

L U M B R E



Convertir una solicitud en requisitos completos

Materia: Presupuestos y pedidos · De la solicitud vaga a los requisitos de la obra

31/10/2026

Antes de empezar

Cuarta lección del itinerario de presupuestos y pedidos. Una solicitud no es un requisito: «quiero pintar el salón» son seis huecos disfrazados de frase. Esta lección abre los huecos uno por uno, enseña a reconocer cuándo un dato falta y cuándo lo has rellenado tú sin querer, y construye el registro de requisitos: soporte y estado, acabado del paramento, cantidad y rendimiento, plazos, ambiente y quién ejecuta. El resultado es un trabajo que se puede medir, presupuestar y ejecutar sin sorpresas.

QUÉ APRENDERÁS

- Convertir una solicitud vaga como «quiero pintar el salón» en los requisitos que un trabajo de pintura necesita para poder hacerse: soporte y su estado, acabado del paramento, cantidad y rendimiento, plazos, ambiente y quién ejecuta; distinguiendo en cada momento el requisito que falta del que se ha supuesto, marcando el origen de cada dato —dicho por el cliente, constando en la ficha, supuesto o pendiente— y cerrando en un registro escrito que el cliente confirme.

Convertir una solicitud en requisitos completos

Supuesto didáctico. Un sábado por la mañana, en el mostrador de la tienda del centro, una clienta de Cortijo de la Cabeza se apoya en el mostrador con el móvil en la mano y dice: «Quiero pintar el salón». Dice que el salón tiene «unos veinte metros», que la pintura es «blanca», que lo pinta «mi marido cuando puede», que es «para una niña pequeña» y que lo quiere «listo antes de que empiecen las vacaciones». En diez minutos ha dicho cinco cosas y no ha dicho ninguna de las que hacen falta para pintar.

El dato que más preocupa es el de los veinte metros: el salón mide 20 m² de suelo, pero el paramento que hay que pintar es mucho más. Y hay dos cosas más que nadie ha dicho: si el gotelé viejo se tapa o se deja, y quién responde si el acabado terminado no es el que se esperaba.

Esta lección construye el método para pasar de las cinco frases al conjunto de requisitos que sí permiten trabajar: separar la consulta del pedido, reconocer el requisito que falta frente al que se supone, marcar de dónde sale cada dato y cerrar el resultado por escrito. Todos los nombres, referencias, fechas y cifras que aparecen son ficticios y sirven para practicar: no son datos de Pinturas Especializadas.

Qué vas a poder hacer al terminar

Convertir una solicitud vaga como «quiero pintar el salón» en los requisitos que un trabajo de pintura necesita para poder hacerse: soporte y su estado, acabado del paramento, cantidad y rendimiento, plazos, ambiente y quién ejecuta; distinguiendo en cada momento el requisito que falta del que se ha supuesto, marcando el origen de cada dato —dicho por el cliente, constando en la ficha, supuesto o pendiente— y cerrando en un registro escrito que el cliente confirme.

- Hecho verificado: consta en la ficha técnica o en la norma citada; aquí son las fichas de producto y las normas de consumo.
- Buena práctica: método de recogida de requisitos y de cálculo de consumo que se trabaja en el sector; no es, por sí solo, un procedimiento de Pinturas Especializadas.
- Decisión interna pendiente: la merma, los formatos, los plazos, la garantía y el circuito de validación; los confirma dirección.
- Supuesto didáctico: los clientes, las referencias, las fechas y las cifras marcados como ficticios sirven para practicar; no son datos reales ni compromisos de la empresa.

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: Qué merma se aplica por defecto al calcular la cantidad y quién la autoriza; hasta que se confirme, el valor usado se declara y se escribe en cada cálculo. Qué formatos de envase se consideran equivalentes entre sí al servir los litros calculados, y si se entrega el bote justo o el bote disponible. Qué plazo se compromete al responder a una solicitud de requisitos y con qué horquilla se comunica al cliente. Qué garantía ofrece la empresa cuando ejecuta la obra y qué responsabilidad asume cuando el cliente pinta con material comprado por su cuenta. Quién valida el registro de requisitos en cada tienda y qué se hace con un requisito que sigue pendiente en el momento de cerrar el pedido. Si el cliente puede modificar un requisito ya confirmado, hasta qué momento y con qué consecuencias sobre el material ya preparado.

1 · La frase que no es un requisito

«Quiero pintar el salón» no es un encargo: es una frase que contiene seis huecos y ningún dato. Es el punto de partida más frecuente del mostrador y también el más traicionero, porque parece que ya está todo dicho.

Un **requisito** es un dato que permite hacer una parte del trabajo sin improvisar.

«Pintar el salón» no lo es: no dice sobre qué superficie, ni con qué acabado, ni cuántos metros, ni para cuándo, ni quién lo hace. Cada hueco es un requisito, y cada hueco se puede cerrar de tres maneras: preguntando al cliente, consultando una ficha o dejando escrito que no se sabe.

Los seis bloques de esta lección se recorren siempre en el mismo orden, porque cada uno se apoya en el anterior:

- **Soporte y su estado.** Qué superficie se va a pintar y en qué condición está.
- **Acabado del paramento.** Cómo tiene que quedar la pared cuando la obra esté terminada.
- **Cantidad y rendimiento.** Cuánta pintura hace falta y de dónde sale ese número.
- **Plazos.** Cuándo empieza la obra, cuánto dura y cuándo se vuelve a usar el espacio.
- **Ambiente.** Para qué se usa el espacio y en qué condiciones se trabaja.
- **Quién ejecuta.** Quién pinta, con qué material y quién responde del resultado.

Y antes de nada, un cuidado de método: una solicitud tiene dos momentos. En la **consulta**, el cliente está explorando y lo que quiere es asesoramiento; en el **pedido**, ya ha decidido y lo que falta es cerrar los datos. Preguntar por los requisitos durante la consulta es hacer el trabajo; saltar al pedido es empujar al cliente. Y al revés: empezar a cerrar el pedido mientras el cliente todavía compara es la forma más rápida de perderlo.

La idea que organiza toda la lección es esta: **un requisito que falta se pregunta; un requisito que se supone se escribe como supuesto.** En el primer caso haces una pregunta. En el segundo has tomado una decisión en nombre del cliente sin avisarle, y esa decisión se paga en obra.

Los seis bloques de una solicitud

1 · Soporte y estado

Qué superficie se pinta y en qué condición está: obra nueva, repintado, gotelé, humedad.

2 · Acabado del paramento

Cómo tiene que quedar la pared terminada: con su textura, lisa o alisada.

3 · Cantidad y rendimiento

Cuánta pintura hace falta: superficie, manos, rendimiento de la ficha y merma.

4 · Plazos

Cuándo empieza, cuántos días dura y cuándo se vuelve a usar el espacio.

5 · Ambiente

Para qué se usa el espacio y en qué condiciones se trabaja.

6 · Quién ejecuta

Quién pinta, con qué material y quién responde del resultado.

Esquema didáctico. El orden importa: el soporte condiciona el acabado, y el acabado la cantidad y el plazo.

Los seis bloques. Cada uno se cierra preguntando, consultando una ficha o declarando que no se sabe.

1. Una cliente dice: «Quiero pintar el salón». ¿Cuál de estas frases sí es un requisito?

- ☐ «Quiero pintar el salón antes de las vacaciones.»
- ☐ «El salón tiene 42 m² de paramento, se pinta en dos manos y el acabado es con gotelé.»
- ☐ «Necesito un presupuesto cerrado antes de fin de mes.»
- ☐ «Pintar el salón con pintura blanca de interior.»

2 · El que falta y el que se supone

Hay dos formas de que un requisito no esté escrito, y se parecen hasta que cobran la factura.

El requisito **que falta** es un hueco que ves. No sabes si el gotelé viejo se tapa, lo ves. No sabes si el baño tiene ventilación, lo ves. Preguntas —o decides a quién preguntar— y el hueco se cierra con una respuesta. Es molesto, pero es visible.

El requisito **que se supone** es un hueco que has rellenado tú sin darte cuenta. «Un salón se pinta de blanco», «un baño necesita pintura especial», «en 20 m² caben 5 litros», «el marido lo pinta en las vacaciones». Cada suposición es razonable. Y por eso son las más peligrosas: nadie las revisa.

La diferencia no está en si la suposición acierta, sino en que **es tuya y no del cliente**. Un supuesto razonable que resulta falso cuesta exactamente lo mismo que un supuesto absurdo, porque en la obra nadie sabe que era una decisión provisional.

De aquí sale la regla: **todo lo que no conste, se escribe como pendiente y se pregunta; nada se rellena en silencio**. Un supuesto se escribe con su motivo («supuesto: paramento de yeso sin gotelé») y se confirma. Un pendiente se escribe con su destinatario («¿el aplicador lo comprueba en la visita?»). Los dos son honestos; lo que no lo es es el silencio.

Y hay un caso límite que conviene reconocer: **la suposición que hay que hacer**. A veces hay que decidir algo para poder avanzar —el formato del envase, una merma— y esperar la respuesta dejaría al cliente parado. Ahí la suposición está permitida, pero con dos condiciones: se declara al cliente («le calculo con un 10 % de merma, que se lo confirmo») y se anota como supuesto. Lo que no se puede es decidir y no decirlo.

El requisito que falta frente al que se supone

frente a

El que falta

Es un hueco que ves: no sabes si el gotelé se tapa. Se pregunta y se escribe la respuesta. Cuesta una pregunta y un minuto. Nadie lo confunde con un dato, porque se nota.

El que se supone

Es un hueco que has rellenado tú: «un salón se pinta de blanco». Se decide sin avisar y sin escribirlo. Cuesta una obra, un cliente o una devolución. Nadie lo revisa, porque parece un dato.

Esquema didáctico. Un supuesto no se corrige solo: se escribe, se declara y se confirma.

Los dos huecos se parecen. Solo uno se ve, y por eso se pregunta.

La pregunta de control

«¿Este dato lo ha dicho alguien, lo consta en una ficha, o lo he puesto yo?» Si la respuesta es «lo he puesto yo», todavía no es un requisito: es un supuesto, y como tal se escribe.

2. Un requisito que se puede deducir con facilidad no hace falta preguntar: se rellena con lo más razonable y ya está.

- ☐ Verdadero
- ☐ Falso

3 · De dónde sale cada dato

Cada dato que entra en un registro tiene un origen, y el origen se escribe. Hay cuatro, y ninguno es igual que los otros tres:

- **D · Dicho.** Lo que ha dicho el cliente, con sus palabras. Se escribe entrecomillado y se le devuelve para que lo confirme. «El salón es para una niña pequeña».
- **F · De ficha.** Lo que consta en la documentación del producto: rendimiento, número de manos, tiempo de secado, condiciones de aplicación. Es el dato que se puede citar, y es el que manda cuando el cliente y tú discrepáis: el rendimiento no es una opinión de la tienda.
- **S · Supuesto.** Lo que has rellenado tú. Se escribe como supuesto, con el motivo, y se confirma.
- **P · Pendiente.** Lo que no consta y hay que conseguir. Se escribe con quién lo consigue y para cuándo.

La regla de trabajo es que **un requisito solo se cierra con D o con F**. Un S y un P son requisitos abiertos: se puede trabajar con ellos, pero no se pueden dar por buenos.

Y hay un subconjunto peligroso, el **supuesto silencioso**: el que no se escribe porque «no hace falta». Es el que más caro sale, porque ni siquiera existe en el registro. Nadie lo puede revisar y nadie lo puede defender. La auditoría de un expediente empieza siempre por la misma pregunta: ¿qué datos de este expediente no escribió nadie?

Un detalle que parece menor y no lo es: el dato dicho por el cliente y el dato deducido de él nunca se mezclan. «Quiero pintar el salón» es dicho; «el salón tiene 42 m² de paramento» es deducido, y por eso va con S hasta que el cliente lo confirme.

De dónde sale cada dato

D · Dicho

Lo que ha dicho el cliente, con sus palabras. Se escribe entrecomillado y se le devuelve para que lo confirme.

F · De ficha

Lo que consta en la documentación del producto: rendimiento, manos, secado, condiciones de aplicación.

S · Supuesto

Lo que has rellenado tú. Se escribe con su motivo y se confirma antes de cerrar.

P · Pendiente

Lo que no consta. Se escribe con quién lo consigue y para cuándo.

Esquema didáctico. Solo D y F cierran un requisito; S y P son requisitos abiertos.

Cuatro marcas para cuatro situaciones distintas. Solo dos cierran un requisito.

3. Une cada marca con lo que significa.

3.	D · Dicho	-----
3.	F · De ficha	-----
3.	S · Supuesto	-----
3.	P · Pendiente	-----
3.	Requisito cerrado	-----

Opciones: Lo que ha dicho el cliente, con sus palabras, y que vuelve a confirmar. · Lo que consta en la documentación del producto: rendimiento, manos, secado. · Lo que has rellenado tú, con su motivo, pendiente de confirmar. · Lo que no consta y hay que conseguir, con quién y para cuándo. · El que tiene marca D o F, con su dato escrito y su fuente.

4 · El soporte y su estado

El soporte es la superficie que se va a pintar y el estado es lo que esa superficie tiene encima. Son dos preguntas distintas y conviene no mezclarlas: **qué hay** y **cómo está**.

Qué hay. Paramento de yeso o placa de yeso, hormigón, mortero de cemento, madera, metal, o un paramento mixto. La respuesta orienta al producto y a la preparación, y explica por qué «pintura para interior» no dice nada: casi todo lo que hay detrás de una pared de una casa es interior.

Cómo está. Obra nueva sin pintar, repintado sobre pintura anterior, gotelé, alisado, paramento con humedad, con manchas, con fisuras, con moho. Aquí es donde se decide si el trabajo es un repintado o si incluye algo más, y esa decisión cambia la superficie, la cantidad y el plazo.

La regla es que **el estado no se deduce de que se pinte de blanco**. Se deduce de preguntas concretas. Y hay una comprobación que no se salta: cuando el paramento ya está pintado, la pintura anterior tiene que ofrecer adherencia suficiente. Si no la ofrece, el trabajo no es «pintar encima»: es un problema de preparación que hay que tratar antes de gastar pintura. Cómo se comprueba y qué criterio se acepta es una decisión técnica pendiente de confirmar.

Y hay una tendencia que conviene vigilar: quedarse en «una pared es una pared». Un gotelé que se quiere tapar, una pared nueva que se quiere alisar y un paramento con humedad no son el mismo trabajo, aunque los tres acaben pintados de blanco.

La lección «Evaluar el estado antes de pintar» (C04) desarrolla la exploración del soporte con más detalle. Aquí basta con el método: **preguntar qué hay, preguntar cómo está y anotar el estado como un dato, no como una impresión**.

El soporte, en dos preguntas

Qué hay

Yeso, placa de yeso, hormigón, mortero, madera o metal. Orienta el producto y la preparación.

Cómo está

Obra nueva, repintado, gotelé, alisado, humedad, manchas, fisuras o moho.

Lo que se pregunta

Qué superficie, qué tiene encima, desde cuándo y si hay problemas de humedad.

Lo que no se deduce

Que «una pared es una pared». Del color blanco no se deduce el estado del soporte.

Esquema didáctico. El estado del soporte se anota como dato comprobable, nunca como impresión.

Qué hay, cómo está, qué se pregunta y qué no se deduce de un vistazo.

ACTIVIDAD INTERACTIVA
DISPONIBLE EN LUMBRE

4. Preguntar por el soporte en cuatro preguntas



5. El cliente dice: «Es una pared de yeso con gotelé». ¿Qué requisito sigue sin cerrar?

- ☐ El acabado final del paramento: si el gotelé se tapa o se conserva.
- ☐ El brillo del producto: mate, satinado o brillo.
- ☐ El precio de la mano de obra por metro cuadrado.
- ☐ El nombre y la empresa del aplicador.

5 · El acabado del paramento

Hay dos acabados y se confunden todos los días, en el mostrador y en la propia conversación.

El **acabado del producto** es el brillo de la pintura: mate, satinado o brillo. Es una característica del bote, sale de la ficha técnica y se elige como se elige un color.

El **acabado del paramento** es cómo tiene que quedar la pared cuando la obra esté terminada: con la textura que ya tenía, lisa, rayada, con la textura de siempre. No sale de la ficha: sale del cliente, y es la parte que más se da por hecha.

Por qué importa tanto: **el acabado del paramento decide si hay que alisar**. Un cliente que dice «quiero que no se note el gotelé» está pidiendo otra cosa que un repintado: hay que tratar la superficie antes de pintar, y eso cambia el soporte, la cantidad de producto, los plazos y, por supuesto, el presupuesto. Preguntar por el acabado no es una formalidad: es la pregunta que más caro sale si no se hace.

Y hay un matiz que conviene tener en la cabeza: **acabado no es sinónimo de liso**. Hay quien quiere una pared lisa sin relieve, quien quiere conservar la textura y quien solo quiere que no se vea el gotelé viejo, sino el que hay ahora. Lo que no vale es quedarse con la palabra «liso» y suponer el resto.

La pregunta que resuelve el asunto es una sola: «¿**Cómo quiere que quede la pared terminada?**» Y la respuesta se anota con las palabras del cliente, no con la traducción del vendedor.

Acabado del producto frente a acabado del paramento

frente a

Acabado del producto

El brillo de la pintura: mate, satinado o brillo. Es una característica del bote. Sale de la ficha técnica. Lo elige el cliente como elige un color.

Acabado del paramento

Cómo tiene que quedar la pared terminada: con su textura, lisa o rayada. Lo decide el cliente y lo dice con sus palabras. No sale de la ficha: sale de la conversación. Si pide liso, puede haber alisado detrás.

Esquema didáctico. La referencia y el color del producto tienen su propio recorrido en el checklist de pedido y entrega.

Dos acabados con el mismo nombre y preguntas completamente distintas.

6. Clasifica cada frase según el acabado del que habla.

Elementos:

- «Que quede liso, sin que se vea la textura.»
- «Mate, que no quiero que brillen las paredes.»
- «Que la pared tenga la misma textura de siempre.»
- «Satinado, que es el que más me gusta.»
- «Que no se note el gotelé viejo.»
- «Con brillo, es para el baño.»

Acabado del producto	. . .
Acabado del paramento	. . .

6 · La cantidad y el rendimiento

Este es el bloque que más se salta y el que más caro sale cuando se salta, porque el error aparece a mitad de obra, cuando el material ya está comprado.

La fórmula es corta y conviene repetirla siempre en el mismo orden:

Superficie × número de manos ÷ rendimiento de la ficha + merma.

Cada parte tiene su origen, y por eso ninguna se improvisa.

La **superficie** es el paramento que se va a pintar, medido en metros cuadrados: perímetro por altura, menos puertas y ventanas. Aquí está la trampa más común, y es la del salón de la situación: **20 m² de suelo no son 20 m² de paramento**. Una habitación de 4 × 5 metros tiene 20 m² de suelo y 45 m² de paramento antes de descontar los huecos. Si el cliente dice «veinte metros», la primera pregunta es de qué metros habla.

El **número de manos** sale de la ficha del producto. Una obra nueva y un paramento que hay que alisar no se tratan igual, y una mano de más o de menos cambia el cálculo entero.

El **rendimiento** es el dato de la ficha del producto: metros cuadrados por litro y mano. No es una medida de la tienda, no se usa de memoria y no vale igual para todos los productos ni para todas las aplicaciones. Si dos personas de la tienda obtienen cifras distintas con la misma ficha, el problema está en la superficie o en las manos, no en la ficha.

La **merma** es la única parte que no sale de una ficha: es una decisión. Cubre pérdidas, repasos y las irregularidades de la superficie. Qué merma aplica la empresa es una decisión interna pendiente de confirmar; lo que no es admisible es calcular sin ella, descubrirlo en obra y que la explicación sea «no pensé en ello».

Y el último paso, que también se salta: **traducir los litros a los formatos que hay**. Si el cálculo da 5,5 L y los formatos son de 1 L, 4 L y 20 L, no se entrega 5,5 L: se entrega un bote de 4 L y dos de 1 L, o lo que la tienda pueda servir. La cifra que va al presupuesto es la de los botes, no la de los litros.

Para que se vea la diferencia con un ejemplo limpio: si los 20 m² fueran de paramento y no de suelo, la cuenta sería $(20 \times 2) \div 8 = 5$ L, y con un 10 % de merma, 5,5 L: un bote de 4 L y dos de 1 L. Es la cifra que se venía usando como ejemplo; lo que cambia es que ahora se sabe de dónde sale cada número y qué es cada uno.

De los metros a los botes, en cinco pasos

1

Superficie: perímetro por altura, menos puertas y ventanas. Los metros del suelo no son los

2

Manos: las que indique la ficha del producto para ese estado del soporte.

3

Rendimiento: metros cuadrados por litro y mano, tomados de la ficha, no de memoria.

4

Merma: la única parte que no sale de una ficha. Se declara, se escribe y se explica.

5

Formatos: los litros calculados se traducen a los botes que hay, y la cifra del presupuesto es la

Esquema didáctico. La merma que aplica la empresa y los formatos equivalentes están pendientes de confirmar.

La fórmula, en orden fijo. Cada paso tiene su origen y su responsable.

ACTIVIDAD INTERACTIVA DISPONIBLE
EN LUMBRE

7. El salón de la situación, paso a paso



8. El cliente confirma 20 m² de paramento, dos manos y un rendimiento de 8 m² por litro y mano. ¿Cuántos litros consume la obra, sin contar la merma?

Respuesta: (L)

7 · Los plazos

«Lo quiero para las vacaciones» no es un plazo: es un deseo. Un plazo es un dato con tres partes —cuándo empieza, cuánto dura y cuándo se vuelve a usar el espacio— y las tres se pueden fijar.

Hay tres relojes distintos y se confunden:

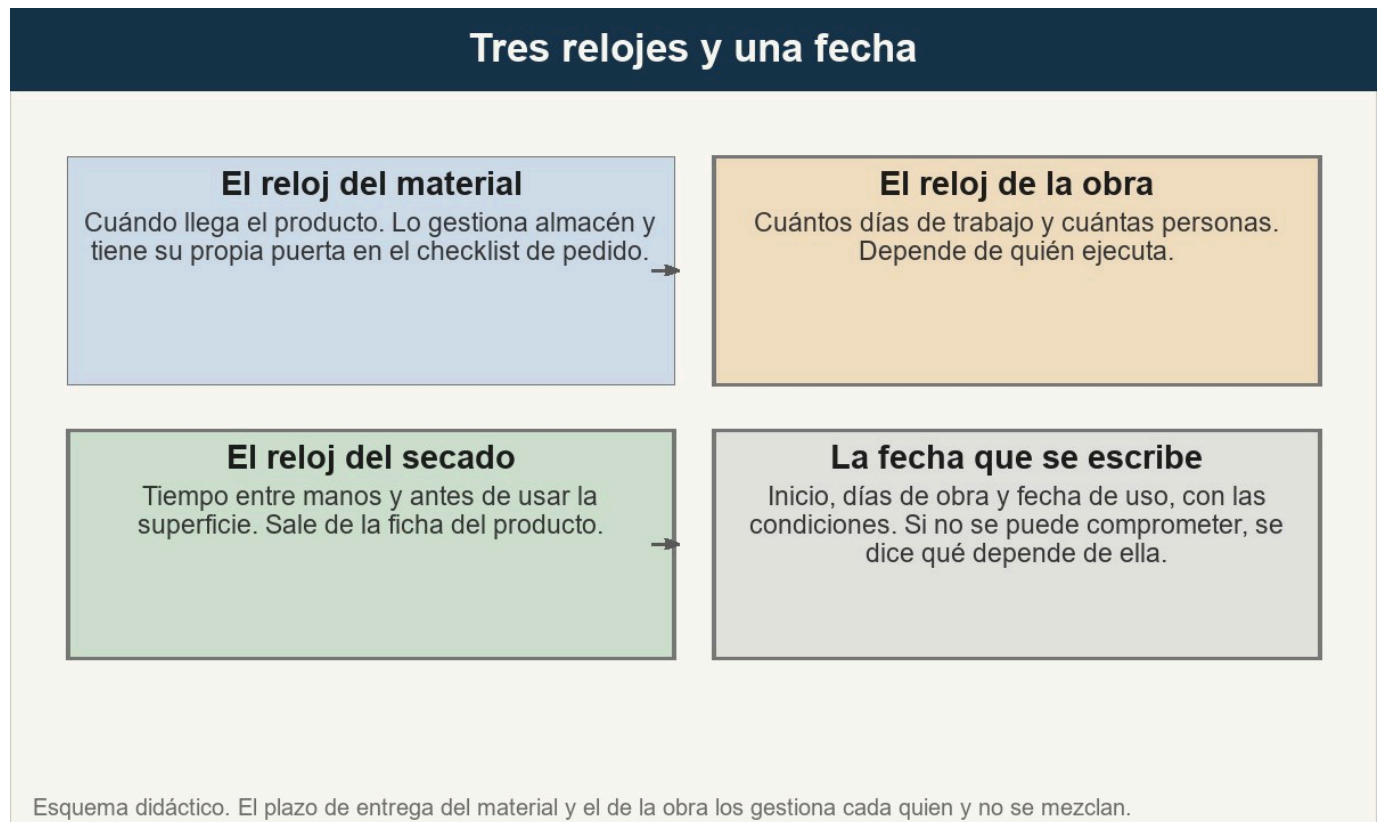
- **El reloj del material.** Cuándo llega el producto. Ese plazo lo gestiona almacén y no es de esta lección: es una puerta del checklist de pedido y entrega.
- **El reloj de la obra.** Cuántos días de trabajo y cuántas personas. Depende de quién ejecuta y del tamaño de la obra.

- **El reloj del secado.** Cuánto tiempo pasa entre manos y cuánto antes de poder usar la superficie. Sale de la ficha del producto y es el que más se olvida: una pared puede estar seca al tacto y no estar lista.

El error clásico es poner los tres en la misma columna y prometer una fecha que solo tiene en cuenta el primero.

Y hay dos plazos que no son de la obra pero la condicionan: **la disponibilidad de la vivienda** —no se puede pintar si no hay nadie que abra la puerta ni donde dormir esas noches— y **el momento del año** —una pared exterior en agosto y la misma pared en diciembre no se secan igual—. La ficha técnica indica las condiciones de aplicación; el calendario del cliente y el momento del año son datos del caso, no del producto.

La regla es: **el plazo se escribe como una fecha y una condición**, no como un adjetivo. «Para las vacaciones» se traduce a «pintado del 8 al 12 de julio; el espacio vuelve a usarse el 15». Si esa fecha no se puede comprometer, se escribe qué depende de ella y quién avisa.



Tres relojes distintos. Prometer una fecha es comprometerse con los tres.

9. El cliente pide que la habitación esté pintada y lista para dormir la noche del día 20. Ese dato, tal como está, ya es un requisito técnico de plazos completo.

☐ Verdadero

☐ Falso

8 · El ambiente

El ambiente es el requisito que más se da por supuesto, casi siempre porque «es una casa» y eso no dice nada. El ambiente es **para qué se usa el espacio y en qué condiciones se trabaja**.

El **uso** condiciona la elección del producto y no lo deja libre: un baño y un dormitorio no se resuelven con lo mismo; una terraza y un interior tampoco; un local con público y una vivienda tienen exigencias distintas. Y el uso también cambia el acabado esperado y los plazos: una habitación infantil se puede pintar con la niña en la casa de al lado; un cuarto de baño, no.

Las **condiciones** son el otro lado: temperatura, humedad, ventilación, polvo y exposición. No son detalles: la ficha técnica dice en qué condiciones se aplica el producto, y si el sitio no las cumple, el resultado no es el esperado aunque la pintura sea la correcta.

Y hay un uso que casi no se pregunta y que cambia el resto de la obra: **cuándo se vuelve a usar el espacio**. Una habitación que se pinta un lunes y se ocupa esa misma noche es una habitación que se acaba de estropear. Y un espacio con humedad se seca más despacio; un espacio con sol directo, más.

La pregunta que abre el bloque es una sola y funciona: «**¿Para qué se va a usar el espacio, y se podrá usar mientras se seca?**» Con la respuesta, el ambiente deja de ser una etiqueta y pasa a ser un requisito.

Y un límite que conviene tener presente: el ambiente es el dato del caso; el producto y sus prestaciones tienen su propia lección, «Entender familias y prestaciones», donde se ordenan las familias por la prestación que dan.

Cuatro ambientes, cuatro conversaciones

Ambiente	Qué cambia	Qué se pregunta
Dormitorio infantil	Producto, acabado y si se puede ocupar mientras se seca	¿Se duerme en la habitación esa noche? ¿Hay niños dentro?
Baño	Producto, ventilación y tiempo de secado	¿Hay ventilación? ¿Cuánto tarda en secar el paramento?
Exterior	Producto, condiciones de aplicación y sol	¿Golpea el sol? ¿En qué meses se pinta?
Local con público	Horarios de trabajo y plazos de ocupación	¿Hay que pintar de noche? ¿A qué hora se abre?

Esquema didáctico. Las condiciones concretas de aplicación las indica la ficha técnica de cada producto.

El ambiente no es una etiqueta: es lo que cambia en el producto, en el acabado y en el plazo.

10. El ambiente se pregunta por el _____ del espacio (dormitorio, baño, exterior, local con público), por las condiciones de _____, de _____ y de _____ del lugar de trabajo, y por si el espacio se puede pintar mientras se seca.

9 · Quién ejecuta

La última pregunta es la que más se pospone y la que más consecuencias tiene: **quién pinta**. No es un detalle administrativo: cambia qué se puede prometer y qué se responde.

Hay tres situaciones distintas, y no son la misma:

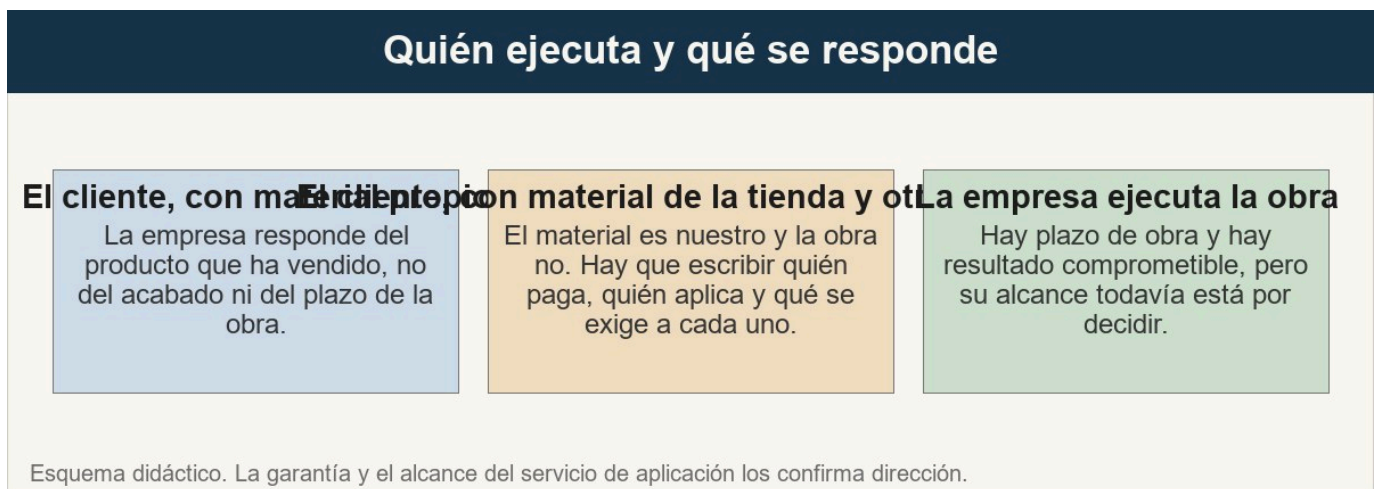
- **El cliente pinta con material comprado por él.** La empresa vende el producto y responde del producto. No responde del acabado, del plazo de la obra ni del resultado final. Los requisitos que hay que recoger son otros: qué material compra, si es el mismo para todo y si asume que puede pintar.
- **El cliente pinta con material de la tienda, pero lo pinta otro** —un familiar, un aplicador externo—. Entonces el material es nuestro y la obra no: hay que dejar claro quién paga el material, quién lo aplica y qué se le puede exigir a cada uno.
- **La empresa ejecuta la obra.** Entonces sí hay plazo de obra y hay un resultado que se puede comprometer. Pero el alcance de ese compromiso —qué se garantiza, durante

cuánto tiempo y qué cubre— no está decidido, y por eso es una decisión pendiente de dirección.

En los tres casos hay una misma pregunta que hay que escribir: **quién responde si el acabado no cumple lo acordado**. Si nadie lo asume, aparece por arte de magia el día que la pared no sale como se esperaba.

Y un detalle que afecta a lo que se puede prometer: **si el material es del cliente, la empresa no puede garantizar el resultado de la obra**, aunque el cliente lo pida; y si el material es nuestro, hay que dejar por escrito qué se asume y qué no. La garantía de la empresa y el alcance del servicio de aplicación están pendientes de confirmar.

La consecuencia práctica para el resto de la lección: cuando quien ejecuta no es la empresa, varios requisitos dejan de poder cerrarse en el mostrador —el plazo de obra, el acabado esperado, el resultado— y pasan a ser datos que se le preguntan al cliente. No es un límite de la lección: es la diferencia entre comprometer una cosa y yo misma.



Tres situaciones y tres alcances de compromiso. Lo que responde la empresa cambia en cada una.

11. El cliente dice: «Lo pinta mi marido, con la pintura que compre él en la tienda». ¿Qué es lo correcto?

- ☐ Anotarlo todo como un pedido cerrado, porque el material está en la tienda.
- ☐ Anotar que el material es nuestro, que la obra no, y dejar escrito quién responde si el acabado no cumple lo acordado.
- ☐ Prometer que el resultado queda garantizado mientras el material sea de la tienda.
- ☐ No recoger ningún requisito más, porque la obra no la ejecuta la empresa.

10 · El registro de requisitos

Un requisito que solo vive en la cabeza de quien atendió al cliente se pierde en cuanto cambia el turno. Por eso, después de recorrer los seis bloques, la información se escribe: **una fila por bloque de requisito**, y en cada fila, de dónde sale cada dato.

Una fila tiene cuatro celdas y ninguna se rellena de memoria:

- **Lo que ha dicho el cliente (D).** Con sus palabras, entrecomillado. Se le devuelve para que lo confirme.
- **Lo que consta (F).** El dato que viene de la ficha del producto: rendimiento, manos, secado, condiciones.
- **Lo que falta o lo que se ha supuesto (P o S).** Escrito como pendiente, con su destinatario, o como supuesto, con su motivo.
- **Quién lo cierra y cuándo.** El nombre o la función de quien lo confirma y la fecha.

Y una fila que no puede faltar: la de **confirmación**. El registro termina con lo que dijo el cliente al leerlo —«sí, es eso»— y con la fecha. Sin esa fila, el registro es un borrador, aunque esté lleno de datos.

El orden de las filas no es caprichoso: el soporte y el acabado condicionan la cantidad; la cantidad y el secado condicionan el plazo; el plazo y el ambiente condicionan la fecha que se puede comprometer. Por eso el registro se rellena en ese orden y no por donde va perdiendo el cliente.

Y hay una ventaja práctica que no se ve hasta que se usa: el registro convierte una conversación en algo que otra persona puede usar. Almacén ve las manos y el formato, dirección técnica ve el soporte, el aplicador ve el acabado y la ocupación. Sin registro, cada uno tiene que volver a preguntar al cliente.

El registro, en seis líneas

1

Identificación: quién es, en qué canal y en qué fecha se recoge la solicitud.

2

La frase del cliente, tal cual: «quiero pintar el salón», sin añadirle nada.

3

Los seis bloques, con su marca: D, F, S o P en cada dato.

4

Lo que falta, con su destinatario y su plazo; lo supuesto, con su motivo.

5

El registro se lee al cliente y se pide la confirmación de supuestos y fechas.

6

Se archiva con la fecha y con quién confirmó. Sin esa línea, es un borrador.

Esquema didáctico. El registro donde se guarda y su plazo de conservación los confirma dirección.

El registro se rellena por filas y se cierra con la confirmación del cliente.

12. Cada frase va a su bloque de requisito. Clasifícalas.

Elementos:

- «La pared es de yeso y hace años que no se pinta.»
- «Quiero que no se note el gotelé.»
- «Son 20 m² de paramento, en dos manos.»
- «¿Cuántos botes de 4 litros necesito?»
- «Tiene que estar pintado el día 10.»
- «El espacio no se vuelve a usar hasta el día 20.»
- «Es un baño, con agua y humedad.»
- «Lo pinta mi cuñado, con material de la tienda.»
- «Es una terraza en exterior.»
- «Quiero que la pared quede totalmente lisa.»

Soporte y acabado	. . .
Cantidad y rendimiento	. . .
Plazos	. . .
Ambiente y ejecución	. . .

11 · El método, paso a paso

El método completo cabe en seis pasos, y su orden importa tanto como su contenido.

1. **Separar.** Escribe en una frase qué pide el cliente, con sus palabras y sin añadir nada. «Quiere pintar el salón.»
2. **Recorrer los seis bloques.** Anota cada dato y su origen: D, F, S o P. No tapes los huecos: déjalos visibles.
3. **Preguntar solo por los huecos.** Se pregunta por lo que está en P y por los S que cambian algo. Se pregunta poco y bien: una pregunta por dato.
4. **Traducir a datos.** Cada respuesta se convierte en algo medible: metros cuadrados, manos, fechas, acabados, condiciones.
5. **Devolver el registro.** Se lee al cliente, con sus palabras, y se le pide la confirmación explícita de los supuestos y de las fechas.
6. **Archivar.** Se guarda con quién lo confirmó y cuándo. Un requisito sin confirmar por escrito sigue siendo un requisito abierto.

Los pasos tres y cinco son los que se saltan, y son los dos que importan: el primero rellena los huecos y el segundo evita que los rellenes tú sin que el cliente lo sepa.

Y una regla de velocidad que conviene tener escrita: **no se avanza al paso siguiente con un hueco abierto que pueda cambiar el resultado.** Se anota el hueco, se

pregunta y, mientras llega la respuesta, se sigue con lo que no depende de él.
Preguntar por todo a la vez agota; no preguntar nada deja el supuesto en silencio.

ACTIVIDAD INTERACTIVA
DISPONIBLE EN LUMBRE

13. «Quiero pintar el salón», convertido en requisitos



14. Ordena los pasos del método en el orden en que se hacen.

Archivar el registro con quién lo confirmó y con la fecha.

Escribir en una frase qué pide el cliente, con sus palabras y sin añadir nada.

Traducir cada respuesta a un dato medible: metros cuadrados, manos, fechas y acabados.

Recorrer los seis bloques y anotar cada dato con su origen: dicho, de ficha, supuesto o pendiente.

Devolver el registro al cliente y pedir la confirmación explícita de los supuestos y de las fechas.

Preguntar solo por los huecos: los pendientes y los supuestos que cambian el resultado.

12 · Los errores que se pagan solos

Los errores de este puesto se repiten porque se repiten las condiciones que los producen. Estos seis son los más caros, y ninguno es difícil de evitar: por eso se repiten.

- **Dar por supuesto el soporte.** «Una pared es una pared.» Se elige producto y acabado sin saber qué hay debajo.
- **Confundir el suelo con el paramento.** Se calculan los metros de suelo y se pinta mucho menos de lo que hay.
- **Confundir los dos acabados.** «Mate» resuelve el brillo del producto y no dice nada de cómo debe quedar la pared.
- **Calcular sin merma.** La merma no es un adorno del cálculo: sin ella, la falta de material aparece a mitad de obra.
- **Escribir un deseo como un plazo.** «Para las vacaciones» no es una fecha, y una fecha mal puesta se rompe sola.
- **No dejar escrito quién ejecuta.** Nadie asume el resultado y, cuando algo no cuadra, nadie sabe a quién preguntar.

Todas tienen un mismo patrón: **rellenan un hueco sin escribirlo**. Por eso el primer movimiento del método no es una frase de cortesía: es separar, y el segundo es marcar el origen de cada dato.

Y hay un último error, el más discreto, que no es un error de cálculo sino de actitud: **aceptar el trabajo sin dejar nada escrito**. Se cierra la venta, el cliente se va contento y tres semanas después hay una pared que no es la que se había pedido y nadie sabe qué se había dicho. Ese error no lo arregla ninguna ficha técnica.

Lo que se paga frente a lo que lo evita

frente a

Lo que se paga

Deducir el soporte. Confundir suelo con paramento. Confundir los dos acabados. Calcular sin merma. Prometer con un deseo. No dejar escrito quién ejecuta.

Lo que lo evita

Preguntar qué hay y cómo está. Medir perímetro por altura. Preguntar cómo quiere que quede la pared. Declarar la merma. Escribir fecha y condición. Anotar quién responde del resultado.

Esquema didáctico. Los seis errores rellenan un hueco sin escribirlo; por eso el registro es la herramienta.

Cada error tiene su contraria, y las dos listas se corresponden una a una.

ACTIVIDAD INTERACTIVA
DISPONIBLE EN LUMBRE

15. Seis frases de un registro de requisitos. Marca las que no se sostienen.



13 · Lo que esta lección no decide

Esta lección da un método y deja fuera todo lo que depende de la empresa. **No decide** qué merma se aplica por defecto en el cálculo de cantidad. **No decide** qué formatos de envase se consideran equivalentes al servir los litros calculados. **No decide** qué plazo se compromete al responder a una solicitud de requisitos. **No decide** qué garantía ofrece la empresa cuando ejecuta la obra, ni qué responsabilidad asume cuando el cliente pinta con material propio. **No decide** quién valida el registro de requisitos ni qué se hace con un requisito que sigue pendiente. **No decide** si el cliente puede modificar un requisito ya confirmado.

Todo eso queda en la lista de pendientes y lo confirma dirección. Mientras no esté confirmado, la conducta es la prudente: **se calcula con supuestos declarados, se escriben las fechas como fechas y no se promete lo que depende de un acuerdo que todavía no existe**.

Y hay una frontera de esta lección que conviene tener presente. La **referencia y el color exacto** del producto, su base y su formato tienen su propio recorrido, en las puertas del checklist de pedido y entrega; el **precio y las condiciones comerciales** tienen el suyo; y el **porte y la entrega** también. Esta lección no los sustituye: da por supuesto que se resolverán por su vía, porque un trabajo se puede medir y presupuestar sin ellos, siempre que no se mezclen.

Por último, la advertencia de rigor: esta evaluación acredita el conocimiento del método. Saber distinguir un requisito que falta de uno que se supone, y escribir el origen de cada dato, se demuestra aquí. **Medir una pared, negociar un acabado con un cliente y decidir si un gotelé se tapa se demuestra en la obra, con alguien delante.**

- La merma por defecto en el cálculo de cantidad y quién la autoriza.
- Los formatos de envase equivalentes entre sí al servir los litros calculados.
- El plazo de respuesta a una solicitud de requisitos y con qué horquilla se comunica.
- La garantía cuando la empresa ejecuta la obra y la responsabilidad cuando no la ejecuta.
- Quién valida el registro de requisitos y qué se hace con lo que sigue pendiente.
- Si un requisito confirmado puede cambiarse y hasta cuándo.

16. ¿Cuál de estos datos NO es un requisito técnico de la obra?

- ☐ El acabado que debe quedar en el paramento.
- ☐ El código de color de la base para tinter.
- ☐ Los metros cuadrados de paramento y el número de manos.
- ☐ El ambiente en el que se va a pintar y si el espacio se usa mientras se seca.

Herramienta de trabajo: registro de requisitos

Se abre en cuanto el cliente pide algo y se rellena por filas: una por cada bloque de requisito. La columna de ejemplo es ficticia y sirve para ver el nivel de detalle; no son datos de Pinturas Especializadas. Los campos definitivos dependen del procedimiento que confirme dirección.

Modelo didáctico de registro de requisitos. Lo que no se sabe se escribe como pendiente, con su destinatario, y lo que se deduce se escribe como supuesto, con su motivo.

Fila	Lo que ha dicho el cliente (D)	Lo que consta (F)	Supuesto (S) o pendiente (P)	Quién lo cierra y cuándo
Soporte y estado	«Es una pared de yeso con gotelé»	El producto elegido es de uso interior	P: no se ha comprobado la humedad	Aplicador, en la visita
Acabado del paramento	«Que no se note el gotelé»	—	P: hay que decidir si se alisa	Dirección técnica
Cantidad y rendimiento	«Unos veinte metros»	8 m ² /L y dos manos (ficha)	S: los metros son de suelo	El cliente, antes de calcular
Plazos	«Antes de las vacaciones»	Secado entre manos (ficha)	P: días de obra y fecha de uso	Dirección, al confirmar el pedido
Ambiente	«Es para una niña pequeña»	Condiciones de aplicación (ficha)	P: si se ocupa mientras se seca	El cliente
Quién ejecuta	«Lo pinta mi marido»	—	P: con qué material y quién responde	El cliente
Confirmación	«Sí, es eso»	—	—	El cliente, con la fecha

- Una fila por bloque de requisito. Si falta una fila, ese requisito no está cerrado.
- Ninguna celda se rellena de memoria: cada dato lleva su marca (D, F, S o P) y su origen.
- Un supuesto que cambia el resultado —merma, gotelé, metros— se confirma por escrito antes de cerrar.
- La última línea no se borra nunca: si nadie confirma, el registro sigue abierto.

Cómo usarla

Un registro con supuestos sin confirmar no es un requisito: es una intención. Se entrega al cliente para que lo confirme y se guarda la versión confirmada con la fecha y con el nombre de quien la confirmó.

Repaso activo

ACTIVIDAD INTERACTIVA
DISPONIBLE EN LUMBRE

17. Memoria: los seis bloques

Empareja cada bloque con
la pregunta que lo abre.



ACTIVIDAD INTERACTIVA DISPONIBLE EN
LUMBRE

18. Tarjetas de los requisitos



ACTIVIDAD INTERACTIVA
DISPONIBLE EN LUMBRE

19. Chequeo: convertir una solicitud en requisitos



Para dominar este tema

Convertir una solicitud en requisitos no es adivinar ni rellenar huecos: es **preguntar con método**. «Quiero pintar el salón» no es un encargo, es una frase con seis huecos, y los huecos son siempre los mismos: **soporte y estado, acabado del paramento, cantidad y rendimiento, plazos, ambiente y quién ejecuta**.

La distinción que ordena todo es la del hueco que falta y el hueco que se supone. El primero se ve y se pregunta. El segundo lo has rellenado tú, con una decisión razonable que nadie ha revisado, y es el que se paga en obra. La regla es simple: **un requisito que falta se pregunta; un requisito que se supone se escribe como supuesto**.

Y cada dato lleva su origen: **D**icho por el cliente, **F**de ficha, **S**upuesto o **P**endiente. Solo D y F cierran un requisito; S y P son requisitos abiertos, con su motivo y con su destinatario.

La cantidad se calcula con un orden fijo —superficie por manos, dividido por el rendimiento de la ficha, más una merma declarada— y se traduce a los botes que hay. El acabado del paramento no es el brillo del producto: es cómo tiene que quedar la pared, y decidirlo puede cambiar la superficie, la cantidad y el plazo. Los plazos son tres relojes —material, obra y secado— y se escriben como fechas con su condición,

nunca como deseos. Y el ambiente son el uso del espacio, sus condiciones y si se puede ocupar mientras se seca.

Todo ello termina en un registro por filas, con una fila por bloque, el origen de cada dato y una última línea de confirmación con la fecha. Ese registro es lo que permite que otra persona siga el trabajo sin volver a preguntar al cliente.

Y lo que no se decide aquí está explícitamente pendiente: la merma por defecto, los formatos equivalentes, el plazo de respuesta, la garantía y el alcance del servicio de aplicación, quién valida el registro y si un requisito confirmado puede cambiarse. Esta lección no los inventa. La evaluación online acredita el conocimiento del método:

medir una pared, negociar un acabado y decidir si un gotelé se tapa se demuestra en la obra, con alguien delante.

- UNE-EN ISO 9001:2015, Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos (AENOR/UNE, consulta 2026-10): referencia para la idea de revisar los requisitos del cliente antes de comprometer la entrega; esta lección no reproduce sus requisitos ni los convierte en procedimiento de la empresa.
- Real Decreto Legislativo 1/2007, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (BOE, consulta 2026-10): marco general de consumo; esta lección no interpreta derechos, plazos ni importes.
- Fichas técnicas y fichas de datos de seguridad de los fabricantes del catálogo (Jotun, AkzoNobel/Sikkens, PPG y otros): fuente del rendimiento en m²/L, del número de manos, del tiempo de secado y de las condiciones de aplicación que usa esta lección (consulta 2026-10); la ficha vigente de cada producto prevalece sobre cualquier resumen interno.
- Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD) y Ley Orgánica 3/2018 (LOPDGDD): el registro de requisitos contiene datos del cliente —nombre, teléfono, dirección de la vivienda— y su tratamiento debe limitarse a lo necesario para resolver la solicitud (DOUE/BOE/AEPD, consulta 2026-10); esta lección no interpreta la base jurídica ni los plazos de conservación.

Para mirarlo de otra manera

El médico y el diagnóstico

Un médico no da un tratamiento sin preguntar qué duele, desde cuándo y qué síntomas hay. Tampoco empieza a prescribir por lo que le parece más probable. Pregunta, y lo que no le dicen lo deja pendiente de pruebas en lugar de escribirlo como si lo supiera. Aquí se hace lo mismo: soporte, acabado, cantidad, plazos, ambiente y ejecución son los síntomas de la obra, y cada uno se pregunta antes de escribirlo.

La pregunta que ordena

«¿Este dato lo ha dicho alguien, lo consta en una ficha, o lo he puesto yo?»
Con esa respuesta, cada hueco del registro tiene un sitio: D, F, S o P.

El sastre y las medidas

Un sastre no hace un traje sin tomar las medidas, y no las toma del código de la talla: las toma del cuerpo de quien lo va a llevar. En una obra pasa igual. Los metros no salen de un catálogo: salen del perímetro por la altura, menos las puertas y las ventanas. Y el acabado esperado tampoco sale de un catálogo: sale de lo que dice el cliente sobre cómo quiere que quede la pared.

El atajo que no funciona

Calcular sobre los metros del suelo parece rápido y es la causa más común de quedarse sin pintura a mitad de obra. Y la suposición silenciosa —«un salón se pinta de blanco»— parece un detalle y es una decisión tomada en nombre del cliente.

Cinco preguntas para auditar un registro

1. ¿Está la frase del cliente escrita tal cual, sin añadidos?
2. ¿Tiene cada dato su marca: dicho, de ficha, supuesto o pendiente?
3. ¿Hay algún supuesto que cambie el resultado y que no se haya confirmado por escrito?
4. ¿Están los metros medidos como paramento, y no como suelo?
5. ¿Está la línea de confirmación con la fecha y con el nombre de quien confirmó?

La respuesta incómoda

Si a la tercera pregunta la respuesta es «no hay ninguno», casi siempre es que el registro está incompleto. La auditoría de un expediente empieza por los datos que no escribió nadie.

Referencia curricular

Materia:	Presupuestos y pedidos · De la solicitud vaga a los requisitos de la obra
-----------------	---

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



<https://pinturasespecializadas.lumbre.lat/object/convertir-una-solicitud-en-requisitos-completos>

Material educativo generado desde Lumbre · lumbre.lat