mojada, se guarda igualmente, porque el proveedor ya la ha enviado.»

Tu tarea. Localiza los fallos de la respuesta, rebátelos con los datos del caso de las camisetas y escribe la respuesta corregida. La actividad puede resolverse sin acceso a una IA.

ACTIVIDADES FINALES

Comprueba

19. Explica con tus palabras qué es un albarán y qué significa firmarlo.
20. Di qué significan aceptar, apartar y rechazar y pon un ejemplo de cada uno.
21. Explica por qué no basta con contar los bultos antes de firmar.
22. Escribe cuatro de los siete pasos para levantar una caja.
23. Calcula cuánto debe pesar una caja de 12 balones de 0,40 kg y cuántos kilos pesan 2 cajas.

Aplica

24. Embalajes Cañaveral entrega 50 cajas de cartón (0,30 kg cada una) y 4 rollos de cinta (0,50 kg cada uno). El albarán dice 17,00 kg y la báscula marca 16,50 kg. Calcula qué podría faltar y cómo lo compruebas.
25. Llegan 4 cajas de 6 balones de 0,40 kg. Calcula el peso de cada caja y el peso total. Después decide cómo mueves cada caja con la regla de 15 kg.
26. Una caja de botellas llega con el cartón blando y manchado. Escribe qué decides y cómo anotas la incidencia.
27. Stock de los pantalones: había 20 y se aceptan 72. Calcula el stock nuevo y escribe su ubicación.

Investiga

28. Busca el modelo de albarán de una empresa de transporte o de un proveedor. Anota la fuente, la fecha, a quién se dirige y qué no permite concluir (por ejemplo, que todos los albaranes sean iguales).
29. Pregunta en una tienda de tu barrio cómo comprueban la mercancía cuando llega. Escribe tres líneas y di qué no puedes saber solo con esa respuesta.
30. Mira en casa el papel de un paquete que hayas recibido (o su correo de entrega). Anota qué datos lleva, cuáles faltan y cuál te parece más útil para reclamar.

MI PEDIDO PASO A PASO · PASO 2 · MI HOJA DE RECEPCIÓN

Guarda en tu carpeta «00 Mi pedido paso a paso» el archivo UD02_P02_recepcion_v01. Escribe el albarán, el recuento, las incidencias y la ubicación de cada producto con los datos del caso resuelto. Pon tu nombre y la fecha.

Comprueba tu hoja: los bultos suman 11, el peso neto aceptado es 40,54 kg (recibido 40,94 kg) y hay dos incidencias anotadas.

☐ Hecho ☐ Revisado ☐ Guardado

OJO PROFESIONAL

Documento: hoja de recepción del 18/03/2027

Documento ficticio, rellenado por Samuel. Contiene **cinco errores**.

N.º	Campo	Contenido
1	Proveedor	Suministros Deportivos Rioviejo, S.A.
2	Albarán	2027-3381
3	Bultos	12
4	Peso anunciado	41,42 kg
5	Incidencias	Ninguna
6	Ubicación de los balones	A-1-2
7	Ubicación de las botellas	A-1-2
8	Firma	Severiano, sin fecha

Las líneas 1, 2 y 6 son correctas. Severiano revisa la hoja antes de archivarla.

Encargo. Señala los cinco errores, explica por qué lo son y escribe el dato correcto de cada uno. Después anota qué incidencia habrías escrito tú.

N.º	Línea	Por qué es un error	Corrección
1			
2			
3			
4			
5			

AUTOEVALUACIÓN

1. Lamberto entrega un papel con la lista de lo que envía Rioviejo. Ese papel, el albarán, es el que...
a) acompaña a la mercancía y dice qué se envía.
b) sirve para cobrar al cliente.
c) solo se usa en la tienda.

2. Severiano firma el albarán tras comprobar la entrega con Samuel. Con su firma dice que...
a) ha recibido lo que consta, con las incidencias anotadas.
b) ha pagado ya la mercancía.
c) no puede anotar nada más.

3. Samuel lee el pie del albarán 2027-3381. Allí se anuncia...
a) 12 bultos y 41,24 kg.
b) 11 bultos y 41,24 kg.
c) 11 bultos y 41,42 kg.

4. Una caja de 24 camisetas debe pesar 3,60 kg. En la báscula (sin caja) marca 3,30 kg y, al contar, se confirma la falta. Faltan...
a) 1 camiseta.
b) 2 camisetas.
c) 3 camisetas.

5. Una caja de balones llega con el cartón mojado y blando. Lo más prudente es...
a) guardarla sin mirar.
b) apartarla y anotarlo.
c) tirarla.

6. Samuel descubre que faltan dos camisetas. La incidencia se anota...
a) antes de firmar.
b) una semana después.
c) nunca.

7. Para levantar una caja con la espalda protegida, doblas...
a) la espalda.
b) las rodillas.
c) el cuello.

8. Samuel debe mover una caja de 18 kg. Según la regla de Pasolargo, se mueve...
a) a mano.
b) con el carro o entre dos.
c) lanzándola.

9. Antes de la entrega había 10 balones y se aceptan 23. El stock nuevo es...
a) 23.
b) 33.
c) 34.

10. Samuel lleva las botellas de agua (P07) a su sitio, en el pasillo D. La ubicación es...
a) A-1-2.
b) B-1-1.
c) D-1-1.

Ya sé...

- ☐ leer un albarán y saber qué significa firmarlo.
- ☐ contar bultos y unidades y compararlos con el albarán.
- ☐ pesar y calcular qué falta por el peso.
- ☐ decidir si acepto, aparto o rechazo.
- ☐ levantar una caja reduciendo el riesgo de lesión.
- ☐ ubicar la mercancía y calcular el stock nuevo.
- ☐ anotar una incidencia antes de firmar.



UNIDAD 3

Un pedido, una caja: preparar y enviar

Bloque 2 · Pedidos y punto de venta

EN ESTA UNIDAD APRENDERÁS A…

- Leer una orden de pedido y ordenar la recogida por ubicaciones.
- Recoger los productos y agruparlos en bultos, contando dos veces.
- Elegir la caja y el relleno según el peso, la forma y la fragilidad.
- Rellenar una etiqueta de envío y un albarán de entrega.
- Abrir cajas con el cúter y cerrar bultos con la precintadora, siguiendo las reglas de seguridad.
- Reducir y separar los residuos del embalaje.

SITUACIÓN DE PARTIDA

Lunes 12/04/2027. El viernes 09/04, a las 22:14, entró el pedido web WEB-2027-0471 del Club Deportivo Entrepinos (club ficticio). Edelmiro Tenorio, su entrenador, ha pagado con tarjeta. Jacinta imprime el pedido y Severiano pide a Samuel que lo prepare. La agencia de paquetería lo recogerá el martes 13/04 a las 17:00. Samuel debe decidir:

- en qué orden recoge los productos;
- qué cajas usa;
- qué pone en las etiquetas.

Tu tarea es ayudar a Samuel a preparar la hoja de picking (la hoja de recogida) y la etiqueta del pedido.

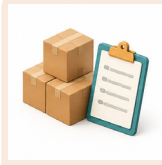
PARA EMPEZAR

1. Si pidieras 24 camisetas por internet, ¿qué datos darías a la tienda?
2. ¿Cómo recorrerías un almacén para no ir y volver muchas veces?
3. ¿Qué datos crees que necesita la agencia para entregar un paquete?
4. ¿Qué haces tú con las cajas de cartón que sobran en casa?



Hoja de picking

3.1



Recoger

3.2



Caja y relleno

3.3



Etiqueta

3.4



Cerrar y reciclar

3.5

3.1 De la orden de pedido a la hoja de picking

Un pedido bien leído ahorra pasos. Un pedido mal leído hace perder tiempo y cometer errores.

La orden de pedido. Una **orden de pedido** es el documento donde el cliente dice qué quiere. En una tienda por internet, el pedido llega por la web. Trae el número, la fecha, el cliente y las líneas. Una **línea** es cada referencia y su cantidad.

Documento 1 · Orden de pedido WEB-2027-0471

(ficticio, 09/04/2027)

Ref.	Producto	Uds.	Importe (€)
P03	Camisetas (8 S, 8 M, 8 L)	24	310,80
P04	Pantalones (12 M, 12 L)	24	238,80
P01	Balones de fútbol sala	12	239,40
P07	Botellas de agua	12	59,40
P09	Packs de conos	2	29,90
P12	Bomba de aire	1	6,50

El total sin descuento es 884,80 €. Los clubes tienen un 10 % de descuento: 884,80 − 88,48 = **796,32 €**, con el IVA incluido. El envío es gratis porque el importe de los productos es de 150,00 € o más.

Qué más trae el pedido. Además de las líneas, el pedido dice cómo ha pagado el cliente y adónde hay que enviarlo. El club ha pagado con tarjeta, así que la tienda ya ha cobrado. Jacinta comprueba que el pago está aceptado antes de pasar el pedido al almacén.

Qué es el picking. El **picking** es recoger en el almacén los productos de un pedido. La **hoja de picking** es la lista que usa quien recoge. Lleva la ubicación de cada producto.

Cómo se hace la hoja de picking. Sigue estos pasos:

1. Lee el pedido línea por línea.
2. Busca la ubicación de cada referencia.
3. Ordena las líneas por ubicación: primero A, luego B, C y D.
4. Escribe la cantidad y deja una casilla para marcar.

Documento 2 · Hoja de picking del pedido WEB-2027-0471

(ficticio)

Orden	Ubic.	Ref.	Producto	Uds.	Hecho
1	A-1-2	P01	Balones	12	☐
2	B-1-1	P03	Camisetas (8 S, 8 M, 8 L)	24	☐
3	B-1-2	P04	Pantalones (12 M, 12 L)	24	☐

Orden	Ubic.	Ref.	Producto	Uds.	Hecho
4	D-1-1	P07	Botellas	12	☐
5	D-1-3	P12	Bomba de aire	1	☐
6	D-2-1	P09	Packs de conos	2	☐

Tres fallos típicos al leer un pedido

- Confundir la talla: pedir una camiseta M y recoger una L.
- Cambiar la referencia: coger P04 (pantalones) en vez de P03 (camisetas).
- Olvidar una línea, sobre todo las de una sola unidad, como la bomba de aire.

Por qué se ordena por ubicación. Si recoges en el orden del pedido, vas de B a A y luego a D: das un paso atrás. Con la hoja ordenada, recorres el almacén de A a D sin volver atrás.

CLAVE · UN SOLO RECORRIDO

La hoja de picking se ordena por ubicación, no por el orden del pedido. Así se recorre el almacén una vez y se pierde menos tiempo.

ACTIVIDADES

1. Lee el pedido WEB-2027-0471. Escribe cuántas líneas tiene, cuántas unidades en total y qué descuento lleva.
2. Calcula el descuento del 10 % sobre 200,00 € y el precio final con ese descuento.
3. Ordena por ubicación estas líneas: D-2-1, A-1-2, B-1-2, D-1-1, B-1-1.
4. Explica con tus palabras por qué la hoja de picking no sigue el orden del pedido.

3.2 Recoger y agrupar

Recoger bien es coger lo justo, contarlo dos veces y dejarlo listo para empaquetar.

Antes de empezar. Prepara el carro o una caja de recogida. Coge la hoja de picking y un bolígrafo. Ponte los guantes. Comprueba que el pasillo está libre.

Los pasos de la recogida. En cada ubicación haces lo mismo:

1. Lee la ubicación y busca el producto.
2. Comprueba que la referencia y la talla son las del pedido.
3. Cuenta las unidades que pide la hoja.
4. Cuéntalas otra vez al dejarlas en el carro.
5. Marca la casilla de esa línea.

Qué hacer si falta un producto. Si en la ubicación hay menos unidades de las que pide el pedido, no cojas otro producto parecido. Anota cuántas faltan y avisa a Jacinta. Ella llama al cliente y, si está de acuerdo, se espera, se cambia o se devuelve el importe de esa línea.

Cómo se mueve lo recogido. Con las cajas de 24 camisetas y 24 pantalones se llena casi el carro. Se coloca lo pesado abajo y se lleva con las dos manos. Una caja de 6,48 kg se levanta a mano, con la espalda recta, porque está por debajo de 15 kg. Si el carro va muy cargado, se hacen dos viajes.

Seleccionar y agrupar. Seleccionar es coger lo que pide el pedido. **Agrupar** es reunir lo que va junto en cada bulto. Un **bulto** es cada caja o paquete que sale de la tienda.

Cuántos bultos y qué va en cada uno. Los productos pesan 14,18 kg en total. Se reparte en cuatro bultos para que ninguno sea demasiado pesado:

Documento 3 · Bultos del pedido WEB-2027-0471

(ficticio)

Bulto	Contenido	Peso neto (kg)
1 de 4	24 camisetas y 24 pantalones	6,48
2 de 4	6 balones	2,40
3 de 4	6 balones	2,40
4 de 4	12 botellas, 2 packs de conos y 1 bomba	2,90

Por qué cuatro bultos y no uno. Todo junto pesaría 14,18 kg y sería difícil de mover. Además, los balones ocupan mucho sitio y las botellas son más duras. Separar por tipo de producto protege cada cosa y deja cada bulto cómodo de levantar.

Cómo se calcula el peso. Se multiplica el peso de una unidad por las unidades. Camisetas: 24 × 0,15 = 3,60 kg. Pantalones: 24 × 0,12 = 2,88 kg. Bulto 1: 3,60 + 2,88 = 6,48 kg. Los cuatro bultos suman 6,48 + 2,40 + 2,40 + 2,90 = 14,18 kg.

Reservar y descontar. Al preparar el pedido se reservan las unidades. Al salir con la agencia, se descuentan del stock una sola vez.

Ref.	Antes	Salen	Stock nuevo
P01 Balones	33	12	21
P03 Camisetas	88	24	64
P04 Pantalones	92	24	68
P07 Botellas	78	12	66
P09 Conos	16	2	14
P12 Bomba	15	1	14

EN TU SECTOR

Comercio: en una tienda pequeña, la misma persona recoge y empaqueta. **Logística:** en una nave grande, unas personas recogen y otras empaquetan.

Un pedido separado de los demás. Mientras preparas un pedido, no mezcles otro en el mismo carro. Así no se cambian productos entre clientes.

ACTIVIDADES

5. Haz la hoja de picking de un pedido con estas líneas: 3 botellas (D-1-1), 2 balones (A-1-2) y 1 cuerda de saltar (D-2-2).
6. Calcula el peso de un bulto con 6 balones de 0,40 kg y el de un bulto con 12 botellas de 0,15 kg.
7. Un compañero cuenta 11 botellas en vez de 12. ¿Qué haces antes de cerrar el bulto?
8. Calcula el stock nuevo de los balones si con el pedido salen 12 y había 33.

3.3 Elegir el envase y el embalaje

La caja protege el producto durante el viaje. Una caja mal elegida se rompe o desperdicia material.

Envase y embalaje. El **envase** contiene y protege el producto, como la bolsa de las camisetas. El **embalaje** protege uno o varios productos durante el transporte, como la caja de cartón. En un pedido usamos sobre todo embalaje.

Cómo se elige la caja. Se piensa en tres cosas:

- el **peso**: una caja ligera no sirve para algo pesado;
- la **forma**: el producto debe caber sin apretar;
- la **fragilidad**: lo que se rompe necesita más protección.

Documento 4 · Cajas elegidas para cinco productos

(ficticio)

Producto	Caja y relleno	Motivo
Balones	Caja grande, con el relleno necesario	Pesan poco, ocupan mucho
Camisetas y pantalones	Caja mediana, relleno si hay hueco	Son blandos
Botellas	Caja con tiras de cartón	Se golpean entre sí
Packs de conos	Al fondo de la caja	Son pesados y resistentes
Bomba de aire	Sujeta en un hueco	Es pequeña y no debe moverse



Lo pesado, abajo. Se coloca lo más pesado en el fondo y lo ligero encima. Si el peso queda arriba, puede aplastar lo de abajo y hacer la caja menos estable.

El relleno. Los huecos se rellenan para que nada se mueva. Es mejor usar **papel reciclado** o trozos de cartón. No hace falta usar bolsas de plástico nuevas.

Cerrar bien la caja. La precintadora cierra la junta central y los dos bordes: es el cierre en «H». Se comprueba que el cierre aguanta y que nada se mueve, sin sacudir lo frágil.

Qué caja tiene cada bulto. En el pedido del club, Samuel usa cuatro cajas. Dos son cajas nuevas de Embalajes Cañaveral y dos son cajas buenas que llegaron con la mercancía del 18/03.

CLAVE · CAJA JUSTA

La caja debe ser del tamaño justo. Si sobra mucho hueco, se gasta relleno. Si falta hueco, el producto se aplasta.

ACTIVIDADES

9. Elige la caja y el relleno para estos cinco productos: balón, camiseta, botella, esterilla y cuerda de saltar. Justifica cada elección con peso, forma o fragilidad.
10. En una caja van 12 botellas (1,80 kg), 2 packs de conos (1,00 kg) y 1 bomba (0,10 kg). Ordénalos de abajo arriba.
11. Explica por qué es mejor papel reciclado que bolsas de plástico nuevas.
12. Escribe tres pasos para cerrar una caja con cinta.

3.4 Etiquetar y documentar

Un paquete sin una buena etiqueta no llega, o llega tarde.

La etiqueta de envío. La **etiqueta de envío** se pega en cada bulto. La lee la agencia. Si falta un dato, el paquete se retrasa. Estos son los datos que pide la agencia del caso:

- el **destinatario**: nombre, dirección y teléfono;
- el **remitente**: quien envía, con su dirección;
- el **número de pedido**;
- el **número de bulto**, por ejemplo «1 de 4»;
- el **peso** de ese bulto;
- la **fecha de envío**.

Documento 5 · Etiqueta del bulto 1 de 4

(ficticio, dirección simplificada)

Campo	Contenido
Destinatario	Club Deportivo Entrepinos, Edelmiro Tenorio
Dirección	Campo municipal, Camino de los Pinos, s/n
Teléfono	900 100 300

Campo	Contenido
Remitente	Deportes Pasolargo, Calle del Molino, 14
Pedido	WEB-2027-0471
Bulto y peso	1 de 4 · 6,48 kg
Fecha de envío	13/04/2027

Símbolos en la etiqueta. Además de los datos, a veces se pega un símbolo en el bulto: «frágil» para las botellas o «este lado hacia arriba» para las cajas que no se pueden girar. En el pedido del club, el bulto 4 lleva «frágil» y los demás no lo necesitan.

Revisar antes de pegar. Antes de pegar cada etiqueta, léela en voz alta con el pedido delante. Comprueba tres cosas: que el destinatario es el del pedido, que el bulto lleva su número y que la fecha existe en el calendario.

Cada bulto, su peso. El peso va en cada bulto, no el peso total del pedido. El bulto 2 lleva 2,40 kg. El total, 14,18 kg, va en el albarán.



El albarán de entrega. El **albarán de entrega** es el documento que sale con el pedido. Lleva el número de pedido, los bultos, el peso total y el importe. El repartidor de la agencia, Venturo Zamarripa, firma al recoger los cuatro bultos. Ese papel prueba la recogida; la entrega la confirma quien recibe.

Documento 6 · Albarán de entrega del pedido WEB-2027-0471

(ficticio)

Dato	Contenido
Pedido y fecha	WEB-2027-0471 · 13/04/2027
Bultos	4
Peso total	14,18 kg
Importe	796,32 €
Envío	Gratuito

Cómo se pega la etiqueta. Se pega en la cara más grande de la caja, lisa y limpia. Nunca sobre una junta ni sobre la cinta. No se tapa con más cinta. Si se despega, no se escribe a mano encima: se imprime otra.

Quién guarda la copia. La tienda guarda una copia del albarán de entrega firmado. Prueba que la agencia recogió los bultos, no que el cliente los recibió.

Los plazos. El pedido sale el martes 13/04 a las 17:00. La agencia prevé entregar en 48 horas desde la recogida, es decir, el jueves 15/04/2027.

ACTIVIDADES

13. Rellena la etiqueta del bulto 3 de 4 del pedido del club. Usa los datos del documento 5.
14. Escribe los seis datos de una etiqueta y para qué sirve cada uno.
15. Calcula el coste de la agencia por los cuatro bultos (se cobra por bulto). Hasta 5 kg, 5,50 €; más de 5 y hasta 10 kg, 7,50 €.
16. Explica por qué no puede pedirse «31/04/2027» como fecha.

3.5 Cerrar el pedido con orden y sin residuos

Un buen pedido acaba con la mesa limpia, los residuos separados y el trabajo anotado.

El cúter con seguridad. El **cúter de seguridad** tiene una hoja que se retrae. Úsalo así:

1. Ponte los guantes de trabajo.
2. Corta alejando la hoja de tu cuerpo y de tus manos.
3. Corta solo la cinta, sin hundir la hoja en la caja.
4. Retrae la hoja y guárdalo cerrado.

LA NORMA DICE

Real Decreto 773/1997 sobre equipos de protección individual, art. 7.1: los equipos de protección se usan, se guardan y se mantienen según las instrucciones del fabricante y solo para el uso previsto. Consulta la versión vigente.
Comprueba: la norma vale para los guantes. El cúter es una herramienta: se guarda cerrado, como dice su instrucción.

Los residuos. Los **residuos** son lo que sobra al preparar un pedido: cartón, plástico, cinta y papeles. Cada uno va a su contenedor. Los colores cambian según el municipio; estos son los más habituales. Si el cartón sirve otra vez, se reutiliza.

Dónde va cada residuo

- **Cartón limpio:** contenedor azul (cajas rotas o sobrantes).
- **Envases de plástico:** contenedor amarillo (bolsas de las camisetas).

- **Papel manchado y cinta:** contenedor gris (restos de la precintadora, recortes de cartón sucio y papel con grasa).

Tres medidas para reducir el embalaje

1. **Reutilizar:** usar dos cajas buenas del camión del 18/03 en vez de comprar dos nuevas. Antes se comprueba que están secas y firmes y se quitan las etiquetas viejas.
2. **Cambiar el relleno:** papel reciclado en vez de plástico. Con eso, el pedido del club no gasta ninguna bolsa de plástico.
3. **Ajustar la caja:** cuatro cajas del tamaño justo, no cinco.

Lista de comprobación al cerrar un pedido

☐ Guantes puestos y cúter cerrado.
☐ Hoja de picking completa y bultos contados.
☐ Cada bulto con su etiqueta y su peso.
☐ Cartón y plástico en su contenedor.
☐ Mesa y zona de expedición limpias.
☐ Hoja de pedido marcada como preparado.

El orden de la mesa. Cuando el pedido está cerrado, la mesa de Preparación queda limpia. Las herramientas vuelven a su sitio y el suelo queda sin cinta ni recortes de cartón. Así la siguiente persona empieza sin tropezar con nada.

Quién avisa de que el pedido está listo. Samuel avisa a Severiano y Severiano avisa a Jacinta. Jacinta escribe al cliente: «Su pedido sale mañana y llegará, previsiblemente, el jueves». Así el club sabe cuándo esperar los cuatro bultos.

Dejar los bultos. Los cuatro bultos se dejan en la zona de Expedición, con las etiquetas a la vista. Se anota en la hoja de pedido que está preparado. Los bultos se apilan solo si el embalaje lo permite; entre ellos queda paso.

PARA SABER MÁS

Reducir el embalaje ahorra dinero y espacio. Menos cartón significa menos residuos y menos viajes al contenedor. También se ahorra en compras de cajas nuevas.

Antes de irte. Mira el reloj: la agencia recoge a las 17:00. Los bultos deben estar listos antes, para que Venturo no tenga que esperar.

ACTIVIDADES

17. Ordena los cuatro pasos para usar el cúter de seguridad.
18. Escribe tres medidas para reducir los residuos del embalaje y una cantidad en cada una.
19. Haz la lista de comprobación de seguridad y orden de un pedido y márcala punto por punto.
20. Samuel deja el cúter abierto y las cajas vacías en el pasillo. Escribe qué corriges.

CASO RESUELTO · PASO A PASO

El pedido WEB-2027-0471 del club

Caso ficticio. El lunes 12/04/2027, Samuel prepara el pedido del club para la recogida del martes 13/04 a las 17:00.

Paso 1. Leer el pedido. Seis líneas, 75 unidades y un total de 884,80 €. Con el 10 % de descuento (88,48 €) queda en 796,32 €. Envío gratuito.

Paso 2. La hoja de picking. Ordenada por ubicación: A-1-2 (12 balones), B-1-1 (24 camisetas: 8 S, 8 M y 8 L), B-1-2 (24 pantalones: 12 M y 12 L), D-1-1 (12 botellas), D-1-3 (1 bomba) y D-2-1 (2 packs de conos). Samuel cuenta dos veces cada línea y marca la casilla.

Paso 3. Los cuatro bultos

Bulto	Contenido	Peso neto (kg)
1 de 4	Camisetas y pantalones	6,48
2 de 4	6 balones	2,40
3 de 4	6 balones	2,40
4 de 4	Botellas, conos y bomba	2,90

Paso 4. Cerrar y etiquetar. Lo pesado va abajo y el relleno es papel reciclado. Samuel pesa cada bulto, anota su peso en su etiqueta y numera «1 de 4» a «4 de 4».

Paso 5. El coste del envío. La agencia cobra por bulto: 7,50 € el bulto 1 (más de 5 kg) y 5,50 € cada uno de los otros tres: 7,50 + 5,50 + 5,50 + 5,50 = 24,00 €. Lo paga la tienda, porque el envío es gratuito para el club.

Paso 6. Anotar la salida. Cuando la agencia recoge los bultos, Samuel descuenta del stock lo que sale: balones 33 − 12 = 21; camisetas 88 − 24 = 64; pantalones 92 − 24 = 68; botellas 78 − 12 = 66; conos 16 − 2 = 14; bomba 15 − 1 = 14.

Paso 7. Cerrar con orden. Guantes puestos, cúter cerrado, cartón al contenedor azul y los cuatro bultos en la zona de Expedición. La hoja de pedido queda marcada como «preparado».

RESULTADO

Cuatro bultos de 6,48 · 2,40 · 2,40 y 2,90 kg (**14,18 kg**). Pedido de **796,32 €** con envío gratuito. La agencia cobra a la tienda **24,00 €**. Etiquetas «1 de 4» a «4 de 4». Sale el 13/04 y se prevé que llegue el jueves 15/04.

Comprueba que lo has entendido. a) ¿Por qué la hoja de picking empieza por A-1-2? b) ¿Cuánto pesa el bulto 4? c) ¿Quién paga el envío?

PRÁCTICA

El pedido WEB-2027-0488 de Jovita

Caso ficticio. Jovita Lamadrid compra por internet para su equipo de baloncesto infantil. Entra el lunes 12/04/2027 y se entrega el jueves 15/04. Parte del archivo PPV_UD03_INI.

Líneas: 2 balones de baloncesto P02 (22,95 €, A-1-3, 0,55 kg), 2 cuerdas de saltar P10 (5,95 €, D-2-2, 0,15 kg) y 1 esterilla de gimnasia P11 (15,90 €, D-3-1, 0,90 kg). Los productos suman 73,70 €. El envío cuesta 3,95 € porque el pedido no llega a 150,00 €. Total 77,65 €. Los productos pesan 2,30 kg y van en 1 bulto.

Encargo. 1) Haz la hoja de picking ordenada por ubicación. 2) Elige la caja y el relleno. 3) Rellena la etiqueta del bulto. 4) Calcula el total y el peso.

Variante. Un pedido de 7 líneas. Archivo PPV_UD03_VAR.

Plantilla PPV-P03 · Hoja de picking y etiqueta

Campo	Tu respuesta
Identificador (pedido, cliente y fecha)	
Datos de partida (líneas, ubicaciones y pesos)	
Operaciones o decisiones (orden, caja y relleno)	
Resultado (total, peso y etiqueta)	
Comprobación (suma y peso del bulto)	
Incidencia y corrección	

Lista de cotejo

☐ Ubicaciones ordenadas.
☐ Peso calculado.
☐ Etiqueta con todos los datos.
☐ Envío cobrado correctamente.

LECTURA Y DEBATE

El paquete que volvió



Relato ficticio. Vitalina entrena a un equipo infantil y pidió por internet seis packs de calcetines para sus jugadores. El paquete tardó más de lo previsto. Cuando por fin llegó a su casa, ya era sábado y el partido había pasado.

Vitalina llamó a la tienda. Jacinta miró la etiqueta en el ordenador, con Bernardino a su lado. «Pusieron el portal equivocado», dijo. «El 12 en vez del 21. El repartidor llamó al timbre del 12 y nadie lo conocía. Devolvió el paquete a la agencia.»

Jacinta pidió perdón, corrigió la dirección y volvió a enviarlo sin coste. Después le contó el caso a Samuel. «Una cifra mal puesta cuesta dos días y una disculpa. Antes de cerrar un paquete se lee la etiqueta en voz alta.»

Preguntas. 1) ¿Qué error tenía la etiqueta? 2) ¿Qué pasó con el paquete? 3) ¿Cómo evitas tú que se repita?

APRENDE CON LA IA

Samuel pregunta a un asistente de IA cómo se empaqueta un pedido con cosas pesadas y ligeras. Recibe esta respuesta:

RESPUESTA DE LA IA

«Pon lo más pesado arriba para encontrarlo antes y rellena los huecos con bolsas de plástico nuevas. El peso total del pedido se escribe en la etiqueta de cada bulto, así la agencia lo sabe siempre.»

Tu tarea. Localiza los fallos de la respuesta y rebátelos con el caso del pedido del club. Escribe después la respuesta corregida. La actividad puede resolverse sin acceso a una IA.

ACTIVIDADES FINALES

Comprueba

21. Explica qué es una hoja de picking y cómo se ordena. Pon un ejemplo con tres ubicaciones.
22. Escribe los datos que lleva una etiqueta de envío y qué pasa si falta el teléfono del destinatario.
23. Di cuál es la diferencia entre envase y embalaje y pon un ejemplo de cada uno.
24. Indica qué va abajo en una caja y qué va arriba, y por qué.
25. Escribe tres reglas para cerrar un bulto con seguridad y dos para reducir residuos.

Aplica

26. Haz la hoja de picking de un pedido de 7 líneas (variante de la práctica): P01 (1), P05 (1), P07 (2), P09 (1), P10 (1), P11 (1) y P12 (1). Calcula el total con el envío de 3,95 € y el peso. Los precios, pesos y ubicaciones están en el archivo PPV_UD03_VAR.
27. Samuel pesa 5 cajas con 2,40 kg de productos cada una. Calcula el peso total y el coste de la agencia con la tarifa por bulto.
28. Una caja de balones pesa 2,40 kg y la caja de botellas, conos y bomba pesa 2,90 kg. Calcula cuánto pesan juntas y escribe la etiqueta de cada una (son los bultos 2 y 4 de 4 del club).
29. Un cliente compra 8 camisetas por 12,95 € cada una. Calcula el importe y comprueba si el envío es gratuito (gratis desde 150,00 €).

Investiga

30. Busca en internet qué datos pide una empresa de paquetería para enviar un bulto. Anota la fuente, la fecha, a quién se dirige y qué no permite concluir (por ejemplo, que todas las agencias pidan lo mismo).
31. Mira cuántas cajas de cartón tiras en tu casa en una semana. Anota el número y qué harías para reducirlas, sin sacar conclusiones sobre otras casas.

MI PEDIDO PASO A PASO · PASO 3 · MI HOJA DE PICKING Y MI ETIQUETA

Guarda en tu carpeta «00 Mi pedido paso a paso» el archivo UD03_P03_picking_v01. Añade la hoja de picking del pedido del club, el reparto en cuatro bultos y una etiqueta rellena. Pon tu nombre y la fecha.

Comprueba tu hoja: seis líneas ordenadas por ubicación, cuatro bultos que suman 14,18 kg de productos y etiquetas «1 de 4» a «4 de 4».

☐ Hecho ☐ Revisado ☐ Guardado

OJO PROFESIONAL

Documento: etiqueta de envío del bulto 1 de 4

Documento ficticio, preparado por Samuel para el pedido WEB-2027-0471. Contiene **cinco errores**.

N.º	Campo	Contenido
1	Destinatario	Club Deportivo Entrepinos, Camino de los Pinos, s/n
2	Teléfono del destinatario	(vacío)
3	Remitente	Deportes Pasolargo
4	Pedido	WEB-2027-0471
5	Bulto	1 de 3
6	Peso	14,18 kg
7	Fecha de envío	31/04/2027

Las líneas 1 y 4 son correctas. Severiano revisa la etiqueta antes de pegarla.

Encargo. Señala los cinco errores, explica por qué lo son y escribe cómo debe quedar la etiqueta.

N.º	Línea	Por qué es un error	Corrección
1			
2			
3			
4			
5			

AUTOEVALUACIÓN

1. Samuel prepara la hoja de picking del pedido del club. Para recorrer el almacén una sola vez en vez de ir y volver, la ordena...
a) por ubicación.
b) por el nombre del cliente.
c) por el precio.

2. Jacinta imprime el pedido WEB-2027-0471 del club. El pedido tiene un total de...
a) 4 líneas.
b) 6 líneas.
c) 12 líneas.

3. Al hacer el pedido de equipación, los clubes deportivos reciben en Pasolargo un descuento del...
a) 5 %.
b) 10 %.
c) 20 %.

4. Tras aplicar el descuento al total de 884,80 €, el pedido del club, con el IVA incluido, es de...
a) 884,80 €.
b) 796,32 €.
c) 88,48 €.

5. Samuel pesa el bulto 1 (24 camisetas y 24 pantalones, sin caja). Pesa...
a) 2,40 kg.
b) 6,48 kg.
c) 14,18 kg.

6. Samuel llena la caja 4 con botellas, conos y una bomba de aire. Lo más pesado y resistente va...
a) arriba.
b) en el medio.
c) abajo.

7. Samuel quiere rellenar los huecos de la caja de balones sin gastar plástico. Es mejor usar...
a) papel reciclado.
b) bolsas de plástico nuevas.
c) nada.

8. Samuel rellena la etiqueta del tercer bulto de los cuatro del club. En la etiqueta pone...
a) 3 de 4.
b) 3 de 3.
c) 4 de 3.

9. La agencia cobra a la tienda por los cuatro bultos del club un total de...
a) 5,50 €.
b) 24,00 €.
c) 796,32 €.

10. Samuel termina de cortar la cinta de una caja con el cúter de seguridad. Después lo guarda...
a) abierto.
b) cerrado.
c) en el bolsillo.

Ya sé...

- ☐ leer un pedido y hacer una hoja de picking.
- ☐ recoger, contar dos veces y agrupar en bultos.
- ☐ elegir caja y relleno y colocar lo pesado abajo.
- ☐ rellenar una etiqueta de envío con sus datos.
- ☐ cerrar un pedido con seguridad y sin residuos.
- ☐ reservar el pedido y anotar su salida una sola vez.



UNIDAD 4

Que se vea y se encuentre: lineal, precios y escaparate

Bloque 2 · Pedidos y punto de venta

EN ESTA UNIDAD APRENDERÁS A…

- Ordenar un lineal por familias y por alturas para que el producto se vea y se encuentre.
- Calcular cuánto hay que reponer en el lineal y cuánto queda en el almacén.
- Preparar una etiqueta de precio con el precio final, la referencia y, en las ofertas, el precio de antes.
- Calcular el precio de una oferta con un porcentaje fácil y el ahorro del cliente.
- Montar un escaparate de cinco artículos con una sola idea y precios claros.

SITUACIÓN DE PARTIDA

Miércoles 21/04/2027. Es la primera semana de la campaña de primavera, que empezó el lunes 19/04. El pedido del Club Deportivo Entrepinos dejó casi vacío el lineal de balones de Deportes Pasolargo (caso ficticio). Además, algunos precios de la sala de ventas están mal escritos.

Rufina, la encargada, reparte el trabajo en la tienda:

- Samuel debe contar lo que queda en los lineales y reponer lo que falta desde el almacén;
- Jacinta revisa las etiquetas y prepara el cartel de la esterilla con descuento;
- entre todos montan un escaparate nuevo con cinco artículos.

Tu tarea es ayudar a Samuel a que todo se vea, se encuentre y tenga el precio correcto.

PARA EMPEZAR

1. Piensa en una tienda de deportes que conozcas. ¿Dónde pondrías los balones: arriba, a la altura de las manos o en el suelo? ¿Por qué?
2. Un balón cuesta 19,95 € en la etiqueta, pero en caja te cobran más. ¿Qué harías?
3. ¿Qué artículos pondrías en el escaparate para que alguien que pasa por la calle quiera entrar?



El lineal 4.1



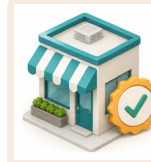
Reponer 4.2



Etiqueta de precio 4.3



Promociones 4.4



Escaparate 4.5

4.1 El lineal: qué es y cómo se ordena

El lineal es la estantería donde el cliente coge los productos. Si está bien ordenado, ayuda a vender.



Qué es el lineal. El **lineal** es el mueble o la estantería de la sala de ventas donde se exponen los productos. Aquí el cliente mira, toca y coge lo que quiere. En Deportes Pasolargo hay lineales de balones, de camisetas y pantalones, de calzado y de accesorios.

Las tres alturas. Según la altura, el producto se ve y se coge mejor. Se reparte así:

Altura	Dónde está	Qué se pone
A la vista	A la altura de los ojos	Lo que más se vende y las novedades
A la mano	A la altura de las manos	Lo que se coge con facilidad: camisetas, balones
Abajo	Cerca del suelo	Lo pesado o grande: esterillas, mochilas

Familias de producto. Una **familia** es un grupo de productos parecidos. Los balones van con los balones; las camisetas, con los pantalones. Así el cliente encuentra todo sin dar vueltas. Dentro de la familia se ordena por talla, de pequeña a grande, o por precio.

Dar frente. Dar frente es colocar cada producto con su parte delantera hacia el cliente, alineado con el borde del estante. Los balones se colocan con el dibujo hacia fuera. Las camisetas, dobladas y con la talla visible. Si algo está de lado o escondido, no se ve y no se vende.

Las tallas. En ropa y calzado se ordena de la talla más pequeña a la más grande, de izquierda a derecha. Así la clienta que busca una M encuentra la S a un lado y la L al otro, y sabe enseguida si queda su talla.

Reglas sencillas para colocar bien

1. El producto mira hacia delante, con la etiqueta a la vista.
2. Cada producto tiene su hueco y su etiqueta debajo.
3. Lo que más se vende, a la altura de los ojos o de las manos.

4. Lo pesado, abajo: así se reduce el riesgo de lesión al cogerlo.
5. Los productos pequeños y baratos, cerca de la caja, sin tapar el paso.

Las familias de Deportes Pasolargo. La tienda reparte sus doce productos en cuatro familias, y cada una tiene su pasillo:

Familia	Referencias	Pasillo
Balones y pelotas	P01, P02	A
Textil	P03, P04, P05	B
Calzado	P06	C
Accesorios y material	P07 a P12	D

Ejemplo. El lineal de Deportes Pasolargo

Producto	Altura	Motivo
Balón de fútbol sala (P01)	A la mano	Se vende mucho y se coge fácil
Camiseta técnica (P03)	A la vista	Es lo más vendido en primavera
Esterilla de gimnasia (P11)	Abajo	Pesa 0,90 kg y ocupa mucho
Botella de agua (P07)	Cerca de la caja	Es pequeña y barata

LA NORMA DICE

Ley 7/1996 de Ordenación del Comercio Minorista, art. 9.1: lo que está expuesto en la tienda debe poder venderse a quien cumpla las condiciones, salvo que un cartel avise de que no está a la venta. **Comprueba:** si un producto del lineal no se vende (por ejemplo, el de muestra), debe llevar un cartel que lo diga.

EN TU SECTOR

Tienda de deportes: el cliente suele saber qué deporte practica, por eso se ordena por deportes y por familias. **Supermercado:** se ordena por pasillos de alimentos y limpieza. La idea es la misma: todo con su sitio.

CLAVE · UN LINEAL ORDENADO

Si el cliente no lo ve, no lo compra. Un buen lineal tiene familias juntas, el producto de frente, la etiqueta debajo y lo pesado abajo.

ACTIVIDADES

1. Coloca estos productos en su altura (a la vista, a la mano o abajo) y explica el motivo en una frase: esterilla de gimnasia, camiseta nueva de la campaña, mochila de 25 litros y cuerda de saltar.
2. Relaciona cada regla con su motivo. Reglas: a) producto de frente; b) lo pesado, abajo; c) familias juntas. Motivos: 1) evitar dolor de espalda; 2) que el cliente vea la etiqueta; 3) que el cliente encuentre todo sin dar vueltas.
3. Dibuja en tu cuaderno un lineal de tres alturas con los productos P01, P03, P05 y P11 y escribe su referencia debajo de cada uno.

4.2 Reponer sin dejar huecos

Un hueco en el estante es una venta perdida. Hay que reponer a tiempo y con cuentas claras.

Qué es reponer. Reponer es llevar producto del almacén al lineal cuando se vende. Se hace a primera hora, antes de abrir, y durante el día cada vez que ves un hueco. Si hay existencias, no se deja un hueco vacío.

Capacidad del lineal. La **capacidad** es el número de unidades que caben en el lineal bien colocadas. Ejemplo: el lineal de balones tiene capacidad para 12; el de camisetas, para 30.

Cuándo se repone. La tienda tiene una regla: se repone cuando queda **un tercio o menos** de la capacidad. Es una regla de la tienda, no una ley. Un tercio de 12 son 4 balones.

Cuánto se repone. Se repone hasta llenar el lineal:

CLAVE · FÓRMULA DE REPOSICIÓN

a reponer = capacidad − unidades que quedan

Pasos para reponer

1. Cuenta lo que queda en el lineal.
2. Compara con la capacidad y mira si toca reponer.
3. Calcula cuánto hay que traer, sin pasar de lo que hay en el almacén.
4. Busca el producto en el almacén por su ubicación (por ejemplo, A-1-2).
5. Llévalo al lineal. Si pesa mucho, usa el carro.
6. Coloca delante lo que llegó antes y detrás lo nuevo.
7. Anota el traslado del almacén al lineal para actualizar el stock.

Ejemplo. Los lineales del 21/04

Producto	Capacidad	Quedan	Reponer
Balones (P01)	12	4	8
Camisetas (P03)	30	9	21

El **stock** es la cantidad que tiene la tienda de cada producto. Al reponer, el almacén tiene menos y el lineal más; el total no cambia:

Producto	Almacén antes	Se repone	Almacén después
Balones (P01)	21	8	13
Camisetas (P03)	64	21	43

Los 8 balones pesan 3,20 kg (8 × 0,40). Se pueden llevar a mano, con cuidado: la regla de la tienda permite hasta 15 kg. Si ves riesgo, usa el carro aunque pese menos.

Símbolos de las cajas. Antes de abrir una caja, lee sus símbolos. Una copa significa «frágil»; dos flechas hacia arriba, «este lado arriba»; un paraguas, «mantener seco». Si ves un símbolo que no conoces, pregunta antes de mover la caja.

Seguridad al reponer. Los balones y las camisetas pesan poco, pero las cajas se levantan con la espalda recta y las piernas dobladas. Si la caja pesa más de 15 kg o ves riesgo, usa el carro o pide ayuda. Es una norma de seguridad de la tienda, no una ley.

Al terminar, sin residuos. Cuando la caja queda vacía, se pliega y se lleva al contenedor de cartón. El papel de relleno limpio se guarda para volver a usarlo. Así el almacén queda ordenado y se produce menos basura.

EN TU SECTOR

Tienda: el lineal siempre lleno, con el producto de frente. **Almacén:** cada traslado se anota para que el stock del programa coincida con lo que hay en las estanterías.

ACTIVIDADES

4. El lineal de pantalones (P04) tiene capacidad para 20 y quedan 5. En el almacén hay 68. ¿Toca reponer? ¿Cuántos llevas? ¿Cuántos quedan en el almacén?
5. Ordena los pasos de reponer: a) colocar delante lo antiguo; b) contar lo que queda; c) calcular cuánto traer; d) anotar el traslado al lineal; e) buscar el producto por su ubicación.
6. Los pantalones de la actividad 4 pesan 0,12 kg cada uno. Calcula el peso de lo que llevas y di si lo llevas a mano o con carro.
7. La caja de los pantalones lleva dibujada una copa y dos flechas hacia arriba. Explica qué significa cada símbolo y qué haces con la caja al terminar de reponer.

4.3 El precio y la etiqueta

El precio que ves en la etiqueta es el precio que pagas en caja. Sin sorpresas.

Precio final. El **precio de venta** es el precio final que paga el cliente. Ya lleva el **IVA** (impuesto que se suma al precio de casi todo lo que se vende; aquí es el 21 %). En el libro, los precios de venta llevan el IVA incluido.

Ejemplo. La esterilla de gimnasia (P11)

Concepto	Importe en €
Precio sin IVA	13,14
IVA (21 %)	2,76
Precio de venta	15,90

El cliente solo necesita ver 15,90 €. El precio sin IVA no se pone en la etiqueta, porque confunde.

LA NORMA DICE

Real Decreto 3423/2000, de indicación de precios, art. 2 a) y art. 3.1: el precio de venta es el precio final, con el IVA y todos los demás impuestos, y debe indicarse en todos los productos que se ofrecen al consumidor. **Comprueba:** el precio de la etiqueta es el mismo que sale en caja.

Qué lleva una etiqueta de precio

1. El nombre del producto.
2. La referencia (P11), para encontrarlo y para el stock.
3. El precio final con IVA, con coma decimal: 15,90 €.
4. Si hay rebaja, el precio de antes (tachado) y el precio nuevo.
5. Letra grande y clara, a la altura de la mirada.
6. Una sola etiqueta por producto, sin etiquetas viejas debajo.

Documento 1 · Etiqueta de la esterilla en oferta

(ficticia)

Campo	Dato
Producto	Esterilla de gimnasia
Referencia	P11
Precio de antes	~~15,90 €~~
Precio ahora	12,72 €
Oferta	−20 % hasta el 15/05

PARA SABER MÁS

Los productos nuevos que compra un consumidor tienen una garantía legal de tres años desde que se entrega, por los defectos que ya existían (Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, art. 120.1). Si un cliente pregunta, se lo dices con claridad. En la unidad 5 lo verás.



Etiquetas para todas las personas. Anatolia es una clienta que usa silla de ruedas y no alcanza los estantes altos. Con las etiquetas a la altura de la mirada, de pie y sentada, y con letra grande, lee todo el mundo.

ACTIVIDADES

8. Calcula la base y el IVA de la cuerda de saltar (P10), que cuesta 5,95 € con IVA incluido. Redondea a céntimos.
9. Rellena la etiqueta del balón de baloncesto (P02), de 22,95 €, sin oferta: producto, referencia y precio.
10. Un cliente dice: «En el escaparate pone 13,14 € y en caja me cobran 15,90 €». ¿Qué error ha cometido la tienda? ¿Qué norma lo prohíbe?

4.4 Promociones sencillas

Una oferta clara atrae al cliente. Una oferta confusa lo aleja.

Qué es una promoción. Una **promoción** es una oferta por tiempo limitado: por ejemplo, un descuento. El **descuento** es una rebaja en el precio. Casi siempre se dice en **porcentaje** (%), que significa «de cada 100».

Porcentajes fáciles

Descuento	Cómo se calcula	Ejemplo con 15,90 €
10 %	Divide entre 10	1,59 €
20 %	Calcula el 10 % y multiplica por 2	3,18 €
25 %	Divide entre 4	3,98 €

Tres pasos para calcular el precio rebajado

1. Calcula el ahorro: precio × porcentaje ÷ 100. Redondea el ahorro a céntimos.
2. Resta el ahorro redondeado al precio de antes.
3. Escribe el precio nuevo y el de antes en la etiqueta.

Ejemplo. Esterilla con el 20 %. Ahorro: 15,90 × 20 ÷ 100 = 3,18 €. Precio nuevo: 15,90 − 3,18 = **12,72 €**. El cliente se ahorra 3,18 €.

Ejemplo. Cuerda de saltar con el 25 %. Ahorro: 5,95 × 25 ÷ 100 = 1,4875, que son 1,49 €. Precio nuevo: 5,95 − 1,49 = **4,46 €**.

Ejemplo. La bomba de aire. La bomba (P12) cuesta 6,50 €. Con el 10 % de descuento, el ahorro es 0,65 € y el precio nuevo es 6,50 − 0,65 = 5,85 €.

El precio de antes, siempre verdadero. El precio de antes es el menor que se cobró en los 30 días anteriores (Ley 7/1996, art. 20.1). Poner un precio de antes que nunca se cobró es engañar al cliente.

Carteles claros. Un buen cartel de oferta lleva:

- el producto y la referencia;

- el precio de antes tachado y el nuevo, más grande;
- el porcentaje de descuento;
- hasta cuándo dura la oferta (por ejemplo, hasta el sábado 15/05/2027);
- letra grande y colores con mucho contraste, para que lo lean todas las personas.

LA NORMA DICE

Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, art. 18.1: el etiquetado y la presentación de un producto no pueden engañar sobre sus características, su cantidad o su origen. **Comprueba:** el porcentaje del cartel coincide con el precio nuevo de la etiqueta.

CLAVE · AHORRO Y PRECIO NUEVO

El porcentaje no es el precio. Un 20 % de descuento en 15,90 € no es 15,90 − 20 = −4,10 €. Es 15,90 − 3,18 = 12,72 €.

ACTIVIDADES

11. Calcula el ahorro y el precio nuevo de la mochila de 25 litros (P08), de 17,90 €, con el 10 % de descuento.
12. Calcula el precio nuevo de una botella de agua (P07), de 4,95 €, con el 20 % de descuento.
13. Escribe el cartel de oferta de los pantalones cortos (P04), de 9,95 €, con el 20 % de descuento. Incluye los cinco datos del cartel claro.

4.5 El escaparate

El escaparate es la primera vitrina de la tienda. En pocos segundos debe decir quién eres y qué vendes.

Qué es el escaparate. El **escaparate** es el cristal de la tienda que da a la calle, con los productos colocados para que los vean las personas que pasan. Su trabajo es que alguien se pare y entre.

Qué ve la gente. Quien pasa por la calle mira el escaparate unos pocos segundos. En ese tiempo tiene que entender qué se vende, para qué sirve y cuánto cuesta. Por eso un escaparate sencillo funciona mejor que uno lleno.

Reglas de un buen escaparate

1. **Pocos artículos.** En esta tienda, cinco. Si hay demasiados, no se ve ninguno.
2. **Una sola idea.** Ejemplo: «Primavera: sal a moverte».
3. **Precio claro.** Cada artículo lleva su precio, grande, junto al producto.
4. **Orden.** El artículo más llamativo, en el centro y a la altura de los ojos.
5. **Limpieza.** Cristal limpio, sin polvo y con la luz encendida.

6. **Cambio.** En esta tienda se renueva cada dos semanas para que haya novedad.

Pasos para montar un escaparate

1. Elige la idea y los cinco artículos, y apunta sus precios.
2. Limpia el cristal por dentro y retira lo anterior.
3. Coloca primero el artículo que va en el centro.
4. Añade los otros cuatro, a distinta altura pero sin tapar ninguno.
5. Pon el precio al lado de cada artículo y un cartel corto con la idea.
6. Sal a la calle y míralo desde la acera. Corrige lo que no se vea bien.

El cartel de la idea. Es una frase muy corta, de pocas palabras, con letra grande. Ejemplo: «Primavera: sal a moverte». No hace falta explicar más.

Ejemplo. El escaparate de primavera de Deportes Pasolargo

Artículo	Precio en €
Balón de fútbol sala (P01)	19,95
Mochila de 25 litros (P08)	17,90
Esterilla con el 20 % (P11)	12,72
Camiseta técnica (P03)	12,95
Botella de agua (P07)	4,95
Suma de los cinco	**68,47**

LA NORMA DICE

Real Decreto 3423/2000, de indicación de precios, art. 4.1: el precio debe verse sin tener que pedirlo, ser claro y legible y estar en el mismo campo visual que el producto. **Comprueba:** desde la acera se lee el precio de cada artículo del escaparate.

Montar con seguridad. Usa una escalera estable y abierta del todo, y no te estires hacia un lado. Lleva los artículos en una caja, sin cargar demasiado, y usa calzado cerrado. Comprueba que el cristal no está roto ni agrietado.

EN TU SECTOR

Tienda de deportes: el escaparate sigue la campaña (primavera, vuelta al cole, rebajas). **Otras tiendas:** la idea es la misma: pocos artículos, un mensaje y precio claro.

ACTIVIDADES

14. Elige cinco artículos del catálogo para un escaparate con la idea «Todo para entrenar» y suma sus precios.
15. Escribe la idea del escaparate en una frase corta y di qué artículo pondrías en el centro y por qué.
16. Revisa este escaparate: cristal sucio, doce artículos amontonados, un solo precio a la vista y el cartel a un metro del suelo. Anota cuatro cosas que cambiarías.

CASO RESUELTO · PASO A PASO

Lineales, etiqueta y escaparate del 21/04

Caso ficticio. El miércoles 21/04/2027, Samuel repone los lineales, ayuda a Jacinta con la etiqueta de la esterilla y monta el escaparate con Rufina.

Paso 1. Contar y comparar. Samuel cuenta lo que queda en los lineales y lo compara con la capacidad. Regla de la tienda: se repone cuando queda un tercio o menos.

Producto	Capacidad	Quedan	¿Un tercio o menos?
Balones (P01)	12	4	Sí (un tercio son 4)
Camisetas (P03)	30	9	Sí (un tercio son 10)

Paso 2. Calcular lo que hay que reponer. Balones: 12 − 4 = 8. Camisetas: 30 − 9 = 21.

Paso 3. Actualizar el stock. El pedido del club había dejado el almacén con 21 balones y 64 camisetas. Tras reponer, quedan 21 − 8 = 13 balones y 64 − 21 = 43 camisetas.

Paso 4. Calcular la oferta de la esterilla. Precio de antes: 15,90 €. Ahorro con el 20 %: 15,90 × 20 ÷ 100 = 3,18 €. Precio nuevo: 15,90 − 3,18 = 12,72 €.

Paso 5. Hacer la etiqueta. Lleva el producto (esterilla de gimnasia), la referencia (P11), el precio de antes tachado (15,90 €), el precio nuevo (12,72 €), la oferta (−20 % hasta el 15/05) y letra grande, todo con IVA incluido.

Paso 6. Montar el escaparate. Cinco artículos y una idea: «Primavera: sal a moverte».

Artículo	Precio en €
Balón de fútbol sala (P01)	19,95
Mochila de 25 litros (P08)	17,90
Esterilla con el 20 % (P11)	12,72
Camiseta técnica (P03)	12,95
Botella de agua (P07)	4,95
Suma	**68,47**

RESULTADO

Se reponen **8 balones** (almacén: 13) y **21 camisetas** (almacén: 43). La esterilla pasa de 15,90 € a **12,72 €** con el 20 % (ahorro: 3,18 €). El escaparate lleva cinco artículos con sus precios, que suman **68,47 €**.

Comprueba que lo has entendido. a) ¿Por qué se repone cuando quedan 4 balones y no cuando quedan 9? b) ¿Por qué el precio de la etiqueta lleva IVA? c) ¿Cuánto se ahorra quien compra la esterilla en oferta?

PRÁCTICA

Calcetines y cuerda de saltar

Caso ficticio. Rufina te pide dos tareas para el jueves: reponer el lineal de calcetines y preparar la etiqueta de oferta de la cuerda de saltar. Parte del archivo PPV_UD04_INI.

Datos de partida

- Lineal de calcetines (P05, pack de 3 pares, 7,50 €): capacidad 24 packs; hay 6 packs; en el almacén hay 30 packs.
- Cuerda de saltar (P10): precio 5,95 €; oferta del 25 %.

Encargo. 1) Mira si toca reponer los calcetines y calcula cuántos llevas y cuántos quedan en el almacén. 2) Calcula el ahorro y el precio nuevo de la cuerda. 3) Dibuja el plan del lineal de calcetines (tres alturas) y rellena la etiqueta de oferta. 4) Entrega la hoja de cálculo con las cuentas. Guarda el resultado en tu carpeta como UD04_P04_lineal_v01.

Variante. Repite la oferta con los calcetines (P05, 7,50 €) con un descuento del 10 % y con otro del 30 %, y compara los dos precios nuevos. Archivos PPV_UD04_SOL y PPV_UD04_VAR para comprobar.

Plantilla PPV-P04 · Reposición y etiqueta de oferta

Campo	Tu respuesta
Identificador (producto y referencia)	
Datos de partida (capacidad, quedan, almacén, precio)	
Operaciones (reponer, stock nuevo, ahorro, precio nuevo)	
Resultado (unidades, stock, precio de la oferta)	
Comprobación (¿un tercio o menos? ¿suma bien?)	
Incidencia y corrección	

Lista de cotejo

☐ He comparado lo que queda con un tercio de la capacidad.
☐ He restado el ahorro al precio de antes.
☐ El precio lleva IVA y coma decimal.
☐ La etiqueta tiene referencia y letra grande.

LECTURA Y DEBATE

El cartel de los 9,95 €



Relato ficticio. Rómulo corre cada mañana por el barrio y pasa por delante de Deportes Pasolargo. Un jueves se paró en el escaparate. Había un cartel grande: «Camiseta técnica, 9,95 €». Le pareció una ganga y entró a comprar tres.

Jacinta miró el cartel desde dentro y se puso colorada. La camiseta técnica cuesta 12,95 €. Alguien escribió por error el precio de los pantalones cortos en el cartel de la camiseta técnica. Llamó a Bernardino, el gerente.

Bernardino escuchó a Rómulo y no puso mala cara. «El error es nuestro —dijo—. Hoy se las vendemos a 9,95 €. Pero a partir de ahora cada cartel se revisa antes de colgarlo». Después le pidió a Samuel que cada mañana comparara los carteles con las etiquetas y con la caja. Samuel lo apuntó en su libreta y, desde entonces, nadie ha vuelto a encontrar un precio distinto en la tienda.

Preguntas. 1) ¿Qué error había en el escaparate y cómo se produjo? 2) ¿Por qué Bernardino decidió vender las camisetas a 9,95 €? 3) ¿Qué tres cosas tendría que comparar Samuel cada mañana?

APRENDE CON LA IA

Samuel pregunta a un asistente de IA cómo poner el precio de la esterilla en el escaparate y cómo calcular su oferta del 20 %. Esto responde:

RESPUESTA DE LA IA

«El precio del escaparate puede ir sin IVA, así parece más barato y el cliente se anima a entrar. Y para calcular el 20 % de descuento de la esterilla de 15,90 €, basta con restar 20: 15,90 − 20 = −4,10 €, así que casi te la regalan.»

Tu tarea. Localiza los fallos de la respuesta, rebátelos con los datos del caso resuelto (esterilla de 15,90 € con el 20 %) y escribe la respuesta corregida. La actividad puede resolverse sin acceso a una IA.

ACTIVIDADES FINALES

Comprueba

17. Explica con el ejemplo de los balones por qué se repone cuando queda un tercio de la capacidad y no cuando el lineal está vacío.
18. Explica por qué el precio sin IVA (13,14 €) no puede ir en el escaparate y qué precio debe ir.
19. Calcula el ahorro y el precio nuevo de una camiseta técnica (P03), de 12,95 €, con el 20 % de descuento.
20. Escribe una frase que explique la diferencia entre la capacidad de un lineal y el stock del almacén, con un ejemplo de camisetas.

Aplica

21. Variante de la práctica: calcula el precio nuevo de los calcetines (P05, 7,50 €) con el 10 % y con el 30 %, y di cuánto se ahorra el cliente en cada caso.
22. Una clienta pregunta por la esterilla de la oferta. Escribe lo que le dirías: para qué sirve, cuánto cuesta ahora, hasta cuándo dura la oferta y cuánto dura la garantía legal.
23. Prepara la hoja de reposición de mañana: el lineal de balones (capacidad 12) tiene 3 y el de pantalones (capacidad 20) tiene 4. Escribe cuántas unidades llevas de cada producto y su ubicación (A-1-2 y B-1-2).
24. Anatolia quiere comprar sola una mochila y no alcanza el estante alto. Escribe tres cambios en el lineal y en las etiquetas para que pueda hacerlo.

Investiga

25. Busca en el BOE el Real Decreto 3423/2000 y lee el artículo 4.1. Anota la fecha de consulta, el ámbito (toda España) y qué no te dice (por ejemplo, a qué altura exacta va la etiqueta).
26. Mira dos escaparates de tu barrio, desde la calle. Anota la fecha, cuántos artículos hay y si se ve el precio de cada uno. Escribe qué no puedes saber solo con mirar (por ejemplo, si venden mucho).
27. Compara una etiqueta de precio de un supermercado o una tienda de tu barrio con la etiqueta de la esterilla de la unidad. Anota la fecha y qué datos tiene cada una, cuáles faltan y qué no puedes saber (por ejemplo, si el precio es correcto).

MI PEDIDO PASO A PASO · PASO 4 · MI ETIQUETA DE PRECIO Y EL PLAN DE MI LINEAL

En tu carpeta 00 Mi pedido paso a paso, guarda una etiqueta de precio (con producto, referencia, precio con IVA y, si hay oferta, el precio de antes) y el plan de tu lineal con sus tres alturas y su capacidad. Nombra el archivo UD04_P04_lineal_v01.
Comprueba tu paso: el precio lleva IVA y coincide con el catálogo o la oferta; el ahorro y el precio nuevo están calculados; la etiqueta se lee a un paso de distancia.
☐ Hecho ☐ Revisado ☐ Guardado

OJO PROFESIONAL

Documento: etiqueta de la esterilla de gimnasia

Documento ficticio, preparado por un compañero para colgarlo en el lineal. Contiene **cinco errores**.

N.º	Campo	Contenido
1	Producto	Esterilla de gimnasia
2	Referencia	(vacío)
3	Precio	13,14 €
4	Oferta	−20 % → 12,92 €
5	Tamaño de la letra	Muy pequeña, no se lee a un paso

Contexto: la esterilla cuesta 15,90 € con IVA incluido y la oferta del 20 % dura hasta el sábado 15/05/2027. En la etiqueta no aparece el precio de antes.

Encargo. 1) Señala los cinco errores y explica por qué lo son. 2) Calcula el precio correcto de la oferta. 3) Escribe la etiqueta corregida. 4) Di qué comprobarías antes de colgar cualquier etiqueta.

N.º	Línea	Por qué es un error	Corrección
1			
2			
3			
4			
5			

AUTOEVALUACIÓN

1. Samuel quiere colocar las esterillas de gimnasia, que pesan 0,90 kg cada una y ocupan mucho. El lineal es la estantería de la sala de ventas donde el cliente coge los productos. ¿Dónde las coloca?
a) A la altura de los ojos.
b) Cerca de la puerta.
c) En el estante de abajo.

2. Rufina dice: «Cada familia en su sitio». Una familia de producto es...
a) un grupo de productos parecidos, como los balones.
b) el nombre de un cliente del club.
c) una oferta de la semana.

3. En el lineal de camisetas caben 30 y quedan 9. Samuel calcula cuántas lleva desde el almacén. Lleva...
a) 21.
b) 9.
c) 30.

4. La tienda repone cuando queda un tercio o menos de la capacidad. En un lineal de balones para 12, eso son...
a) 6 balones.
b) 4 balones.
c) 8 balones.

5. En el almacén hay 64 camisetas y Samuel lleva 21 al lineal. En el almacén quedan...
a) 85.
b) 33.
c) 43.

6. Un cliente pregunta cuánto cuesta la esterilla. En la etiqueta, el precio debe ser...
a) el precio final con IVA incluido.
b) el precio sin IVA.
c) solo el IVA.

7. La esterilla cuesta 15,90 € y tiene el 20 % de descuento. El precio nuevo es...
a) 14,90 €.
b) 12,72 €.
c) 13,18 €.

8. La cuerda de saltar cuesta 5,95 € y tiene el 25 % de descuento. El ahorro es de...
a) 0,25 €.
b) 4,46 €.
c) 1,49 €.

9. Para el escaparate de primavera, Rufina elige cinco artículos con una sola idea. Un buen escaparate lleva...
a) cinco artículos, una idea y el precio claro.
b) todos los productos de la tienda.
c) ningún precio, para que entren a preguntar.

10. Según el Real Decreto 3423/2000, art. 4.1, el precio de un producto debe...
a) pedirse al dependiente.
b) verse sin pedirlo y estar junto al producto.
c) ir en letra pequeña.

Ya sé...

- ☐ ordenar un lineal por familias y por alturas, con lo pesado abajo.
- ☐ calcular cuánto reponer y cuánto stock queda en el almacén.
- ☐ preparar una etiqueta con el precio final, la referencia y, si hay rebaja, el precio de antes.
- ☐ calcular el ahorro y el precio nuevo de una oferta con un porcentaje fácil.
- ☐ montar un escaparate de cinco artículos con una idea y precios claros.
- ☐ revisar que los carteles y las etiquetas coinciden con el precio de caja.



UNIDAD 5

Bienvenido a la tienda: atender, aconsejar y solucionar

Bloque 3 · Vender y cobrar

EN ESTA UNIDAD APRENDERÁS A…

- Recibir a una persona en la tienda, escucharla y preguntarle lo que necesitas saber.
- Aconsejar un producto con sus características y su garantía, y ofrecer otro sin presionar.
- Atender con respeto a personas con necesidades distintas, ofreciendo ayuda sin imponerla.
- Resolver una queja sencilla con dos alternativas y decir los plazos con claridad.
- Rellenar una hoja de queja y explicar qué es la hoja de reclamaciones y el servicio postventa.

SITUACIÓN DE PARTIDA

Sábado 15/05/2027, último día de la campaña de primavera. La tienda está llena de gente. Jacinta y Samuel, que está aprendiendo el trabajo, atienden en Deportes Pasolargo (caso ficticio):

- Dimas, de 15 años, y su madre, Emerenciana, buscan unas zapatillas para educación física;
- Anatolia, que usa silla de ruedas, necesita ayuda para alcanzar un producto;
- Edelmiro, el entrenador del club, vuelve con 3 camisetas del pedido con la costura abierta.

Tu tarea es ayudar a Samuel a atender bien a cada persona y a resolver la queja de Edelmiro.

PARA EMPEZAR

1. Entras en una tienda y el dependiente te dice solo «¿Qué quieres?». ¿Cómo te sientes? ¿Qué le dirías tú a un cliente al entrar?
2. Compras una camiseta y se descose a los pocos días. ¿Qué esperas que haga la tienda?
3. Una persona en silla de ruedas no llega al estante alto. ¿Qué haces tú?



Recibir

5.1



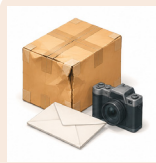
Aconsejar

5.2



Para todos

5.3



La queja

5.4



Postventa

5.5

5.1 Recibir al cliente

La primera impresión se forma muy rápido. Un buen saludo y una buena pregunta ahorran muchos problemas.



Qué es atender bien. La **atención al cliente** es todo lo que haces para que quien entra en la tienda se sienta bien recibido y encuentre lo que necesita. Un cliente contento vuelve y trae a otros.

Cuatro pasos para recibir

1. **Saluda.** Mira a la persona, sonríe y di «Buenos días» o «Hola, bienvenido».
2. **Deja un momento.** Si quiere mirar, deja que mire. Quédate cerca, sin agobiar.
3. **Pregunta.** Cuando se acerque, ofrece ayuda con una pregunta sencilla.
4. **Escucha.** Atiende sin interrumpir y repite con tus palabras lo que has entendido.

El cuerpo también habla. Antes de decir nada, tu cuerpo ya ha hablado. Estas señales ayudan:

- mirar a la persona y sonreír, sin forzar el contacto visual;
- tener las manos a la vista y no cruzar los brazos;
- no mirar el móvil mientras hay clientes;
- ponerte a una distancia cómoda, sin agobiar.

Preguntas abiertas y cerradas. Una **pregunta cerrada** se contesta con pocas palabras, como «sí» o «no». Una **pregunta abierta** invita a explicar, y así sabes qué necesita la persona.

Pregunta cerrada	Pregunta abierta
¿Quieres zapatillas?	¿Para qué deporte las necesitas?
¿Te gusta esta?	¿Qué es lo más importante para ti?
¿Es caro?	¿Cuánto quieres gastar más o menos?

La escucha. Escuchar es mirar a la persona, no interrumpir y no pensar ya en la respuesta. Si no has entendido algo, pregunta otra vez.

Cómo no empezar. Evita frases como «¿Qué quieres?» o «Dime». Suenan secas. Mejor: «Hola, ¿te puedo ayudar en algo?». Si la persona dice «Solo estoy mirando», contesta «Claro, aquí estoy si necesitas algo» y deja que mire.

Lenguaje comercial. Usa las palabras de la tienda con sencillez: **talla** (la medida de la prenda o del calzado), **referencia** (el código del producto, como P06), **stock** (lo que hay de cada producto) y **oferta** (un precio rebajado por poco tiempo).

Ejemplo. Dimas y Emerenciana. Samuel saluda y pregunta: «¿Para qué necesitáis las zapatillas?». Dimas contesta: «Para educación física, tres días a la semana». Samuel añade: «¿Cuánto queréis gastar más o menos?». Emerenciana: «Unos 50 €». Con esos datos ya sabe qué enseñarles.

LA NORMA DICE

Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, art. 20.1: cuando se informa de un producto, debe constar quién lo vende, sus características principales y el precio final completo, con impuestos. **Comprueba:** puedes decir al cliente qué es, qué características tiene y cuánto cuesta con el IVA incluido.

CLAVE · SALUDA, PREGUNTA, ESCUCHA

Una pregunta abierta vale más que cinco explicaciones. Antes de enseñar nada, averigua qué necesita la persona.

ACTIVIDADES

1. Convierte estas preguntas cerradas en preguntas abiertas: a) «¿Quieres una mochila?»; b) «¿Es para correr?»; c) «¿Tienes prisa?».
2. Ordena los cuatro pasos de recibir a un cliente: preguntar, escuchar, saludar, dejar un momento.
3. Escribe tres frases para saludar a una persona que entra en la tienda y una pregunta abierta para empezar a atenderla.

5.2 Aconsejar y ofrecer

Aconsejar es ayudar a elegir. No es convencer a toda costa.

Conocer el producto. Para aconsejar, conoces el producto. Sabes qué características tiene, para qué sirve y cómo se cuida. Una **característica** es un dato del producto: por ejemplo, el peso. Una **ventaja** es lo que ese dato mejora para el cliente.

Ejemplo. Las zapatillas de correr (P06)

Característica	Ventaja para Dimas	Cómo lo dices
Pesan 0,75 kg el par	Es ligero para correr	«Pesan poco: son cómodas»
Hay tallas de la 36 a la 46	Se prueba la suya	«Pruébatelas, a ver cómo van»
Cuestan 49,90 €	Entra en lo que quiere gastar	«Cuestan 49,90 € con el IVA»

Qué decir de cada producto

Producto	Cuidado	Qué le dices al cliente
Zapatillas (P06)	Secar al aire	«No las pongas sobre el radiador»
Balón (P01)	Inflar con aguja	«Usa una bomba con aguja»
Esterilla (P11)	Limpiar con paño	«Pásale un paño húmedo»
Botella (P07)	Lavar a mano	«Lávala a mano con agua tibia»

Cómo se cuidan. Dile cómo alargar la vida del producto. Zapatillas: dejarlas secar al aire, sin radiador. Balones: inflarlos con una bomba con aguja, sin pasar de la presión recomendada, y no pisarlos.

Ofrecer sin presionar. Ofrecer es proponer otro producto que le puede servir. Se hace una vez y con una razón: «¿Quieres un pack de calcetines? Ayudan a evitar rozaduras y cuestan 7,50 €». Si dice que no, no insistas.

Productos que combinan. Si alguien compra algo, puedes pensar en otro producto que le sirva. Siempre con una razón clara.

El cliente compra	Puedes ofrecerle	Razón
Zapatillas de correr	Calcetines (P05)	Ayudan a evitar rozaduras
Balón de fútbol sala	Bomba de aire (P12)	Para inflarlo en casa
Mochila de 25 litros	Botella de agua (P07)	Cabe en el bolsillo lateral

La garantía. La **garantía legal** es la responsabilidad de la tienda por los defectos de un producto. Dura **tres años** desde que el cliente recibe el producto. Si el defecto aparece en los dos primeros años, se presume que ya existía al entregarlo, salvo prueba en contrario.

LA NORMA DICE

Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, art. 120.1 y art. 121.1: la tienda responde de los defectos que existían al entregar y aparecen en tres años; los que aparecen en los dos primeros años se presume que ya existían. **Comprueba:** la fecha de entrega del ticket o del albarán y cuántos años han pasado.

Ejemplo. Dimas elige. Dimas se prueba las zapatillas P06 de 49,90 €. Le quedan bien. Samuel le dice el precio, cómo se cuidan y que tienen tres años de garantía. Dimas y Emerenciana las compran. Antes de cobrar, Samuel les ofrece un pack de calcetines (7,50 €) por si les rozan. Emerenciana dice que hoy no, y Samuel no insiste: «Cuando quieras, aquí estaremos».

EN TU SECTOR

Tienda de deportes: aconsejas según el deporte, la talla y el presupuesto. **Otras tiendas:** haces lo mismo con otras palabras: preguntas, enseñas, explicas el uso y dices la garantía.

ACTIVIDADES

4. Completa la tabla para una mochila de 25 litros (P08, 17,90 €, 0,60 kg): característica, ventaja para el cliente y cómo se lo dices.
5. Escribe una frase para ofrecer sin presionar un pack de calcetines (P05, 7,50 €) a quien ha comprado unas zapatillas.
6. Calcula hasta qué fecha dura la garantía legal de unas zapatillas entregadas el 15/05/2027 y hasta cuándo se presume que el defecto ya existía.

5.3 Atender a todas las personas

Cada persona necesita una ayuda distinta. Pregunta antes de ayudar.

Personas distintas. A la tienda llegan personas mayores, niños, personas con una discapacidad, personas que hablan poco español o que tienen prisa. Una buena atención se adapta a cada una.

Reglas para todos

1. **Habla claro.** Frases cortas, sin palabras técnicas y con un tono amable.
2. **Habla a la persona.** Mira a quien compra, no solo a quien le acompaña.
3. **Ofrece ayuda y espera.** Pregunta «¿Quiere que le ayude?» y espera la respuesta. Si dice que no, respétalo.
4. **Dale tiempo.** No metas prisa. Una persona tranquila decide mejor.

Ejemplo. Anatolia. Anatolia tiene 66 años, nada y hace gimnasia suave. Usa silla de ruedas y necesita un mostrador bajo, etiquetas con letra grande y ayuda para alcanzar los productos de los estantes altos. Samuel le pregunta: «¿Quiere que le baje alguna mochila?». Ella le señala la que quiere y Samuel se la acerca.

Situación	Qué haces	Qué evitas
Alguien en silla de ruedas	Te pones a su altura y le preguntas	Hablar a quien le acompaña
Alguien que lee con dificultad	Lees el precio y la talla en voz alta	Decir «ahí lo pone»
Alguien con prisa	Le atiendes rápido, por turno	Ignorarle
Un niño con su madre	Hablas a los dos	Hablar solo con la madre

Palabras sencillas. A veces hay que cambiar una palabra técnica por otra corriente:

Palabra técnica	Palabra sencilla
Referencia	Código del producto
Stock	Lo que hay de cada producto
Oferta	Precio rebajado por poco tiempo
Talla	Medida

Mucha gente a la vez. Los sábados hay mucha gente. Atiende por orden de llegada, di «Enseguida estoy contigo» a quien espera y no dejes a nadie sin una mirada. Una persona que espera y se siente vista se enfada menos.

La tienda adaptada. Para atender mejor, la tienda cuida pequeños detalles: pasillos libres, un mostrador bajo, etiquetas con letra grande a poca altura y un cartel que diga «Pregunta, te ayudamos».

CLAVE · PREGUNTA ANTES DE AYUDAR

No decidas por la persona. Ofrece ayuda, espera y hazlo como te diga. Así la atiendes con respeto.

PARA SABER MÁS

Hay normas de accesibilidad para locales: estatales, autonómicas y municipales. En el libro no las citamos: pregunta a tu profesor o profesora dónde puedes consultarlas.

ACTIVIDADES

7. Escribe qué le dirías a una persona que usa un bastón y no llega a una estantería alta, y qué harías si te contesta «No hace falta, gracias».
8. Anatolia llega al mostrador. ¿Qué tres cosas hace la tienda para que pueda comprar sola? Elige entre: mostrador bajo, etiquetas con letra grande, carteles a gran altura, producto al alcance.
9. Una clienta mayor lee mal la etiqueta de una esterilla. Escribe lo que le dices para darle el precio y la oferta con claridad.

5.4 Cuando algo sale mal: la queja

Una queja bien atendida puede convertir a un cliente enfadado en un cliente fiel.

Queja y reclamación. Una **queja** es el aviso de que algo no ha ido bien: un producto con un defecto, un retraso o un mal trato. Una **reclamación** es la petición formal de que se solucione. Se intenta resolver la queja, pero el cliente puede reclamar en cualquier momento.

Qué hacer ante una queja

1. **Escucha** sin interrumpir y sin justificarte.
2. **Pregunta** qué ha pasado, de qué producto se trata y cuándo lo compró o lo recibió.
3. **Pide la prueba**: el ticket, la factura, el albarán u otra.
4. **Mira** si el defecto está dentro de la garantía.
5. **Ofrece alternativas** claras: cambio, reparación o devolución, según el caso.
6. **Di los plazos**: cuándo tendrá la solución.
7. **Anota** la queja en la hoja y entrégale una copia.



Si el cliente está muy enfadado

1. Baja el tono de voz y habla despacio.
2. No te lo tomes como algo personal.
3. Di «Entiendo que te moleste» y pregunta qué ha pasado.
4. Si no puedes resolverlo, avisa a Jacinta o a Rufina.

Las tres soluciones más habituales

Solución	Qué es	Cuándo
Cambio	Otro producto igual y nuevo	Gratis, si se puede
Reparación	Se arregla el producto	Gratis, si se puede
Devolución	Se devuelve el dinero	Si la ley lo permite o la tienda lo ofrece

Frases útiles

Mejor no decir	Mejor decir
«Eso no es culpa nuestra»	«Vamos a ver qué ha pasado»
«Ya lo sabía, siempre se quejan»	«Gracias por avisarnos»
«No puedo hacer nada»	«Te ofrezco dos soluciones»

Ejemplo. La queja de Edelmiro. Edelmiro vuelve el sábado 15/05/2027 con 3 camisetas del pedido, que le entregaron el jueves 15/04/2027. Han pasado 30 días: la garantía de tres años sigue en vigor. Jacinta le ofrece dos soluciones: cambiar las 3 camisetas por otras nuevas, o devolver el importe, que con el 10 % de descuento del club son 34,97 €. Edelmiro elige el cambio.

Documento 1 · Hoja de queja de Edelmiro

(ficticia)

Campo	Dato
Fecha	Sábado 15/05/2027
Cliente	Edelmiro Tenorio

Campo	Dato
Producto	3 camisetas técnicas (P03)
Qué ha pasado	Costura abierta
Entrega	Jueves 15/04/2027 (30 días)
Solución elegida	Cambio por 3 nuevas, hoy
Atendió y copia	Jacinta; copia entregada

LA NORMA DICE

Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, art. 123.1: salvo prueba en contrario, la entrega es el día de la factura, el ticket o el albarán (el posterior). **Comprueba:** la fecha del albarán del pedido y cuántos días han pasado hasta la queja.

ACTIVIDADES

10. Una clienta dice que las zapatillas se le han despegado a los dos meses. Ordena los pasos que sigues: ofrecer alternativas, escuchar, anotar la queja, pedir el ticket, preguntar qué ha pasado.
11. Cambia estas frases por otras más amables: a) «Eso es mal uso, no es problema nuestro»; b) «No tengo tiempo ahora».
12. Calcula cuántos días han pasado entre el 15/04/2027 y el 15/05/2027 y explica por qué la queja de Edelmiro está dentro de la garantía.

5.5 La hoja de reclamaciones y el servicio postventa

Vender no acaba al cobrar. Después hay que seguir atendiendo.

El servicio postventa. El **servicio postventa** es todo lo que hace la tienda después de vender para que el cliente siga contento. En Deportes Pasolargo se encarga de:

- resolver dudas sobre el uso del producto;
- atender cambios, devoluciones y defectos;
- anotar las quejas y avisar cuando hay solución;
- llamar, con permiso, al cliente unos días después para ver si todo va bien;
- guardar las hojas de queja para saber qué productos dan más problemas.

Después de resolver la queja. El servicio postventa sigue. Ejemplo con la queja de Edelmiro:

Cuándo	Qué se hace
Sábado 15/05	Se cambian las 3 camisetas y se anota la queja
Sábado 15/05	Las 3 defectuosas van a la zona de devoluciones
Sábado 22/05	Jacinta llama al club para ver si todo está bien
Más adelante	Severiano avisa al proveedor del defecto

La hoja de queja de la tienda. Es un papel interno que rellena la tienda. Lleva: fecha, nombre del cliente, producto y referencia, qué ha pasado, solución ofrecida, solución elegida, plazo y quién ha atendido. Se entrega una copia al cliente. Así queda constancia por escrito y nadie tiene que fiarse de la memoria. Si la persona no sabe leer bien, se la lees en voz alta.

La hoja de reclamaciones. La **hoja de reclamaciones** es el documento oficial en el que el cliente deja por escrito su reclamación. La tienda debe tenerla a su disposición. El modelo y las reglas dependen de cada comunidad autónoma, así que usa siempre el de tu comunidad.

Cuándo se da la hoja. Se da cuando el cliente la pide. Nunca se niega ni se pone mala cara. No hay que pedirla tres veces: a la primera se entrega. Si el cliente no sabe cómo rellenarla, le explicas dónde van sus datos y le ayudas si lo pide, sin cambiar su relato.

Pasos con la hoja de reclamaciones

1. Entregas la hoja al cliente sin discutir.
2. El cliente la rellena con sus datos y lo que ha pasado.
3. La tienda guarda su copia y da al cliente la suya.
4. Se avisa a la encargada, que contesta y busca una solución.

Documento	Para qué sirve	Quién lo rellena
Hoja de queja de la tienda	Dejar constancia y la solución	La tienda
Hoja de reclamaciones	Reclamar por escrito	El cliente
Correo o carta de respuesta	Explicar la solución	La tienda

LA NORMA DICE

Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, art. 21.2: los servicios de atención deben dar constancia de las quejas y reclamaciones, con una clave y un justificante por escrito o en soporte duradero. **Comprueba:** la copia que entregas lleva la clave y el justificante.

CLAVE · LA HOJA DE RECLAMACIONES

Es del cliente: se entrega si la pide, sin discutir y sin pedir explicaciones. La hoja y su modelo son de tu comunidad autónoma. Si tienes dudas, pregunta a la encargada.

ACTIVIDADES

13. Escribe tres cosas que hace el servicio postventa de Deportes Pasolargo.
14. Un cliente pide la hoja de reclamaciones. Escribe, en orden, qué haces.
15. Explica la diferencia entre la hoja de queja de la tienda y la hoja de reclamaciones.
16. Un cliente quiere reclamar y no sabe cómo rellenar la hoja. Escribe qué le explicas y qué no haces por él.

CASO RESUELTO · PASO A PASO

El sábado 15/05 en la tienda

Caso ficticio. El sábado 15/05/2027, Jacinta y Samuel atienden a Dimas y a su madre, y resuelven la queja de Edelmiro.

Paso 1. Atender a Dimas y Emerenciana. Samuel saluda y pregunta para qué quieren las zapatillas y cuánto quieren gastar. Dimas las necesita para educación física. Le enseña las zapatillas de correr (P06).

Paso 2. Aconsejar y decir la garantía. Dimas se las prueba y le quedan bien. Samuel le dice el precio, 49,90 € con IVA, cómo cuidarlas y que tienen tres años de garantía.

Paso 3. Escuchar la queja de Edelmiro. Edelmiro trae 3 camisetas del pedido WEB-2027-0471, entregado el jueves 15/04/2027, con la costura abierta. Samuel escucha y pregunta qué ha pasado, sin justificarse.

Paso 4. Mirar los datos. Han pasado 30 días desde la entrega. La garantía legal dura tres años desde la entrega: el plazo ordinario acaba el lunes 15/04/2030.

Paso 5. Ofrecer dos alternativas con sus plazos

Alternativa	Qué recibe Edelmiro	Plazo
Cambio	3 camisetas nuevas	En el momento, en la tienda
Devolución	34,97 €	Hasta 14 días (plazo de la tienda)

El importe de la devolución sale de 3 × 12,95 = 38,85 € y de pagar el 90 % por el descuento del club: 38,85 × 90 ÷ 100 = 34,965 €, que, redondeado al final a céntimos, son 34,97 €.

Paso 6. Anotar y cerrar. Edelmiro elige el cambio. Se rellena la hoja de queja, se le da una copia y se le dice que tiene a su disposición la hoja de reclamaciones. Las 3 camisetas defectuosas pasan a la zona de devoluciones. Si no hubo más movimientos desde el 21/04, el stock de camisetas del almacén baja de 43 a 40.

RESULTADO

Dimas compra las zapatillas P06 por **49,90 €** con tres años de garantía. Edelmiro elige el **cambio de 3 camisetas** (la devolución habría sido de **34,97 €**). La queja queda anotada y el almacén pasa a **40 camisetas**.

Comprueba que lo has entendido. a) ¿Qué pregunta hace Samuel a Dimas antes de enseñarle zapatillas? b) ¿Cuántos días han pasado entre la entrega y la queja? c) ¿Por qué se anota la queja aunque Edelmiro acepte el cambio?

PRÁCTICA

La queja de Jovita

Caso ficticio. El lunes 17/05/2027, Jovita, madre voluntaria de un equipo de baloncesto infantil, escribe a la tienda. Parte del archivo PPV_UD05_INI.

Datos de partida

- Compró por internet un balón de baloncesto (P02) por 22,95 €, entregado el jueves 15/04/2027.
- Hoy, lunes 17/05/2027, han pasado 32 días.
- El balón tiene un defecto en la válvula: pierde aire.

Encargo. 1) Calcula los días desde la entrega y comprueba que está dentro de la garantía (tres años). 2) Escribe la respuesta a Jovita con las dos alternativas de la tienda (cambio por un balón nuevo o devolución de 22,95 €) y el plazo de cada una. 3) Rellena la hoja de queja (Jovita elige el cambio). 4) Guarda el resultado en tu carpeta como UD05_P05_atencion_v01.

Variante. El balón no tiene defecto de origen: el corte lo hizo una aguja de bomba tras la entrega. Explica con respeto qué cubre la garantía y qué no, y anota el desacuerdo. Archivos PPV_UD05_SOL y PPV_UD05_VAR para comprobar.

Plantilla PPV-P05 · Hoja de queja

Campo	Tu respuesta
Identificador (fecha y cliente)	
Datos de partida (producto, referencia, fecha de entrega)	
Qué ha pasado y cuántos días han pasado	
Alternativas ofrecidas y plazos	
Solución elegida y quién la atiende	
Comprobación (garantía, copia para el cliente)	
Incidencia y corrección	

Lista de cotejo

☐ He puesto la fecha de la queja y la de entrega.
☐ He escrito el producto y su referencia.
☐ Hay dos alternativas con su plazo.
☐ Hay una copia para la persona.

LECTURA Y DEBATE

La pregunta que no se hace



Relato ficticio. Macrina va en bicicleta al trabajo todos los días. Un sábado entró en una tienda de deportes y pidió unas zapatillas. El dependiente, con mucha prisa, le sacó las más baratas y le dijo que le quedaban bien. Macrina las compró sin probárselas mucho y se fue en su bicicleta.

A la semana le dolían los pies. Eran estrechas y ella tiene el pie ancho. Volvió a la tienda y le atendió otra persona. Esta vez le preguntó: «¿Para qué las quieres? ¿Cuántos kilómetros haces al día? ¿Dónde te aprietan?». Con las respuestas le enseñó otras zapatillas, más anchas y más cómodas. Macrina se las llevó y, desde entonces, no compra nada sin que alguien le pregunte primero qué necesita.

Preguntas. 1) ¿Qué preguntas importantes no le hizo el primer dependiente a Macrina? 2) ¿Qué datos le dieron la información necesaria al segundo? 3) ¿Qué habría hecho mejor el primer dependiente para no perder a una clienta?

APRENDE CON LA IA

Samuel pregunta a un asistente de IA qué responder a Edelmiro, que trae 3 camisetas del pedido entregado el 15/04/2027 con la costura abierta, y qué hacer con la hoja de reclamaciones. Esto responde:

RESPUESTA DE LA IA

«La garantía legal de unas camisetas dura 6 meses, así que están cubiertas hasta octubre. Y la hoja de reclamaciones solo hay que darla si el cliente la pide tres veces; si no insiste, basta con decirle que lo sentimos.»

Tu tarea. Localiza los fallos de la respuesta, rebátelos con los datos del caso resuelto (entrega el 15/04/2027, garantía de tres años, hoja de reclamaciones a disposición del cliente) y escribe la respuesta corregida. La actividad puede resolverse sin acceso a una IA.

ACTIVIDADES FINALES

Comprueba

17. Explica con el ejemplo de Dimas la diferencia entre una pregunta abierta y una cerrada.
18. Di cuánto dura la garantía legal y desde cuándo se cuenta, y pon un ejemplo con las camisetas de Edelmiro.
19. Escribe las dos alternativas que se ofrecieron a Edelmiro y el importe de la devolución.
20. Nombra tres funciones del servicio postventa de la tienda.
21. Explica en dos frases qué diferencia hay entre una queja y una reclamación.

Aplica

22. Variante de la práctica: el balón de Jovita está pinchado por mal uso. Escribe la respuesta que le darías, con respeto y sin prometer lo que la garantía no cubre.
23. Escribe un guion de atención de seis líneas para recibir, preguntar, aconsejar y despedir a una clienta que busca una esterilla de gimnasia.
24. Escribe tres frases para responder con calma a un cliente muy enfadado porque su balón ha perdido aire a las dos semanas.
25. Anatolia llega al mostrador con prisa por la clase de gimnasia. Escribe qué le dices y qué haces para atenderla con respeto.

Investiga

26. Busca en el BOE el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y lee el artículo 120. Anota la versión y la fecha de consulta, el ámbito (toda España) y qué no te dice sobre las camisetas de Edelmiro.
27. Pregunta en tu casa o en tu barrio dónde está la hoja de reclamaciones de una tienda. Anota la fecha, el tipo de tienda (sin dar su nombre) y qué no puedes saber con esa sola visita (por ejemplo, el modelo oficial de tu comunidad).
28. Busca una frase que se use en una tienda de tu barrio para saludar o para dar las gracias. Anota la fecha, para qué tipo de cliente sirve y qué no te dice sobre cómo se atiende una queja.

MI PEDIDO PASO A PASO · PASO 5 · MI GUION DE ATENCIÓN Y MI HOJA DE QUEJA RESUELTA

En tu carpeta 00 Mi pedido paso a paso, guarda tu guion de atención de seis líneas y la hoja de queja de la práctica resuelta, con las dos alternativas, los plazos y la copia para la persona. Nombra el archivo UD05_P05_atencion_v01.

Comprueba tu paso: el guion tiene una pregunta abierta; la queja lleva fecha, producto y solución; la garantía legal de un bien nuevo es de tres años.

☐ Hecho ☐ Revisado ☐ Guardado

OJO PROFESIONAL

Documento: hoja de queja de Edelmiro

Documento ficticio, rellenado por un compañero. Contiene **cinco errores**.

N.º	Campo	Contenido
1	Fecha	(vacío)
2	Cliente	Edelmiro Tenorio, Club Deportivo Entrepinos
3	Producto	(vacío)
4	Qué ha pasado	Tres camisetas con la costura abierta
5	Garantía	«6 meses»
6	Solución	(vacío)
7	Copia para la persona	No se entrega

Contexto: Edelmiro volvió el sábado 15/05/2027 con camisetas del pedido entregado el 15/04/2027. La garantía legal es de tres años.

Encargo. 1) Señala los cinco errores y explica por qué lo son. 2) Escribe la hoja corregida. 3) Di dos datos importantes que no deben faltar en una hoja de queja.

N.º	Línea	Por qué es un error	Corrección
1			
2			
3			
4			
5			

AUTOEVALUACIÓN

1. Samuel quiere saber para qué quiere Dimas las zapatillas. Una buena pregunta abierta es...
a) «¿Quieres zapatillas?».
b) «¿Para qué deporte las necesitas?».
c) «¿Son caras?».

2. Una pregunta cerrada como «¿Quieres zapatillas?» se contesta con...
a) «sí» o «no».
b) una explicación larga.
c) una cifra.

3. Samuel explica a Dimas que las zapatillas P06 pesan 0,75 kg el par. Ese dato es...
a) el precio de venta.
b) una característica del producto.
c) una norma de la tienda.

4. Anatolia usa silla de ruedas y no llega a un estante alto. Lo más correcto es...
a) hablar solo con quien la acompaña.
b) bajar el producto sin preguntar.
c) ofrecerle ayuda, esperar su respuesta y hacerlo como pida.

5. La garantía legal de un producto nuevo comprado por un consumidor, según el artículo 120.1 del texto refundido de consumo, dura...
a) seis meses desde la compra.
b) un año desde la entrega.
c) tres años desde la entrega.

6. Edelmiro recibió las camisetas el 15/04/2027 y se queja el 15/05/2027. Han pasado...
a) 15 días.
b) 30 días.
c) 45 días.

7. El importe de la devolución de las 3 camisetas, con el descuento del club, es...
a) 34,97 €.
b) 38,85 €.
c) 12,95 €.

8. Un cliente llega enfadado con un producto que se ha roto. Lo primero que haces es...
a) explicar por qué no es culpa de la tienda.
b) escuchar sin interrumpir.
c) pedirle que vuelva otro día.

9. Un cliente pide la hoja de reclamaciones. La tienda...
a) se la da a la primera, sin pegas.
b) se la da si la pide tres veces.
c) se la da solo si trae el ticket de compra.

10. Una hoja de queja de la tienda debe llevar siempre...
a) solo el nombre del cliente.
b) el precio de todos los productos.
c) fecha, producto, solución y copia para la persona.

Ya sé...

- ☐ recibir al cliente y hacerle preguntas abiertas.
- ☐ aconsejar un producto con sus características y su garantía.
- ☐ atender con respeto a personas con necesidades distintas.
- ☐ ofrecer dos alternativas ante una queja y decir los plazos.
- ☐ rellenar una hoja de queja con fecha, producto, solución y copia.
- ☐ explicar qué es la hoja de reclamaciones y cuándo se entrega.



UNIDAD 6

Cobrar, devolver y cerrar la caja

Bloque 3 · Vender y cobrar

EN ESTA UNIDAD APRENDERÁS A…

- Distinguir los medios de pago que acepta la tienda y cuándo no se puede pagar en efectivo.
- Cobrar con el TPV y dar el cambio contando hacia arriba.
- Explicar para qué sirven la factura simplificada (el ticket) y la factura completa, y qué datos llevan.
- Diferenciar un cambio, una devolución de la tienda y el desistimiento de 14 días en las compras online.
- Hacer el arqueo de la caja al cerrar, calcular la diferencia y firmar la hoja de cierre.

SITUACIÓN DE PARTIDA

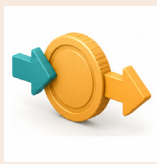
Viernes 18/06/2027. Hoy empiezan las rebajas de verano en Deportes Pasolargo (caso ficticio): 20 % en camisetas, pantalones y calcetines. Habrá mucha gente en la caja, y Rufina enseña a Samuel a cobrar:

- Edelmiro viene a pagar su compra para el club (la apartó ayer, a precios de ayer) y pide factura;
- Alcira, que compró unas zapatillas por internet, quiere devolverlas;
- algún cliente cambiará un producto por otro;
- al final del día hay que cerrar la caja sin descuadre.

Tu tarea es ayudar a Samuel a cobrar bien, devolver con las reglas claras y cerrar la caja.

PARA EMPEZAR

1. Pagas una compra de 12,95 € con un billete de 20,00 €. ¿Cuánto te tienen que devolver? ¿Cómo lo comprobarías?
2. Compras unas zapatillas por internet y no te gustan. ¿Crees que las puedes devolver igual que si las hubieras comprado en la tienda?
3. Al cerrar la caja hay 0,50 € menos de lo esperado. ¿Qué harías?



Medios de pago

6.1



Cobrar

6.2



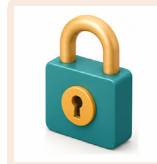
Ticket y factura

6.3



Devolver

6.4



Cerrar la caja

6.5

6.1 Los medios de pago

Pagar es el último paso de la compra. Hay que cobrar bien y con el medio que el cliente elige.

Qué es un medio de pago. Un **medio de pago** es la forma con la que el cliente paga: con dinero, con tarjeta o con el móvil. Cada uno se cobra de una manera y hay que conocer sus reglas.

Medio	Cómo se cobra	Ojo con
Efectivo	Billetes y monedas en la caja	Contar y dar bien el cambio
Tarjeta	Se pasa por el terminal de cobro	Esperar a que diga «aprobada»
Móvil	Se acerca al terminal	Comprobar que el cobro sale
Vale	Papel con un importe a favor	Anotar que se ha usado

Efectivo. Es el dinero en billetes y monedas. Los billetes del euro son de 5, 10, 20, 50, 100, 200 y 500 € (el de 500 € ya no se emite, pero vale). Las monedas son de 1, 2, 5, 10, 20 y 50 céntimos, y de 1 y 2 €. Si dudas de un billete, avisa a Rufina.

Cómo mirar un billete

1. Tócalo: el papel debe notarse áspero, no liso.
2. Míralo a contraluz: debe verse una imagen y un hilo dentro del papel.
3. Inclínalo: algunos números cambian de color.

Tarjeta y móvil. Son pagos electrónicos: el dinero pasa de la cuenta del cliente a la de la tienda. El terminal de cobro muestra si el pago se ha hecho. En la tienda online solo se paga con tarjeta.

Si el pago falla. Si la tarjeta no pasa, no te enfades ni hagas preguntas. Comprueba que no se ha cobrado ya y di: «No ha salido el pago. ¿Probamos otra vez o paga de otra forma?». Nunca guardes la tarjeta del cliente ni escribas su número.

El vale. Un **vale** es un papel con saldo para otra compra: la tienda lo da si el cliente lo acepta en vez del dinero. El cliente lo entrega al pagar y se anota. Si el vale es mayor que la compra, se le da otro vale por lo que sobra.

Qué se acepta en Deportes Pasolargo. Efectivo, tarjeta, móvil y vales. No se aceptan cheques.

LA NORMA DICE

Ley 7/2012, art. 7.Uno.1 y 7.Uno.2: no se pueden pagar en efectivo las operaciones de 1.000 € o más (se suman los pagos de una misma operación) cuando una de las partes es una empresa o un profesional. Si quien paga no tiene domicilio fiscal en España, el límite es de 10.000 €; aquí todos lo tienen. **Comprueba:** la tienda es una empresa; con 1.000 € o más no se cobra nada en efectivo.

Ejemplo. El pedido del club. El pedido WEB-2027-0471 del club fue de 796,32 € y se pagó con tarjeta por internet. Hoy Edelmiro paga en efectivo 65,80 €, menos de 1.000 €.

CLAVE · CADA MEDIO, SU REGLA

Efectivo: cuenta dos veces. Tarjeta o móvil: espera al aprobado. Vale: anótalo. Y si la compra suma 1.000 € o más, nada en efectivo.

ACTIVIDADES

1. Un cliente con domicilio fiscal en España quiere pagar 1.200,00 € en efectivo. Explica qué le dices y por qué.
2. Completa: a) el medio donde el dinero pasa de una cuenta a otra es…; b) el papel que se gasta en otra compra es…; c) un billete de 50 € que parece dudoso se debe…
3. Una clienta tiene un vale de 20,00 € y compra una camiseta de 12,95 € y una cuerda de saltar de 5,95 €. Calcula el total y lo que le queda de vale.

6.2 Cobrar con el TPV

Un cobro bien hecho no tiene prisa y no tiene errores.

El TPV. El **TPV** (terminal de punto de venta) es el aparato y el programa con los que se registran las ventas y se cobra. En la tienda se usa un TPV de práctica.

Pasos para cobrar

1. Abre la caja con el fondo de 150,00 €.
2. Pasa los artículos uno a uno (por referencia o con el lector).
3. Mira el total en la pantalla y díselo al cliente.
4. Pregunta: «¿Efectivo, tarjeta, móvil o vale?».
5. Cobra: si es en efectivo, deja el billete a la vista hasta dar el cambio.
6. Entrega el ticket y pregunta si necesita factura.
7. Guarda el dinero en la caja y despide al cliente.

El cambio, contando hacia arriba. Aquí el cambio se cuenta hacia arriba, sin restar: desde lo que cuesta hasta lo que ha dado el cliente.

Ejemplo. Edelmiro paga 65,80 € con 70,00 €

Qué dices	Qué das
«Son 65,80 €»	(nada)
«Y 0,20 son 66,00 €»	Una moneda de 0,20 €
«Y 2 son 68,00 €»	Una moneda de 2,00 €
«Y 2 son 70,00 €»	Otra moneda de 2,00 €

El cambio total son 4,20 €. Si cuentas hacia arriba, el cliente ve que el cambio está bien.

LA NORMA DICE

Ley 37/1992 del Impuesto sobre el Valor Añadido, art. 90.Uno: el tipo general del IVA es el 21 %. **Comprueba:** el precio de venta del ticket ya incluye el 21 % de IVA, y no se suma otra vez.



Rebajas. Hoy, viernes 18/06/2027, empiezan las rebajas: del viernes 18/06 al sábado 31/07, decisión de la tienda. La camiseta técnica de 12,95 € baja a 10,36 € (20 %); el precio de antes es el menor de los 30 días anteriores (Ley 7/1996, art. 20.1). En caja, compruebas que el ticket lleva el precio rebajado de la etiqueta.

ACTIVIDADES

4. Antes de las rebajas, un cliente compra una camiseta de 12,95 € y paga con un billete de 20,00 €. Calcula el cambio y escribe cómo lo darías contando hacia arriba.
5. Ordena los pasos de un cobro: entregar el ticket, pasar los artículos, abrir la caja, decir el total, cobrar.
6. En rebajas, un cliente compra 2 camisetas técnicas a 10,36 € cada una y paga con 50,00 €. Calcula el total y el cambio.

6.3 Ticket (factura simplificada) y factura

El cliente se lleva un papel que demuestra su compra. A veces es un ticket y a veces, una factura.

Para qué sirven. Un **ticket** es el justificante de la compra: dice qué has comprado y cuánto has pagado. La **factura** es el documento oficial de una venta. La **factura simplificada** es un ticket con los datos mínimos y vale como factura para compras pequeñas.

Cuándo se da cada una

1. Casi siempre, **ticket** (factura simplificada con los datos legales).
2. Si el cliente lo pide, **factura completa**, con sus datos. Lo pide, por ejemplo, un club, una empresa o un autónomo.

Cuántos documentos se guardan. La tienda guarda una copia de cada factura y los tickets del día, porque sirven para el cierre de caja y para los impuestos. El cliente se queda con el original.

Qué datos llevan

Documento	Datos
Ticket	Datos principales: número, fecha, nombre y NIF de la tienda, producto, tipo de IVA y total
Factura	Lo del ticket, más domicilios, nombre y NIF de quien compra, precio sin IVA de cada línea, y base, tipo y cuota

El **NIF** es el número de identificación de una empresa o de una persona. En la factura, la base y el IVA van en líneas separadas.

Ejemplo. La factura de Edelmiro. El jueves 17/06 Edelmiro acordó estos productos y sus precios; hoy los paga a esos precios. Compra 4 packs de calcetines (7,50 €) y 2 mochilas (17,90 €). Total: 4 × 7,50 + 2 × 17,90 = 30,00 + 35,80 = 65,80 €. Como pide factura para el club, se hace una factura completa:

Concepto	Importe en €
Base (sin IVA)	54,38
IVA (21 %)	11,42
Total	65,80

Documento 1 · Resumen de la factura al club

(ficticio)

Campo	Dato
Vendedor	Deportes Pasolargo, S.L.
Comprador	Club Deportivo Entrepinos (con su NIF y domicilio)
Fecha	Viernes 18/06/2027
Productos	4 packs de calcetines y 2 mochilas
Base e IVA	54,38 € + 11,42 €
Total	65,80 €

LA NORMA DICE

Real Decreto 1619/2012 (facturación), arts. 2.2, 4 y 7: la factura simplificada (ticket) vale hasta 400 € con IVA (3.000 € en ventas al por menor). Si quien compra es una empresa o profesional y la pide, se añaden su NIF y domicilio; a una entidad que no es persona física se le hace factura completa. **Comprueba:** aunque 65,80 € es menos de 400 €, la factura del club es completa y lleva sus datos.

EN TU SECTOR

Tienda: casi todo son tickets y alguna factura a empresas. **Despacho o gestoría:** las facturas se numeran en orden y se guardan para los impuestos.

ACTIVIDADES

7. Calcula la base y el IVA de una compra de 35,80 € con IVA incluido.
8. Una clienta que compra una botella de agua dice «No necesito nada más». Una empresa pide factura de la misma botella. Explica qué entregas a cada una.
9. Escribe seis de los datos que lleva un ticket de la tienda.

6.4 Devolver y cambiar

Devolver no es una derrota. Con las reglas claras, es otra forma de atender bien.

Tres situaciones distintas. Hay que distinguir tres cosas, porque tienen reglas distintas:

Situación	Quién lo decide	Plazo
Cambio o devolución en tienda	La tienda (es voluntario)	15 días con ticket
Producto con defecto	La ley (garantía)	Tres años
Compra online: desistimiento	La ley	14 días naturales

Cambio o devolución en tienda. Es una política de la tienda: 15 días desde la compra (de 08/06 a 20/06 son 12 días: se puede cambiar), con ticket, con el producto sin usar y con su etiqueta. Se cambia por otro producto o por un **vale**. No es un derecho legal si el producto está bien, pero lo anunciado se cumple.

Cómo se hace un cambio en tienda

1. Pide el ticket y mira la fecha: no deben haber pasado más de 15 días.
2. Comprueba que el producto está sin usar y con la etiqueta.
3. Busca el producto nuevo y mira cuánto cuesta.
4. Si cuesta más, el cliente paga la diferencia. Si cuesta menos, se explica la política de la tienda (por ejemplo, un vale).
5. Anota el cambio y haz un ticket nuevo.

El vale. Si el cliente no quiere otro producto y acepta un vale, se le da uno por el importe del producto devuelto. Lleva fecha, importe y número. Se anota al darlo y al gastarlo, para que no se use dos veces.

El desistimiento. El **desistimiento** es el derecho a devolver lo que compraste por internet sin dar ningún motivo, en 14 días naturales desde que lo recibes. Es un derecho que da la ley: la tienda debe respetarlo, salvo excepciones legales.

LA NORMA DICE

Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, art. 102.1 y art. 104: la persona tiene 14 días naturales para desistir sin dar motivo, desde que recibe el producto. **Comprueba:** fecha de entrega más 14 días es el último día para comunicar la decisión. Según el art. 106.1, basta comunicarla antes de que acabe el plazo.

Pasos con una compra online

1. Se comunica la decisión antes de que acaben los 14 días.
2. La persona devuelve el producto, como máximo en 14 días desde que lo comunica.
3. La tienda reembolsa todo lo pagado, incluido el envío normal, por el mismo medio de pago y en un máximo de 14 días desde que sabe la decisión.
4. La persona paga el envío de la devolución si la tienda se lo dijo antes y no lo paga ella. Las condiciones de la tienda online lo explican.
5. Cuando el producto vuelve, se revisa y se guarda en la zona de devoluciones.

Ejemplo. Alcira. Alcira recibió las zapatillas (P06) el martes 08/06/2027 y el viernes 18/06 comunica que las devuelve (día 10 de 14).

Fecha	Qué pasa
Martes 08/06/2027	Alcira recibe las zapatillas
Viernes 18/06/2027	Comunica el desistimiento (día 10)
Martes 22/06/2027	Habría acabado el plazo para comunicarlo
Viernes 02/07/2027	Máximo para enviarlas de vuelta y para el reembolso

El reembolso es de 49,90 € de las zapatillas más 3,95 € del envío: **53,85 €**.

El formulario de desistimiento. Para desistir basta con comunicarlo antes de que acabe el plazo, con el formulario de la tienda o con otra declaración clara. Samuel recoge el formulario, lo guarda en la carpeta de desistimientos del mes y se lo pasa a Rufina, que tramita el reembolso según la ley.

Documento 2 · Formulario de desistimiento de Alcira

(ficticio)

Campo	Dato
Fecha de la comunicación	Viernes 18/06/2027
Nombre	Alcira Vaquero
Producto	Zapatillas de correr (P06)
Fecha de recepción	Martes 08/06/2027
Declaración	«Desisto del contrato de compra»
Firma	(la de Alcira)

Documento y cuentas.

Toda devolución se anota: producto, fecha, importe y cómo se devuelve el dinero. Se guarda el justificante de la devolución para el cierre de caja de ese día y, si había factura, se hace una rectificativa. Si no se anota, el dinero que sale de la caja no se puede explicar luego.

CLAVE · NO MEZCLAR

El cambio en tienda es voluntario de la tienda; la garantía y el desistimiento son de la ley. En la tienda se dice cuál se aplica y se explica con calma al cliente por qué.

ACTIVIDADES

10. Un cliente recibe un pedido online el miércoles 02/06/2027 y comunica el desistimiento el viernes 11/06/2027. Calcula el último día para comunicarlo y el máximo para devolverlo.

11. Marca cuál es voluntario de la tienda y cuál es legal: a) cambiar una camiseta sin defecto, sin usar y con ticket, a los 10 días; b) desistir de un pedido online; c) arreglar una costura abierta en garantía.

12. Una clienta compró una camiseta en la tienda el 08/06/2027. Calcula hasta qué fecha puede cambiarla según la política de la tienda.

6.5 Cerrar la caja

Al terminar el día, la caja debe cuadrar. Si no cuadra, hay que saber por qué.



Qué es el arqueo. El **arqueo** es contar el dinero de la caja al final del día y compararlo con lo que debería haber. Se hace con otra persona presente y se firma la hoja.

Fórmula del efectivo esperado

CLAVE · FÓRMULA DEL EFECTIVO ESPERADO

efectivo esperado = fondo + cobros en efectivo − devoluciones en efectivo

El **fondo de caja** es el dinero que se deja al empezar el día para poder dar cambio: 150,00 €. Aquí no hay otras entradas ni salidas de efectivo.

Pasos del cierre

1. Saca del TPV el total de cobros en efectivo y el de tarjeta.
2. Cuenta los billetes y las monedas que hay en la caja.
3. Calcula el efectivo esperado con la fórmula.
4. Calcula la diferencia: efectivo contado − efectivo esperado.
5. Si hay diferencia, anota el posible motivo.
6. Firman la hoja Rufina y Samuel.

7. Retira el efectivo que sobra y deja el fondo de 150,00 € para mañana y anota la retirada. Aquí se retiran 479,35 € (629,35 − 150,00).

La tarjeta, aparte. Lo cobrado con tarjeta no está en la caja: se abona en la cuenta de la tienda, no siempre el mismo día. Se apunta en otra línea y se compara con el total del terminal. No se suma al efectivo. Hoy, el total de tarjeta es de 1.043,60 €.

Qué hacer con la diferencia

- Diferencia de 0,00 €: la caja cuadra. Se firma la hoja.
- Falta dinero (diferencia negativa): se repasan los tickets y se anota el posible motivo.
- Sobra dinero (diferencia positiva): igual, se repasa, se anota y se firma.

Ejemplo. El cierre del viernes 18/06/2027

Concepto	Importe en €
Fondo de caja	150,00
Efectivo cobrado	487,35
Devoluciones en efectivo	−7,50
Efectivo esperado	629,85
Efectivo contado	629,35
Diferencia	−0,50

La diferencia es de 0,50 € menos. Samuel revisa los tickets y piensa que se dio mal el cambio en alguna compra.

LA NORMA DICE

Real Decreto 1619/2012 (facturación), art. 15.1 y 15.2: cuando una factura es errónea o cambia su importe, por ejemplo por una devolución, hay que hacer una factura rectificativa. **Comprueba:** si el club devolviera algo de su factura de 65,80 €, se haría una factura rectificativa.

CLAVE · CUADRAR LA CAJA

Contado igual a esperado: cuadra. Contado menor: falta dinero. Contado mayor: sobra. Si no cuadra, se anota la diferencia y su posible motivo; si cuadra, «sin diferencia». En los tres casos se firma la hoja, siempre con otra persona delante.

ACTIVIDADES

13. Calcula el efectivo esperado: fondo 150,00 €, cobros en efectivo 98,40 € y una devolución de 12,95 €.
14. Ordena los pasos del cierre: calcular la diferencia, contar billetes y monedas, firmar la hoja, sacar los cobros del TPV.
15. Explica por qué la tarjeta no se suma al efectivo de la caja y dónde está ese dinero.

CASO RESUELTO · PASO A PASO

La caja del viernes 18/06

Caso ficticio. El viernes 18/06/2027, primer día de rebajas, Samuel cobra a Edelmiro, atiende a Alcira y cierra la caja con Rufina.

Paso 1. Cobrar y dar el cambio. Edelmiro compra, a los precios acordados el 17/06, 4 packs de calcetines (7,50 €) y 2 mochilas (17,90 €): 30,00 + 35,80 = 65,80 €. Paga con un billete de 50 € y otro de 20 € (70,00 €). Samuel cuenta hacia arriba: 65,80 y 0,20 son 66; y 4 son 70. El cambio es de 4,20 €.

Paso 2. Ticket o factura. Aunque el importe es menor de 400 €, el club es una entidad y tiene derecho a factura completa: se hace con su NIF y su domicilio. Base: 54,38 €; IVA: 11,42 €; total: 65,80 €.

Paso 3. El desistimiento de Alcira. Alcira recibió las zapatillas el martes 08/06 y lo comunica el viernes 18/06, el día 10 de 14. El plazo acababa el martes 22/06. Debe enviarlas de vuelta como máximo el viernes 02/07.

Paso 4. El reembolso. La tienda devuelve 49,90 € de las zapatillas y 3,95 € del envío: 53,85 €. Lo hace en un máximo de 14 días, el viernes 02/07 como tarde (puede esperar a recibir las zapatillas).

Paso 5. El arqueo. Al cerrar, Samuel cuenta la caja con Rufina: 8 billetes de 50 €, 5 de 20 €, 9 de 10 € y 4 de 5 € son 610,00 €; las monedas suman 19,35 €. En total hay 629,35 €.

Concepto	Importe en €
Fondo de caja	150,00
Efectivo cobrado	487,35
Devolución en efectivo (calcetines con defecto)	−7,50
Efectivo esperado	629,85
Efectivo contado	629,35
Diferencia	−0,50

Paso 6. Tarjeta aparte y firma. Lo cobrado con tarjeta, 1.043,60 €, se anota en otra línea. Los cobros del día son 487,35 + 1.043,60 = 1.530,95 €; restando la devolución, 1.523,45 €. Se anota el posible motivo de la diferencia y firman Rufina y Samuel.

RESULTADO

Edelmiro paga **65,80 €** (cambio **4,20 €**) y recibe factura. Alcira recibirá **53,85 €** como tarde el 02/07. La caja esperaba **629,85 €** y hay **629,35 €**: la diferencia es de **−0,50 €**, anotada y firmada.

Comprueba que lo has entendido. a) ¿Por qué la tarjeta no está en el arqueo? b) ¿Qué falta en la caja y cuánto? c) ¿Por qué se resta la devolución del efectivo?

PRÁCTICA

El cierre del lunes 21/06

Caso ficticio. El lunes 21/06/2027, Rufina te pide que prepares el cierre de caja. Parte del archivo PPV_UD06_INI.

Datos de partida

- Fondo de caja: 150,00 €.
- Efectivo cobrado: 312,40 €.
- Devolución en efectivo: 14,95 € (un pack de conos con defecto que la tienda devuelve).
- Cobrado con tarjeta: 256,80 €.

Encargo. 1) Calcula el efectivo esperado. 2) Rellena la hoja de cierre con la tarjeta en una línea aparte; contado y diferencia quedan «pendientes de arqueo». 3) Calcula los cobros del día y los cobros menos la devolución. 4) Guarda el resultado en tu carpeta como UD06_P06_caja_v01.

Variante. Al contar, hay 446,95 € en la caja. Calcula la diferencia y escribe qué haces: repasar los tickets, anotar el posible motivo, avisar a Rufina y firmar la hoja. Archivos PPV_UD06_SOL y PPV_UD06_VAR para comprobar.

Plantilla PPV-P06 · Hoja de cierre de caja

Campo	Tu respuesta
Identificador (fecha y turno)	
Datos de partida (fondo, cobrado, devoluciones, tarjeta)	
Operaciones (efectivo esperado y cobros del día)	
Resultado (esperado, contado y diferencia)	
Comprobación (tarjeta aparte, firma)	
Incidencia y corrección	

Lista de cotejo

☐ He restado la devolución.
☐ La tarjeta no está sumada al efectivo.
☐ He anotado la diferencia con su signo.
☐ Hay firma de dos personas.

LECTURA Y DEBATE

Cincuenta céntimos



Relato ficticio. Antes de trabajar en la tienda, Sidonia vendía entradas en la ventanilla de una piscina. Una tarde cobró una entrada de 3,50 € a un cliente que le dio un billete de 10,00 €. Había cola, y Sidonia, con prisa, le devolvió 7,00 € sin contar bien.

Al cerrar la caja faltaban 0,50 €. Sidonia revisó el registro de cobros y recordó la venta de las 17:40: el cambio era de 6,50 €, no de 7,00 €. Ese día anotó el descuadre y avisó a la encargada. Desde entonces cuenta siempre hacia arriba, en voz alta, con el cliente delante.

Hoy se lo cuenta a Rufina y a Jacinta mientras repasan juntas la hoja de cierre: «Cincuenta céntimos parecen poco, pero un descuadre pequeño puede esconder un error grande. Por eso lo anotamos siempre».

Preguntas. 1) ¿Cuál fue el error de Sidonia y cuánto dinero faltó? 2) ¿Qué hace ahora para no equivocarse? 3) ¿Por qué se apunta una diferencia de 0,50 € aunque parezca pequeña?

APRENDE CON LA IA

Samuel pregunta a un asistente de IA qué decirle a Alcira, que compró unas zapatillas de 49,90 € por internet (envío de 3,95 €) y quiere devolverlas. Esto responde:

RESPUESTA DE LA IA

«En las compras online se puede devolver el producto en 30 días sin dar motivo, así que Alcira tiene hasta el 08/07. La tienda le devuelve solo el precio de las zapatillas, 49,90 €, y el envío no se reembolsa.»

Tu tarea. Localiza los fallos de la respuesta, rebátelos con los datos del caso resuelto (zapatillas recibidas el martes 08/06/2027, desistimiento comunicado el 18/06/2027) y escribe la respuesta corregida. La actividad puede resolverse sin acceso a una IA.

ACTIVIDADES FINALES

Comprueba

16. Explica con los datos del 18/06 cómo se calcula el efectivo esperado y qué significa una diferencia de −0,50 €.
17. Explica con las zapatillas de Alcira la diferencia entre el desistimiento de 14 días y la devolución en tienda de 15 días.
18. Explica por qué el reembolso de Alcira incluye 3,95 € de envío.
19. Di qué datos más lleva una factura que un ticket.
20. Explica por qué el 18/06 la tienda no pudo cobrar en efectivo si el importe total de la compra del club hubiera sido de 1.000,00 € o más.

Aplica

21. Variante de la práctica: el contado es de 446,95 €. Calcula la diferencia y escribe qué haces, en cuatro pasos.
22. Un cliente compra por 31,45 € y paga con un billete de 50,00 €. Calcula el cambio y escribe cómo lo das contando hacia arriba.
23. Escribe un cartel de cuatro líneas con las normas de la caja de la tienda: medios de pago, cambio, ticket y devoluciones.
24. Rellena una hoja de devolución para un pack de calcetines (7,50 €) con defecto, que el cliente pagó en efectivo y la tienda devuelve: producto, fecha, importe y cómo se devuelve el dinero.
25. Rellena el formulario de desistimiento del cliente de la actividad 10 (inventa su nombre y el producto; recibió el pedido el 02/06/2027 y lo comunica el 11/06/2027) y escribe qué haces con él.

Investiga

26. Busca en el BOE el Real Decreto 1619/2012 y lee el artículo 7. Anota la versión y la fecha de consulta, el ámbito (toda España) y qué no te dice sobre un ticket concreto de tu barrio.
27. Mira un ticket de una compra que hayas hecho (tacha tus datos personales). Anota la fecha y comprueba cuáles de los datos del artículo 7 aparecen y cuáles no. Escribe qué no puedes saber solo con el ticket.

MI PEDIDO PASO A PASO · PASO 6 · MI CIERRE DE CAJA Y MI CARPETA DEL PEDIDO COMPLETA

En tu carpeta 00 Mi pedido paso a paso, guarda tu hoja de cierre de caja resuelta y reúne los seis pasos del libro: mapa, recepción, preparación de pedidos (picking), etiqueta de precio, atención y cierre. Nombra el archivo UD06_P06_caja_v01.
Comprueba tu paso: el efectivo esperado resta las devoluciones; la tarjeta va aparte; la hoja lleva diferencia y firma; la carpeta tiene los seis archivos.
☐ Hecho ☐ Revisado ☐ Guardado

OJO PROFESIONAL

Documento: hoja de cierre de caja del 18/06/2027

Documento ficticio, rellenado por un compañero. Contiene **seis errores**.

N.º	Concepto	Contenido
1	Fondo de caja	100,00 €
2	Efectivo cobrado	487,35 €
3	Devoluciones en efectivo	(sin anotar)
4	Tarjeta	Sumada a la columna de efectivo
5	Efectivo esperado	629,35 €
6	Efectivo contado	629,35 €
7	Diferencia	0,00 €
8	Firma	(vacía)

Contexto: el fondo de caja de la tienda es de 150,00 €, hubo una devolución de 7,50 €, el efectivo contado es de 629,35 € y la tarjeta cobró 1.043,60 €.

Encargo. 1) Señala los seis errores y explica por qué lo son. 2) Calcula el efectivo esperado y la diferencia correctos. 3) Escribe la hoja corregida. 4) Di quién debe firmarla.

N.º	Línea	Por qué es un error	Corrección
1			
2			
3			
4			
5			
6			

AUTOEVALUACIÓN

1. Un cliente con domicilio fiscal en España quiere pagar en efectivo una venta de 1.200,00 € en la tienda. Según la Ley 7/2012, art. 7, la venta…

a) se puede cobrar en efectivo.
b) debe cobrarse con tarjeta u otro medio.
c) se paga siempre con un vale.

2. Edelmiro compra por 65,80 € y paga con 70,00 €. El cambio que Samuel debe darle es de…

a) 4,20 €.
b) 5,20 €.
c) 3,80 €.

3. Rufina enseña a Samuel a dar el cambio. Según el método que se practica en la tienda, él debe…

a) restar de cabeza sin decir nada.
b) contar hacia arriba desde el total hasta lo que ha dado el cliente.
c) dar siempre billetes grandes.

4. El IVA general de los productos de la tienda es del…

a) 10 %.
b) 4 %.
c) 21 %.

5. Una compra de 65,80 € con el 21 % de IVA incluido tiene una base de…

a) 54,38 €.
b) 65,80 €.
c) 11,42 €.

6. Edelmiro pide factura para el club. Además de los datos del ticket, la factura completa lleva, entre otros, los datos de…

a) la tienda de enfrente.
b) el repartidor.
c) quien compra: nombre, NIF y domicilio.

7. Alcira recibió las zapatillas el martes 08/06/2027. El último día para comunicar el desistimiento era el…

a) viernes 18/06/2027.
b) martes 22/06/2027.
c) viernes 02/07/2027.

8. El reembolso de Alcira, con las zapatillas y el envío, es de…

a) 49,90 €.
b) 3,95 €.
c) 53,85 €.

9. El efectivo esperado de la caja se calcula con…

a) fondo + efectivo cobrado − devoluciones en efectivo.
b) fondo + tarjeta.
c) solo el efectivo cobrado.

10. Al contar la caja faltan 0,50 € con respecto a lo esperado. Lo correcto es…

a) no decir nada.
b) poner 0,50 € de la cartera propia sin decirlo.
c) anotar la diferencia y su posible motivo, y firmar la hoja.

Ya sé…

- ☐ distinguir los medios de pago y cuándo no se puede pagar en efectivo.
- ☐ cobrar con el TPV y dar el cambio contando hacia arriba.
- ☐ explicar para qué sirven el ticket y la factura y qué datos llevan.
- ☐ diferenciar el cambio en tienda y el desistimiento de 14 días.
- ☐ calcular el efectivo esperado, la diferencia y firmar el cierre.
- ☐ guardar mi hoja de cierre y mi carpeta del pedido con los seis pasos.

josesande.com