

## EMPRESA E INICIATIVA EMPRENDEDORA

Gestión administrativa

Documentación del proceso de compraventa

Presupuesto

Albarán

Factura

Comenzaremos a analizar cuáles son los principales elementos de la **gestión administrativa** de una empresa, incidiendo, en este caso, en el proceso de **compraventa**. La correcta ejecución de las tareas administrativas y comerciales son de **vital importancia** para el funcionamiento de la empresa. Estas tareas, como hemos ido trabajando en todos los contenidos estudiados, **se generan en cualquier departamento de la empresa** y van a depender del tipo de negocio que se lleve a cabo, cumpliéndose funciones desde:

- **redacción,**
- **revisión y archivo** de documentos empresariales:
  - albaranes,
  - hoja de cálculo,
  - recibos,
  - reportes.
- **comunicación** con proveedores y clientes:
  - presupuestos,
  - facturas.
- trámites de la **gestión interna** de la empresa:
  - nóminas, contratos.
- en relación a la **supervisión financiera** (tesorería),
- trámites con la **Administración Pública**:
  - permisos,
  - licencias,
  - subvenciones,
  - ayudas,
  - certificados.

A continuación, vamos a plantear un caso a través del cual podremos aproximarnos de forma práctica a la teoría de este tema.

Escucha el siguiente audio, en el que planteamos la contextualización práctica de este tema. Encontrarás su resolución en el apartado 'Resumen y resolución del caso práctico'.

## La gestión administrativa de la empresa

La gestión administrativa es el **conjunto de acciones y actividades** que ayudan a la empresa a conseguir sus **objetivos** de la forma más **eficiente, organizada y coordinada** posible.

Dentro de la gestión administrativa, nos centraremos en la **gestión documental**, es decir, todos los procesos que se llevan a cabo en la empresa para **organizar los documentos** de la entidad, conservando de forma **ordenada los importantes** y **eliminando** los que ya **no son necesarios**.

En cualquier organización se genera una gran cantidad de **documentación**:

- **constitución e inicio** de la actividad (actas, estatutos de la empresa),
- documentos de la **gestión del día a día** de las empresas que permiten desarrollo **legal** y **seguimiento y control** de la compañía:
  - contrato de trabajo,
  - contratos mercantiles,
  - recibos,
  - facturas,
  - albaranes,
  - hojas de cálculo,
  - base de datos.
- documentos con los que **llegar a los diferentes públicos** que se desee:
  - propuestas de empresa,
  - cartas de presentación,
  - plan de negocio,
  - manuales,
  - guías corporativas.
- documentación en consonancia a la **política interna** de la empresa:
  - nóminas,
  - contratos,
  - coordinación logística con inventarios y stocks,
  - supervisión financiera de contabilidad,
  - tesorería,
  - trámites de impuestos,
  - informes y análisis con los departamentos de la empresa.
- trámites con la **Administración pública** o entidades privadas:

- permisos,
- licencias,
- certificados,
- subvenciones,
- documentos financieros.

Los **principales objetivos de la gestión documental** administrativa de una empresa son los siguientes:

- Tener un **formato estándar** para todos los documentos de la empresa.
- Evitar hacer el **mismo documento** varias veces.
- Realizar los documentos de una forma más **rápida**.
- La **conservación** de los documentos de una forma **eficiente**.
- Clasificar, ordenar y describir los documentos.
- Acceder a la información de los documentos de una forma **efectiva y rápida**.

## Protección de datos

En una empresa, se manejan una gran cantidad de datos personales de clientes, socios, trabajadores, proveedores, etc. Por eso, la **Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre**, de **Protección de Datos Personales** y garantía de los derechos digitales establece unas **claves**, para que esa información delicada se gestione apropiadamente.

Esas claves, son principalmente las siguientes:

- Designar un **Delegado** de Protección de Datos que supervise que se cumple la ley.
- Contar con el **consentimiento explícito** de los usuarios, trabajadores, proveedores, etc, permitiendo que conservemos sus datos personales.
- Poseer **medidas de seguridad** que protejan esos datos personales de posibles robos, sobre todo en el ámbito digital.
- **Notificar a los afectados** de cualquier **incidencia** que haya podido ocurrir con sus datos personales.
- **Adaptar los formularios** de la empresa a la Ley Orgánica de Protección de Datos.

## Perfil profesional en la gestión administrativa y comercial

En la **gestión y dirección** de las empresas es principal y dependiendo del tipo de empresa, personal como altos ejecutivos que sean capaces de **gestionar con eficacia y motivar** a los colaboradores. Podemos destacar **puestos** como:

- **CEO (Chief Executive Officer** o Director Ejecutivo en español). Como profesionales encargados de la **gestión y dirección** administrativa de una empresa.
- Gerente **Financiero**. Se encarga de que las compañías estén en buena **situación económica**.
- Gerente **comercial**. Responsable de las ventas de una empresa.
- Gerente de **Servicios Administrativos**. **Planifican y coordinan** las **necesidades** que puede tener una empresa para su buen funcionamiento.
- Gerente de **Marketing**. Crean nuevas **campañas** y administran al personal para ejecutar planes.
- Gerente de **RHHH**. Responsables de la **gestión de personas**. Estos ejecutivos manejan el paquete completo de compensación para los empleados.
- Gerente de **operaciones**. Implementa los **planes estratégicos** y se aseguran de sus metas en el tiempo y costo previsto.
- Gerente de **Comunicaciones**. Diseña el plan de comunicación de una empresa.
- Gerente de **Logística**. Coordina las operaciones de todas las empresas que participan en el **suministro**, y el control de **inventario**.

En la gestión administrativa y comercial de la empresa es esencial los **perfiles administrativos y administrativo-comercial**, como personal **versátil** y que puede **adaptarse** a cualquier tipo de empresa o sector.

Las características más adecuadas de este perfil administrativo son:

- Capacidad de **adaptación y versatilidad**.
- Capacidad de **trabajo en equipo**, y habilidades **comunicativas**.
- Capacidad de **organización, de seguridad y protección de datos**.
- Con buenas **competencias digitales**, en ofimática, en redes sociales.

## El proceso de compraventa en la empresa. Principales documentos

Como ya sabemos, el objetivo de cualquier empresa es recibir unos ingresos económicos a cambio de ofrecer un bien o un servicio a los clientes. Ese proceso de intercambio se denomina compraventa.

La compraventa no puede realizarse de cualquier manera, sino que debe tener, por ley, una serie de **elementos**:

- El **objeto**. Debe de ser un **intercambio** en el que hay una parte de dinero a cambio de algo ya sea un servicio o un bien.
- **Partes**. Debe haber **un vendedor y un comprador** y que ambos tengan capacidad para realizar la compraventa.  
Por ejemplo y por lo general, un menor de edad no puede comprar o vender una casa.
- **Precio**. Debe haber una **cantidad económica** que el comprador debe pagar para recibir el producto. De lo contrario, no sería una compraventa, sino que estaríamos hablando de una donación.
- **Forma de pago**. Como ya veremos en la siguiente unidad, hay distintas formas de pagar al vendedor.
- **Consentimiento**. Las dos partes deben estar **de acuerdo libremente** de realizar la transacción. De lo contrario, podríamos estar hablando de coacción.

*Si una compraventa se realiza a través de la violencia no es válida.*

*Tampoco si el producto que se está vendiendo tiene alguna **característica** o algún **fallo** que el vendedor no ha comunicado al comprador. En estos casos, la **compraventa sería nula**, debiendo devolverse el dinero.*

Cualquier **proceso de compraventa** (sin tener en cuenta el cobro y el pago que veremos en la siguiente unidad) tiene las siguientes **fases** relacionadas con sus respectivos documentos:

1. **Solicitud de presupuesto.**
2. **Entrega de presupuesto.**
3. **Realización de pedido.**
4. **Confección y firma de albarán.**
5. **Expedición de factura.**

*En la compraventa se generan **otros tipos de documentos**:*

- *en la preparación de la **venta** (memorando),*
- *en la preparación de la **compra** (prospección mercado),*

- en la **negociación** (oferta),
- en periodo de **comprobaciones** (auditorías),
- en el **acuerdo** y **cierre** de la compraventa (contrato).

## Técnicas de ventas-negociación y atención al cliente

En los procesos de compra-venta, es necesario una **formación efectiva en técnicas** de venta y negociación y en atención al cliente.

En las **técnicas de venta y negociación** debemos destacar:

- Preparación de esta fase de venta y negociación:
  - **conocimiento** detallado del producto o servicio,
  - posición **activa** en la venta,
  - clima de **confianza**,
  - hacer las **preguntas necesarias y adecuadas** como directrices para la gestión del proceso.
- Dirigir la relación con el vendedor, poniendo puntos **en común**, reafirmando la **relación** y asegurándonos de garantizar la **información actualizada**. Es muy importante la **persuasión**, el lenguaje **corporal** (sonrisa, postura), la **presentación** correcta del producto o servicio, con su velocidad y ritmo adecuado.
- Control al convertir las demandas en necesidades. Saber cómo actuar en el proceso, conocer las **necesidades del cliente** e investigar sus demandas.
- Relación comercial efectiva, que implica identificar las **estrategias y tácticas** a seguir.
- Buscar el compromiso de cerrar la venta, reforzando los **puntos fuertes** y de **valor** del producto o servicio. **Resumir** la información y verificar que los **comprende** el cliente. Buscar el foco en el **cross selling/up selling (venta cruzada/venta ascendente)**.
- Consolidar y mantener las relaciones: Reforzar la **confianza y credibilidad**, una vez cerrada negociación, manteniendo un **seguimiento**, darle **valor al cliente** y respeto, solicitar **feedback**, ofrecerles **descuentos**, promociones, ...

En cuanto a **técnicas de atención al cliente**, debemos destacar en:

- Técnicas de explicación estructurada y basada en detectar problema, trabajar su solución, produciendo beneficios a las partes.
- Basarnos en una **comunicación efectiva y eficaz**, usando la capacidad de entender a la otra persona (empatía), la escucha activa, uso de buen lenguaje claro y conciso, así como apoyo de posturas y lenguaje no verbal adecuado.
- Buscar ser **referencia en el mercado**, la **permanencia** de la relación con el cliente y feedback, como retroalimentación.



## Ejemplo de trámites en compraventas de empresa

Queremos montar una empresa y reformar el local que hemos comprado, además de amueblar las instalaciones, para poder comenzar cuanto antes.

Deberemos en primer lugar, **pedir un presupuesto** a la empresa o empresas habilitadas para ese servicio para saber cuánto dinero costará. Deberemos realizar un análisis de las diferentes ofertas y seleccionar la más adecuada a los criterios que contempla la organización (calidad, precio, plazo de ejecución).

Una vez aceptado el presupuesto, se realizará la **petición oficial** mediante la ejecución del **pedido**. Cuando el pedido llegue a su destino, se comprobará mediante un **albarán** y su verificación la entrega de todo su contenido y que se realiza en las condiciones pactadas.

Por último, se incluirá la **factura** como documento oficial para su registro contable.

En el caso de la **empresa de muebles**, deberemos pedir un **catálogo** con el precio de los muebles, que sería el **equivalente a pedir presupuesto**. Seguidamente, el proceso es el mismo, se formalizará el **pedido**, y cuando llegue a su destino, se comprobará mediante el **albarán**, que se ajusta a las cantidades, producto y condiciones pactadas, verificando conformidad en el mismo. Con la **factura**, se hará registro contable de la operación.

## Presupuesto

Como ya hemos visto, el proceso de compraventa comienza con la solicitud del presupuesto, que es una **propuesta** de la empresa del **precio de los bienes y servicios** desea recibir el cliente, además de todos los detalles referentes a **plazos y características** de los productos, entre otros aspectos.

Esta fase es muy importante. Si el comprador está de acuerdo con el presupuesto y lo firma, se cerrará en firme y se **iniciará la compraventa**, con la firma de **contrato** en su caso o **aceptación del documento de presupuesto**. Por ello, el documento deberá tener el **máximo de información posible** para evitar malentendidos o confusiones en un futuro.

Los **elementos que debe tener un presupuesto** son los siguientes:

- **Fecha** en la que se emite el presupuesto.
- **Datos de la empresa.**
- **Datos del usuario** que ha solicitado el presupuesto.
- **Descripción** detallada de los productos.
- **Precio**, teniendo en cuenta el **Impuesto sobre el Valor Añadido** de los productos.
- Posibles **descuentos**.
- Condiciones y forma de **pago**.
- **Plazo** máximo para **aceptar** el presupuesto.
- **Firma y sello** de la empresa.

Modelo/ejemplo de presupuesto



Compañía de muestra – Camino ejemplar – 12345 Ciudad

Fulano de Tal  
Camino ejemplar  
12345 Ciudad

Compañía de muestra  
Camino ejemplar  
12345 Ciudad

Tel.: 12 345 6789  
E-Mail: info@example.es  
Website: www.example.es

Presupuesto

Nº de presupuesto:                      Nº de cliente:                      Fecha:

Estimados/as Sres./Sras.:

Le agradecemos su consulta y hacemos la siguiente oferta según nuestra llamada telefónica.

Poste	Descripción	Cantidad	Unidad	Precio/ud.	Importe total
1.	Producto A	15	pieza	10,00 €	150,00 €
2.	Producto B	10	pieza	5,00 €	50,00 €
3.	Producto C	3	pieza	25,00 €	75,00 €

Subtotal sin IVA	275,00 €
IVA 21 %.	52,25 €
<b>TOTAL (EURO)</b>	<b>327,25 €</b>

Esta oferta es válida hasta el [fecha]. Esperamos que lo apruebe, y esperamos con interés trabajar con usted.

Les saludamos atentamente,

Compañía de muestra

Fulano de Tal  
Camino ejemplar  
12345 Ciudad

Tu banco:  
IBAN  
BIC:  
NIF/ CIF:

Tel.: 12 345 6789  
Fax: 12 345 6789  
E-Mail: info@example.es  
Website: www.example.es

## El pedido

Una vez que se ha **aceptado el presupuesto** o en el caso de que no se haya solicitado, se realiza el pedido. En este documento, el cliente solicita a la empresa qué productos necesita, para la posterior aceptación por parte del vendedor. Esta **aceptación** puede ser **por escrito o de forma implícita** (si entrega directamente la mercancía al comprador).

Una vez aceptado el pedido, ambas partes aceptan con todas sus consecuencias la compraventa, con las obligaciones y derechos que esta conlleva.

Los **elementos** que normalmente aparecen en una **hoja de pedido** son los siguientes:

- **Nombre y dirección del comprador.**
- Número de **orden de compra**.
- **Lugar y fecha** de emisión del pedido.
- Nombre y dirección del **proveedor/vendedor**.
- **Condiciones** de entrega y de pago.
- **Descripción y cantidad** de productos.
- **Precio** de cada uno de los productos...
- **Costes** de envío y entrega, si los hubiera.
- **Precio total** del pedido.
- **Firma y/o sello** de la empresa.

## Plantilla de una hoja de pedido

### DATOS DE LA EMPRESA

## HOJA DE PEDIDO

Datos del pedido	Cliente
Nº pedido:	Nombre:
	Dirección:
	CP y población:
Fecha del pedido:	Provincia:
	CIF:
	Tel.:

Cantidad	Descripción	Precio unidad	Importe
		Total	

Forma de pago	
---------------	--

Firma del cliente	
-------------------	--

## El albarán

El albarán es el documento que se entrega **junto a la mercancía** para que el comprador confirme que todo ha llegado **correctamente y lo firme**. Por lo tanto, sirve como **justificante** de que los productos **pedidos se han entregado** de forma correcta.

Un albarán normalmente tendrá los siguientes elementos:

- **Número del albarán.**
- **Lugar y fecha** en los que se **emite** el albarán.
- **Datos fiscales** del vendedor y del comprador.
- **Descripción** de la mercancía, y número de **unidades** de cada producto.
- **Lugar y fecha** de **entrega**.
- **Precio** pagado según la factura.
- **Firma** del que **recibe la mercancía** o sello de la empresa.

Es muy importante que el comprador revise la mercancía antes de firmar el albarán, ya que una vez que se ha firmado, el vendedor no tiene responsabilidad (salvo que las condiciones de la compraventa digan lo contrario) en caso de desperfectos o de que falte alguna unidad.

Además, al venir, por lo general, los precios de los productos en el albarán, estamos aceptando implícitamente estos precios.

## Modelo de albarán

[illegible]

En este enlace tienes plantillas online de albarán tanto en formato Word como en formato Excel:

## Ejemplo de proceso de compra-venta

Un **taller de motocicletas** acaba de iniciar su actividad. No se encarga solo de arreglar vehículos, sino que los vende y tiene un catálogo con una gran cantidad de complementos: cascos, guantes, productos de mantenimiento, etc.

Quieren contactar por primera vez con un **proveedor** para comprar todos esos productos (para su posterior venta).

Los dueños del taller, en primer lugar, deberán **pedir presupuesto** a los proveedores, ya que al principio es importante fijar a qué empresa vas a comprar la mercancía, según precios, calidad, variedad, plazos de entrega, descuentos y promociones, etc.

Una vez tengan el presupuesto y les parezca correcto, deberán **formalizar el pedido** de todos los productos que necesiten a través de una hoja de pedido.

Cuando reciban la mercancía, vendrá con un **albarán** en el que estarán **reflejados los productos** que pidieron. Es muy importante que, en este punto, el comprador compruebe que **todo ha llegado correctamente antes de firmar** o sellar el documento.

## La factura

La factura es el documento que registra toda la **información relacionada con la compraventa**, demostrando que se ha hecho **legalmente** y que se han aplicado los **impuestos** correspondientes.

Todas las empresas están **obligadas a expedirla**, teniendo en cuenta, además, que tendrán que presentar a la **Agencia Tributaria** todas las facturas que haya creado la organización. Es la forma que tiene la **Administración pública de controlar la legalidad** de las compraventas y que se **paguen los tributos** correspondientes.

Los **elementos obligatorios** que debe tener una factura son:

- **Número de factura.**
- La **fecha de su expedición.**
- **Datos fiscales** del vendedor y del comprador.
- Número de **identificación fiscal de la empresa.**
- **Descripción detallada** de los productos, precio por unidad y descuento (en caso de haberlo).
- El **tipo impositivo** (porcentaje) que deberá de aplicarse de los **impuestos** que sean de aplicación en cada caso.
- La **fecha** en la que se ha hecho la **compra** o se ha **realizado el pago**, en el caso de que sea distinta a la de expedición.

La declaración del IVA y del IRPF deben hacerse trimestralmente y es obligatorio aportar todas las facturas que haya expedido la empresa.



Ejemplo de factura

NOMBRE DE TU  
EMPRESA

NÚMERO DE FACTURA:  
00001

FECHA DE FACTURA:  
MM/DD/AAAA

FACTURAR A:  
Nombre del cliente:  
Calle:  
Ciudad, Estado, País:  
NIF/CIF  
Código Postal:  
Teléfono:

TU EMPRESA:  
Dirección: 64-555-1234  
123 Tu Calle [correoelectronico@dirrection.com](mailto:correoelectronico@dirrection.com)  
City, State, Country [www.sitoweb.com](http://www.sitoweb.com)  
NIF/CIF  
Ciudad, Estado, País:

DESCRIPTION	UNIDADES	PRECIO UNITARIO	PRECIO
El nombre de su artículo / servicio	€0,00	1	€0,00
El nombre de su artículo / servicio	€0,00	1	€0,00
El nombre de su artículo / servicio	€0,00	1	€0,00
El nombre de su artículo / servicio	€0,00	1	€0,00
El nombre de su artículo / servicio	€0,00	1	€0,00
El nombre de su artículo / servicio	€0,00	1	€0,00
El nombre de su artículo / servicio	€0,00	1	€0,00
El nombre de su artículo / servicio	€0,00	1	€0,00

	SUBTOTAL	\$0,00
Términos y Instrucciones	DESCUENTO:	-\$0,00
Condiciones de pago (vencidas en la factura, vencidas en X días)	(TIPO DE IVA)	0%
	IVA	\$0,00
	FACTURA TOTAL	€0,00

Gracias por hacer negocios con nosotros.

Nombre de tu empresa, Dirección (Ciudad, Estado, País)

Tel: 00-000-000-00 | Nombre de tu banco: | BIC: | IBAN: | Método de pago: [Wise](#) | E-mail: [correoelectronico@dirrection.com](mailto:correoelectronico@dirrection.com)

## Aspectos de la factura a tener en cuenta

Vamos a ver distintos aspectos de las facturas que tenemos que tener en cuenta. Aquí vemos una factura, como la que estamos viendo en la unidad.

En primer lugar, el **número de la factura**. El número de la factura ya hemos visto en el contenido que tiene que ser correlativo. ¿Esto qué quiere decir? Quiere decir que en realidad yo puedo poner aquí el número que sea. Por ejemplo, 20211. Y ya está. O puedo hacer 0001. Puedo ponerlo como quiera. Pero, ¿cuál es la clave? Que si yo esta factura la llamo 20211, la siguiente deberá ser correlativa. O sea, 20212. Yo no puedo presentar a Hacienda una factura que no sea numerada correlativamente en las fechas. Si la fecha de 5 de mayo de 2021 es la 20211, la del 6 no puede ser la 2. Si la del 5 es la 1, pues la del 6 sería la 2, si no ha habido ninguna factura entre medias.

¿Qué quiere la agencia tributaria con esto? Que no se pierdan facturas. Si yo he hecho una factura hoy y mañana otra, pues la de hoy tiene que ser un número menor y correlativo a la factura que yo haga después. Eso es importante.

Es muy importante los **datos de la empresa**, los **datos del cliente**, porque a la hora de hacer la declaración, todo eso va a ir relacionado.

**Cantidad, precio y total**. Por ejemplo, sería 100 de precio unitario y de total 200, si son 2 unidades. Y luego ya sería la suma. En este caso sería 300 la suma, ya que son 3 unidades. Y el IRPF del 7%, sería 21. Y la suma total en este caso sería 179.

Aquí, esto quería yo recalcar, esto es una simulación de una **factura relacionada con la formación**. Hay ciertos ámbitos en los que las facturas no deben pagar IVA. Esta es una de ellas. Debe de venir reflejada la factura. La palabra **exento y por qué está exento**.

Y por último, la **forma de pago**. Es muy importante que la cuenta bancaria esté correctamente y señalar qué debe de venir en el concepto de las transferencias. Porque las transferencias deben de tener un nombre, un **concepto**, para que se refleje bien qué tipo de ingreso hay, de dónde viene.

Simplemente me queda por comentar que espero que os haya sido útil. Hay una gran cantidad de plantillas sobre facturas en Internet y mucha información. Podemos ayudarnos de ellas para hacer nuestra propia factura.

# Factura

Factura Nº

I

Cliente: Arantxa López Jiménez
N.I.F: 12394389V
Dirección: Avda López Hurtado nº 16 Jaen

Fecha: 05/05/21
Nombre: Marcos Morón Solís
Dirección: C/San Juan nº5 3B Granada
Provincia: Granada
NIF: 15640944L

CONCEPTO	CANTIDAD	PRECIO	TOTAL
Curso de Prevención de Riesgos Laborales	2	100€	200€
Curso de Ley de Protección de Datos	1	100€	100€
		SUMA	300€
		IVA 21%	EXENTO*
		IRPF 7%	21€
		SUMA TOTAL	179€

\*Actividad exenta del I.V.A., según el art. 20, apartado 1.9 de la Ley 37/92

## FORMA DE PAGO:

Con Ingreso/transferencia bancaria en la Entidad Bancaria: Bankinter

Nº Cuenta: 0398 0656 20 9617502614

Concepto: Número de factura y razón social del cliente

Hemos analizado en qué consiste la gestión administrativa de una empresa y, en concreto, cómo se organizan los distintos documentos que debe manejar una organización.

Se ha realizado referencia en este proceso de compraventa a las técnicas de ventas-negociación y atención al cliente necesarias para hacer este proceso en firme y conseguir el cierre final de la negociación, con la formulación del contrato escrito.

Hemos identificado todos los elementos imprescindibles contenidos en el proceso y documentos de compraventa: el presupuesto, la hoja de pedido, el albarán y la factura.

### Esquema Tema

#### GESTIÓN ADMINISTRATIVA. DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO DE COMPRAVENTA:

Proceso de compraventa:

- Presupuesto
- Pedido
- Albarán
- Factura

*Real Decreto **1619/2012**, de 30 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regulan las **obligaciones de facturación**.*