

L U M B R E



Apertura y preparación de la tienda: el día empieza antes de abrir

Materia: Dirección de tienda · Encargado de sucursal

31/10/2026

Antes de empezar

Segunda lección de la ruta del encargado. Convierte la apertura en una decisión de dirección: cobertura de frentes, criterios de aceptación, pedidos y entregas con hora, reunión de arranque y checklist adaptable. No repite el protocolo físico del OA 28540 ni el reparto de tareas del OA 28470.

QUÉ APRENDERÁS

- Planificar la apertura de una tienda de pinturas con el personal realmente disponible, repartir el trabajo inicial, verificar condiciones, equipos y pendientes, y conducir una reunión de arranque breve que deje por escrito qué se hace hoy, quién lo hace y qué se revisa antes de abrir.

Apertura y preparación de la tienda: el día empieza antes de abrir

Supuesto didáctico: son las 7:05 de un martes en la Tienda Polígono. La tienda abre a las 7:30 para el profesional. Hoy faltan una compañera, el pedido de un pintor tiene hora para las 8:00 y el camión del proveedor está previsto a las 8:30. El tintómetro tarda más de lo normal en arrancar y en el mostrador ya hay dos botes de una reserva que nadie sabe si se recogieron ayer.

El encargado tiene veinticinco minutos y tres decisiones: quién cubre cada frente, en qué orden se preparan los pendientes y qué se hace si el equipo de color no responde. La apertura no se juega en la puerta: se juega en lo que queda decidido y escrito antes de girar la llave.

Qué vas a poder hacer al terminar

Planificar la apertura de una tienda de pinturas con el personal realmente disponible, repartir el trabajo inicial, verificar condiciones, equipos y pendientes, y conducir una reunión de arranque breve que deje por escrito qué se hace hoy, quién lo hace y qué se revisa antes de abrir.

- Buena práctica general: el método de dirección que sirve en cualquier tienda. No es, por sí solo, una norma de Pinturas Especializadas.
- Ejemplo hipotético: las situaciones, cifras e importes marcados como ficticios sirven para practicar; no son datos de la empresa.

- Política verificada de Pinturas Especializadas: solo aparece cuando consta en el material interno citado; si no consta, se dice expresamente.
- Parámetro pendiente de validación: los límites, importes, horarios y facultades que debe fijar dirección quedan como campos, nunca como normas inventadas.

Dependencia interna pendiente

Esta lección distingue el método general de las decisiones que corresponden a Pinturas Especializadas. Antes de aplicar un umbral, un importe o una facultad, confirma con dirección: El horario oficial de apertura de cada una de las cuatro tiendas y el calendario de apertura temprana para profesionales. El contenido exacto del parte de apertura, quién debe firmarlo y durante cuánto tiempo se conserva. Qué ítems de la checklist puede adaptar o posponer el encargado y cuáles requieren autorización de dirección. El protocolo de actuación ante caída del TPV, del tintómetro o de otro equipo crítico, y quién decide la alternativa.

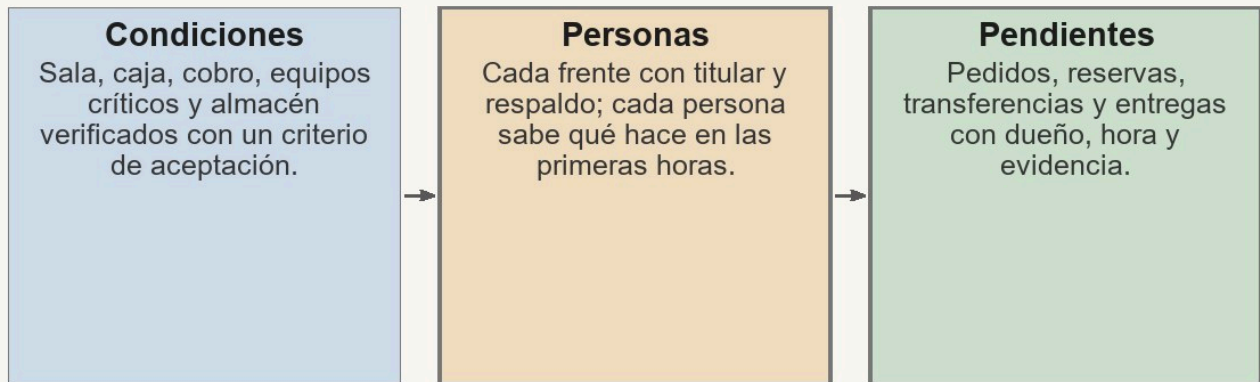
1 · Antes de abrir se decide el día, no solo se enciende la tienda

El responsable de abrir no enciende la tienda: decide cómo va a funcionar el día. La apertura produce tres resultados y los tres deben existir antes de la primera venta: la tienda está en condiciones de atender, cada persona sabe qué hace en las primeras horas y cada pendiente heredado tiene dueño y hora de revisión.

El OA 28540 fija el protocolo físico -alarma, luces, caja, seguridad- y no se repite aquí. Esta lección trabaja la capa de dirección: qué se comprueba con criterio, en qué orden, qué se registra y qué se delega. La diferencia es práctica: una lista que dice «revisar el TPV» no sirve para abrir; una lista que dice «TPV operativo: venta de prueba hecha y hora anotada» sí, porque define el resultado aceptable y deja evidencia.

Un ítem de apertura está bien escrito cuando responde a cuatro preguntas: qué se comprueba, qué resultado se acepta, quién lo hace y dónde queda anotado. Si falta una de las cuatro, el ítem es una intención y no una verificación.

Qué debe existir antes de la primera venta



Una apertura sin registro es una apertura que no se puede revisar cuando algo falla.

Los tres resultados de una apertura. Si falta uno, la tienda abre igual, pero el día empieza con una deuda que se paga en el mostrador.

Abrir con el equipo justo exige decidir antes, no durante

Si falta una persona, la decisión de qué frente se cubre y cuál se retrasa se toma antes de abrir y se escribe. Improvisarla con el primer cliente delante convierte una ausencia en una mala experiencia y en un compromiso que nadie recuerda.

1. Son las 7:20 en la Tienda Polígono. La tienda abre a las 7:30, falta una compañera y un profesional tiene un pedido para las 8:00. ¿Cuál es la primera decisión del encargado?

- ☐ Abrir a las 7:30 y decidir sobre la marcha quién atiende el mostrador cuando llegue el primer cliente.
- ☐ Fijar la cobertura de los frentes con el personal presente, comprobar el pedido y escribir ambos antes de abrir.
- ☐ Sustituir a la compañera en el almacén y dejar el mostrador a quien llegue primero.
- ☐ Retrasar la apertura hasta que llegue la compañera para no abrir con el equipo incompleto.

2 · Personal disponible y reparto inicial de tareas

El reparto inicial no se hace con la plantilla prevista, sino con las personas que están y pueden trabajar. Antes de abrir hay que responder: quién está, quién llega tarde, quién se va antes, quién tiene una restricción conocida y quién sabe preparar color, cobrar o recibir mercancía. Esos datos cambian el mapa del día; ignorarlos produce un reparto que existe en el papel y se rompe con la primera ausencia.

El mapa de cobertura tiene cinco columnas: frente, titular, respaldo, primera tarea y punto de control. Los frentes mínimos son mostrador, teléfono y WhatsApp, almacén y recepción, y preparación de color. Una persona puede cubrir dos frentes si se dice cuál manda cuando coinciden; lo que no puede haber es un frente sin nombre.

El OA 28470 enseña a repartir tareas y a hacer el relevo. Aquí se añade la decisión de apertura: el encargado no debe quedarse con el frente más crítico si eso le impide supervisar el conjunto. Si cubre el mostrador toda la mañana, nadie comprueba pedidos, entregas ni compromisos.

Mapa de cobertura de la apertura

Frente	Titular	Respaldo	Primera tarea	Punto de control
Mostrador	Ana	Marc	Abrir caja y colocar muestras	10:30, cola y precios
Teléfono y WhatsApp	Marc	Ana	Revisar mensajes de ayer	Cada 60 minutos
Almacén y recepción	Lucía	Tú	Preparar el pedido de las 8:00	8:00, pedido completo
Color	Tú	Ana	Prueba de tintómetro	Antes de la primera venta

Ejemplo ficticio. Los nombres y los horarios no son datos de la plantilla de Juliá Pinturas.

Mapa de cobertura de una apertura ficticia. El valor no está en los nombres, sino en que ningún frente queda sin titular, sin respaldo y sin hora de control.

2. Clasifica cada acción de la apertura según corresponda al reparto inicial, a la supervisión o al escalamiento.

Elementos:

- Asignar la recepción del camión a Lucía y decírselo antes de abrir.
- Comprobar a las 10:30 que el pedido de las 8:00 salió completo.
- Decidir quién cubre el teléfono mientras Ana prepara un color.
- Aprobar un cambio de turno que afecta a la cobertura de mañana.
- Revisar que el respaldo del mostrador conoce el criterio de prioridad.
- Autorizar una hora extra para cubrir una ausencia no prevista.

Reparto inicial	. . .
Supervisión	. . .
Escalar	. . .

3 · Condiciones de atención, orden y equipos

Las condiciones de atención se comprueban con un criterio de aceptación, no con una mirada. En la sala: paso libre, expositores completos y precios visibles, muestras y cartas de color disponibles, iluminación suficiente para distinguir acabados. En el puesto: TPV operativo, impresora de etiquetas con papel, fondo de caja según el protocolo, teléfono con batería. En color: tintómetro en marcha, consumibles y una prueba de color patrón si el procedimiento lo exige. En almacén: accesos despejados y pedidos del día localizados.

Hay tres respuestas posibles ante un fallo y conviene no confundirlas. Verificar es comprobar si funciona; reparar es intervenir con conocimiento y autorización; escalar es avisar a quien puede resolver o decidir la alternativa. Un encargado no repara un equipo que no sabe reparar ni inventa un procedimiento técnico: confirma el alcance del fallo, decide el trabajo alternativo y lo registra.

El orden importa: primero lo que impide atender con seguridad o cobrar; después lo que degrada la atención; por último lo estético. Un expositor desordenado se corrige cuando se pueda; un TPV caído o una puerta que no cierra se resuelven o se escalan antes de abrir.

No se improvisa una reparación

Tocar un equipo sin formación puede agravar el fallo y anular una garantía. La línea del encargado es clara: comprobar, decidir la alternativa, registrar y escalar. El conocimiento técnico se pide; no se simula.

ACTIVIDAD INTERACTIVA
DISPONIBLE EN LUMBRE

3. Ejemplo resuelto (caso ficticio): abrir con el tintómetro sin arrancar



4. Ordena la actuación del encargado cuando un equipo crítico falla antes de abrir.

Activar una alternativa posible y comunicarla _____

Comprobar el alcance real del fallo _____

Verificar la recuperación y cerrar la incidencia _____

Avisar a quienes dependen del equipo _____

Registrar la incidencia y escalarla _____

4 · Pedidos, entregas y pendientes heredados

Los pendientes de la apertura no son una lista de deseos: son compromisos con hora. Antes de abrir hay que leer el cierre anterior -el OA4 explica cómo se entrega- y separar cinco fuentes: pedidos de clientes pendientes de preparar o recoger, reservas de mostrador, transferencias entre tiendas, entregas de proveedor previstas y reposición por PBA. Cada una tiene un dato que la hace verificable: referencia, cantidad, hora prometida y persona que la espera.

El orden de preparación no lo marca la llegada del papel, sino la hora comprometida menos el tiempo real de preparación. Un pedido para las 11:00 que exige 35 minutos de color y almacén empieza antes que otro para las 10:30 que ya está montado. Si el cálculo no cabe, la decisión se toma al abrir: se adelanta trabajo, se pide apoyo o se avisa al cliente con una hora nueva.

No prometas por lo que dice el sistema sin comprobar la estantería. El OA 28532 lo explica para el inventario: el sistema registra, la estantería confirma. La apertura es el momento de detectar la diferencia, no la primera venta.

Fuentes de pendientes que se revisan en la apertura. Modelo general; los circuitos concretos de la empresa deben confirmarse con el procedimiento vigente.

Fuente	Qué se comprueba	Dónde se registra	Si falta
Pedido de cliente	Referencia, cantidad, hora y si está preparado	Tablero del día	Se avisa al cliente con hora nueva
Reserva de mostrador	Nombre, producto y fecha de recogida	Registro de reservas	Se libera o se confirma con el cliente
Transferencia entre tiendas	Origen, transporte y hora de llegada	Sistema de transferencias	Se reclama o se busca alternativa
Entrega de proveedor	Albarán, bultos y hora prevista	Recepción	Se comprueba y se registra la incidencia
Reposición PBA	Mínimo, cantidad y fecha de pedido	Sistema de reposición	Se adelanta el pedido o se cubre con otra tienda

5. Supuesto didáctico: antes de abrir quedan 60 minutos. Preparar el pedido A exige 25 minutos, el B 30 y el C 20. Si se hacen los tres seguidos, ¿cuántos minutos faltan respecto al tiempo disponible?

Respuesta: (minutos)

5 · La reunión breve de arranque

La reunión de arranque no es una arenga ni un repaso de lo que falló ayer. Dura lo que tarda el equipo en responder tres preguntas: qué hay hoy que no puede fallar, qué se espera de cada persona en las primeras horas y qué puede romper el día. Con esas respuestas se escriben tres o cuatro compromisos con hora y dueño; el resto es conversación.

El orden de la reunión importa. Primero los hechos del día -pedidos, entregas, ausencias, equipos-, después el reparto y al final los riesgos. Si se empieza por el problema de ayer, el equipo discute el pasado y sale sin saber qué hace hoy. Si se empieza por una motivación general, sale animado y sin prioridades.

Una reunión útil termina con compromisos verificables: «el pedido de Ferrer sale a las 11:30, lo cierra Marc y me avisa si falta el 15 L». No termina con «vamos a darlo todo». Cuando no se puede reunir a todo el equipo, se hace un arranque de tres minutos en el mostrador con quien está y se deja el resto por escrito.

Tres preguntas, un papel

Si la reunión no deja tres compromisos escritos con dueño y hora, no ha servido. La prueba es simple: a media mañana, cualquier persona del equipo debe poder decir qué se revisa y cuándo.

ACTIVIDAD
INTERACTIVA
DISPONIBLE EN
LUMBRE

**6. Cinco frases de un arranque de turno.
Marca las que describen una práctica que
no se sostiene.**



6 · La checklist de apertura adaptable

Una checklist de apertura tiene un núcleo que no se negocia y una parte que se adapta. El núcleo incluye seguridad y acceso, caja y cobro, equipos críticos, pedidos con hora comprometida y cobertura de personas. Esos ítems se comprueban siempre, en el mismo orden y con el mismo criterio, porque su fallo afecta a la seguridad, al cobro o a un compromiso con cliente.

La parte adaptable cambia con la tienda y el día: la apertura temprana para profesionales de la Tienda Polígono no exige lo mismo que una mañana de sábado en la Tienda Centro; un día de recepción de camión prioriza almacén; un día de campaña de color prioriza tintómetro y muestras. Adaptar no es saltarse: es cambiar el orden, el responsable o el momento, y dejarlo decidido. Un ítem del núcleo solo se omite con autorización y registro.

Cada línea necesita un criterio de aceptación y una evidencia. «Caja revisada» no es evidencia; «fondo contado, importe anotado y firma» sí. «Tintómetro bien» no es criterio; «prueba de color patrón correcta a las 7:12» sí. Sin esa precisión, la checklist se firma por costumbre y deja de detectar fallos.

Las cuatro piezas de una checklist útil

Núcleo fijo

Seguridad, acceso, caja, cobro, equipos críticos y compromisos con hora. No se omite.

Bloque adaptable

Orden, responsable y momento cambian según tienda, día y campaña. Se decide y se anota.

Criterio de aceptación

Qué resultado se considera correcto. Sin criterio, la casilla no significa nada.

Evidencia y firma

Qué queda registrado, quién lo hizo y a qué hora. La firma sin dato no protege.

Modelo general. El contenido oficial de la checklist de Juliá y quién debe firmarla son parámetros pendientes de validación.

Anatomía de una checklist que sirve para abrir. La firma sin criterio y sin evidencia solo produce una sensación de control.

7. Une cada ítem de la checklist con la evidencia que demuestra que se comprobó de verdad.

7.	Fondo de caja	-----
7.	Tintómetro	-----
7.	Pedido profesional	-----
7.	Ausencia de personal	-----
7.	TPV	-----
7.	Entrega de proveedor	-----

Opciones: Importe contado y anotado en el parte · Prueba de color patrón correcta y hora · Referencias, cantidad y hora de entrega confirmadas · Frente cubierto con nombre y respaldo escrito · Venta de prueba o comprobación registrada · Hora prevista y espacio de recepción libre

7 · Ejemplo trabajado: un martes en la Tienda Polígono

Se juntan las piezas en una apertura completa. El caso es ficticio, pero los frentes, las decisiones y el orden son los que aparecen cualquier mañana con equipo corto y un pedido profesional con hora. Fíjate en que ninguna decisión se toma dos veces: cada una se escribe cuando se toma y se revisa en el punto acordado.

ACTIVIDAD
INTERACTIVA
DISPONIBLE EN LUMBRE

8. Ejemplo resuelto (caso ficticio): apertura con una ausencia y un pedido a las 8:00



9. Completa la regla de una apertura dirigida. La apertura se completa cuando existe un _____ de cobertura, los _____ con hora tienen dueño y las incidencias quedan _____ . Si un ítem del núcleo no se puede cumplir, se decide la _____ y se _____ .

8 · Errores que arruinan una apertura

Checklist firmada por costumbre. Se marcan las casillas sin comprobar el resultado. Consecuencia: el fallo aparece con el primer cliente y ya no hay margen para resolverlo.

Abrir sin caja o sin fondo. Se atiende «un momento» mientras se busca el cambio. Consecuencia: cola, cobros mal hechos y un arqueo que nadie puede explicar.

Improvisar la cobertura. El encargado tapa la ausencia en el frente más visible y deja sin dueño el almacén o el teléfono. Consecuencia: pedidos que no se preparan y mensajes que nadie contesta.

Reunión sin compromisos. Se habla del día, pero nadie sale sabiendo qué se revisa ni cuándo. Consecuencia: cada persona prioriza lo que ve y el compromiso con hora se descubre tarde.

No registrar la incidencia. El equipo la resuelve de memoria y al día siguiente vuelve a aparecer. Consecuencia: se pierde la causa y se repite el mismo fallo.

10. Si la tienda abre a la hora prevista, la apertura puede considerarse correcta aunque no se haya comprobado ningún pedido con hora comprometida.

☐ Verdadero

☐ Falso

Herramienta de trabajo: checklist de apertura adaptable

Modelo para construir la checklist de una tienda. Las columnas obligan a definir criterio, responsable, evidencia y adaptación; sin ellas, la lista se firma por costumbre. Complétala con el procedimiento vigente de la empresa y valida con dirección los ítems del núcleo.

Ejemplo ficticio de checklist cumplimentada. No reproduce el documento oficial de Pinturas Especializadas ni fija horarios.

Bloque	Criterio de aceptación	Responsable	Evidencia	Ejemplo ficticio del martes
Seguridad y acceso	Puertas, alarma y luces en el estado previsto	Quien abre	Parte de apertura firmado	7:08, sin incidencias
Caja y cobro	Fondo contado y TPV operativo	Mostrador	Importe y venta de prueba	Fondo de 300 EUR; prueba correcta
Equipos de color	Tintómetro operativo y consumibles	Color	Prueba de color patrón	7:12, prueba correcta
Pedidos con hora	Referencias, cantidad y hora confirmadas	Almacén	Pedido montado y revisado	Ferrer, 8:00, seis referencias
Reservas	Nombre, producto y fecha de recogida	Mostrador	Registro de reservas	Tres reservas para hoy
Transferencias	Origen, transporte y hora de llegada	Almacén	Sistema de transferencias	Tienda Este, dos botes, 11:00
Personal y cobertura	Cada frente con titular y respaldo	Encargado	Mapa de cobertura	Cuatro frentes, tres personas
Pendientes heredados	Cada pendiente con dueño y siguiente paso	Encargado	Traspaso del turno anterior	Dos pendientes, ambos con dueño

Cómo usarla

El ejemplo es ficticio y sirve para ver el nivel de detalle: un ítem sin criterio, responsable y evidencia no está listo. La checklist oficial, su firma y los ítems que pueden adaptarse son parámetros pendientes de validación.

Repaso activo

ACTIVIDAD INTERACTIVA
DISPONIBLE EN LUMBRE

11. Memoria: piezas de la apertura

Empareja cada concepto con lo que significa en la apertura.



ACTIVIDAD INTERACTIVA DISPONIBLE EN LUMBRE

12. Tarjetas de repaso rápido



ACTIVIDAD INTERACTIVA DISPONIBLE EN LUMBRE

13. Chequeo: ¿sabes preparar una apertura?



Para dominar este tema

Una apertura no se mide por la hora a la que se enciende la luz, sino por lo que está decidido cuando entra el primer cliente: quién cubre cada frente, qué compromisos tienen hora, qué equipos están verificados y qué incidencias están registradas. La checklist es el instrumento; el criterio es lo que la convierte en dirección.

Si mañana un ítem no se puede cumplir, no lo tapes con una firma: decide la alternativa, escribe quién la asume y escala si afecta a un compromiso o a la seguridad. Esa es la diferencia entre abrir y empezar el día.

- Fuente interna: «Protocolos de apertura y cierre de tienda» (OA 28540), para el protocolo físico que esta lección no repite.
- Relacionado en el portal: «Repartir tareas: mostrador, teléfono y taller» (28470) y «Uso de herramientas digitales: TPV, inventario y sistemas internos» (28532).
- Relacionado en el portal: «El negocio y sus clientes» (28468), para el contexto de las cuatro tiendas y los dos tipos de cliente.
- Contexto público: el escenario (cuatro tiendas, canales y servicios anunciados).
- Los nombres, horarios e importes marcados como ficticios son supuestos didácticos; no son datos de la empresa.

Para mirarlo de otra manera

El chequeo previo al despegue

Un piloto no comprueba lo mismo que un mecánico, pero ninguno de los dos firma una lista que no ha entendido. La lista de despegue separa lo que debe estar bien para volar de lo que puede revisarse después. La apertura de la tienda hace lo mismo: núcleo que no se omite y bloque que se adapta al día.

La prueba del primer cliente

Si el primer cliente entra y el equipo todavía está decidiendo quién cubre qué, la apertura llegó tarde. La decisión se toma antes, no durante.

Apertura en veinte minutos

1. Cuenta quién está y anota ausencias, llegadas tarde y restricciones conocidas.
2. Escribe el mapa de cobertura con titular y respaldo para cada frente.
3. Verifica caja, cobro y equipos críticos con un criterio de aceptación.
4. Ordena los pendientes por hora comprometida menos tiempo de preparación.
5. Haz un arranque de tres minutos y deja tres compromisos con dueño y hora.

Si algún paso no se puede completar, no se salta: se decide la alternativa y se registra. La apertura termina cuando el primer compromiso está en condiciones de cumplirse.

Otro caso: la tienda con una sola persona

Supuesto didáctico: una mañana con una sola persona en tienda. El encargado no puede cubrir mostrador, teléfono, almacén y color a la vez. La decisión es reducir el alcance: atiende mostrador y cobro, deja el teléfono en mensaje con acuse, prepara solo los pedidos con hora y avisa a la otra tienda si necesita una transferencia. Lo que no puede hacer es prometer lo mismo que un día con cuatro personas. La apertura se completa con un alcance declarado y registrado, no con una lista de todo lo que no se hizo.

Referencia curricular

Materia:

Dirección de tienda · Encargado de sucursal

Versión interactiva completa (con actividades, videos y autoevaluación):



<https://pinturasespecializadas.lumbre.lat/object/apertura-y-preparacion-de-la-tienda-el-dia-empieza-antes-de-abrir>

Material educativo generado desde Lumbre · lumbre.lat