

L U M B R E



Existencias físicas, registradas y disponibles

Materia: Existencias y movimientos · Pinturas Especializadas

31/10/2026

Antes de empezar

Objeto de formación interna sobre la disponibilidad real de un producto en tienda: qué es el conteo físico, qué es la cifra del sistema y qué es lo que se puede prometer. Enseña la cadena de restas (reservas, transferencias en curso, incidencias y mermas sin dar de baja), la forma de confirmar antes de prometer y qué hacer cuando el registro y la estantería no cuadran. Todas las cifras son supuestos didácticos ficticios; la ruta interna concreta queda pendiente de validación de la empresa.

QUÉ APRENDERÁS

- Distinguir las existencias físicas, las registradas y las disponibles de una misma referencia; calcular la disponibilidad restando reservas, mercancía en tránsito y unidades bloqueadas por incidencia; confirmar antes de prometer con una cifra, un plazo y una condición; y registrar y escalar un descuadre entre registro y estantería sin ajustar datos por cuenta propia.

Existencias físicas, registradas y disponibles

EXISTENCIAS Y MOVIMIENTOS

Existencias físicas, registradas y disponibles

JUL-C08-O01

Academia Juliá · formación interna

Disponibilidad de existencias: el punto donde una cifra deja de ser un dato y se convierte en un compromiso con un cliente. Portada de identidad de la Academia de Pinturas Especializadas (formación interna).

Llama un cliente para confirmar dos cajas de un esmalte. Miras el sistema, ves una cifra holgada y dices «sí, hay». Media hora después estás delante de la estantería con tres botes sueltos, un carrito de preparación a medio cerrar y un palé precintado con el nombre de otra tienda. El número de la pantalla no mentía: simplemente **no respondía a la pregunta que acabas de contestar en voz alta**. Entre «cuánto registra el sistema» y «cuánto puedo prometer yo ahora» hay tres magnitudes distintas y varias restas que casi nadie hace a tiempo.

Este objeto enseña a **separar las tres magnitudes** —físico, registrado y disponible—, a **calcular la disponibilidad** restando lo reservado, lo que está en tránsito hacia otro destino y lo bloqueado por una incidencia, y a **confirmar antes de prometer** con una cifra, un plazo y una condición. Lo que cada tienda concreta hace con un descuadre (en qué pantalla se anota, quién puede reservar, quién autoriza un ajuste de inventario) **depende del procedimiento interno de la empresa** y está pendiente de validación: aquí se aprende el control, no una ruta inventada. Todos los números que verás son **datos ficticios de supuestos didácticos**.

Ninguna cifra de existencias es una promesa hasta que sabes a qué magnitud pertenece y la has comprobado hoy.

— Regla de la disponibilidad. Un número sin magnitud y sin fecha se convierte en un compromiso que luego no puedes cumplir.

Dependencia interna pendiente

Este objeto enseña controles generales y verificables de la disponibilidad (conteo, identificación de magnitudes, cadena de restas, confirmación y registro de descuadres). Faltan datos internos que **debe confirmar la casa** (ver §5.3 del plan): **cómo se llama el sistema de stock de la empresa y qué campos o estados ofrece** para saber si una unidad aparece como reservada, apartada o bloqueada; **quién puede reservar y con qué alcance** (un cliente concreto, un pedido preparado, un trabajo en curso, cuánto tiempo queda reservado); **cómo se registra la mercancía en tránsito entre la PBA y la tienda** y desde qué momento deja de contar en un punto de venta y empieza a contar en el otro; y **quién autoriza un ajuste de inventario** y por qué cauce se investiga una diferencia. Hasta entonces, nada de esto se afirma como norma: se enseña a preguntar, a trabajar con la cifra comprobada y a escalar.

1 · «Queda» no es lo mismo que «está»

En el lenguaje del mostrador se usa la misma palabra —«queda», «hay», «te lo tengo»— para cosas muy distintas. Un envase puede **quedar en la estantería** y no estar disponible porque pertenece a un pedido ya preparado; puede **estar registrado** en el sistema y no existir físicamente porque se rompió y nadie dio la baja; y puede **estar disponible** en otra tienda y no en la tuya. Nombrar cada magnitud con su palabra evita la mitad de los compromisos que luego no se cumplen. Estas son las palabras que se usan en este objeto:

- **EXISTENCIAS FÍSICAS:** lo que cuento con mis ojos en la estantería de este punto de venta, en este momento. Es un hecho medido, no un dato del programa.
- **EXISTENCIAS REGISTRADAS:** la cifra que devuelve el sistema. Es la consecuencia de las entradas y salidas que se han ido registrando; puede estar desfasada.
- **UNIDADES RESERVADAS:** unidades comprometidas con un pedido preparado, un apartado o un trabajo en curso. Están físicamente, pero ya no son libres.
- **MERCANCÍA EN TRÁNSITO:** unidades que están en mi estantería pero asignadas a salida hacia otro destino, o unidades que vienen de otra tienda y aún no han llegado.
- **UNIDADES BLOQUEADAS POR INCIDENCIA:** dañadas, abiertas, sin etiquetar, con lote dudoso o pendientes de una comprobación. No se venden ni se prometen.
- **DISPONIBILIDAD:** lo que puedo prometer ahora en este punto de venta, con la cifra, el plazo y la condición que luego pueda sostener.
- **DIFERENCIA O DESCUADRE:** la desviación entre lo registrado y lo contado. Es un dato que se investiga, no un número que se borra.
- **MERMA:** unidad perdida o destruida que debe salir del registro por la vía autorizada. Mientras no se da de baja, el registro dice más de lo que hay.

Tres preguntas antes de abrir la boca

¿CUÁNTO HAY de verdad delante de mis ojos? (físico comprobado). ¿CUÁNTO DICE el sistema y desde cuándo? (registrado). ¿CUÁNTO ME QUEDA LIBRE después de restar reservas, tránsitos e incidencias? (disponible). La tercera es la única que se le dice al cliente como compromiso, y solo si la primera está comprobada hoy.

2 · Las tres magnitudes, una por una

Las tres magnitudes se parecen en que son un número con una referencia y un formato por delante, y se diferencian en todo lo demás: **quién las produce, cuándo caducan y para qué sirven**. Confundirlas es la raíz de la mayoría de los «te lo dije y no estaba». La figura siguiente pone las tres sobre la misma referencia ficticia para que se vea que pueden ser tres números distintos a la vez, y los tres «correctos».

Físico, registrado y disponible: tres cifras distintas

FÍSICO · ESTANTERÍA

Lo que cuento con mis ojos hoy, en este punto de venta: 40 envases. Es un hecho medido, no un dato del programa. (Dato ficticio)

REGISTRADO · SISTEMA

Lo que afirma el programa de la casa: 44 envases. Es la suma de entradas y salidas registradas, no un conteo. (Dato ficticio)

DISPONIBLE · CLIENTE

Lo que puedo prometer ahora: 26 envases. Al físico se le resta lo reservado, lo que sale de tránsito y lo bloqueado. (Dato ficticio)

LA DIFERENCIA: 4 envases

El registro dice 44 y el conteo 40. Esa diferencia NO se borra ajustando: se anota, se recuenta y se escala a quien pueda comprobarla.

LA CIFRA QUE SE PROMETE: 26

Aunque el sistema marcara 44, lo vendible hoy es 26. Nadie promete una magnitud que no ha comprobado de qué habla.

Regla de este objeto

Antes de confirmar una entrega hay que saber A QUÉ magnitud pertenece el número que tengo delante y si está comprobado hoy. «Queda» (queda en la estantería) no es «está» (está disponible para ti): entre las dos hay reservas, transferencias en curso e incidencias abiertas.

Diagrama original. Todas las cifras son un supuesto didáctico ficticio; no reproducen el sistema ni las existencias reales de la casa.

Una misma referencia en tres cifras distintas (datos ficticios). Físico es lo contado hoy; registrado, lo que afirma el sistema; disponible, lo que queda tras restar reservas, tránsitos e incidencias. La diferencia de 4 envases se investiga: no se ajusta por cuenta propia.

El físico solo existe en presente: caduca en cuanto entra un pedido, sale un carrito de preparación o se cae un bote. Una cifra física de ayer no es un dato, es un recuerdo. Por eso, cuando la entrega es comprometida —un cliente que viene a recoger, un transportista que espera—, el físico se **cuenta**, no se deduce.

El registrado es un cálculo acumulado: lo que entró menos lo que se ha ido registrando que salía. Es muy útil para detectar tendencias y para el PBA, pero arrastra todo lo que no se registró: una rotura no dada de baja, una venta apurada sin salida, una transferencia que salió sin documento o una recepción con diferencia no anotada. Si el registro está **por encima** del conteo, casi siempre hay algo sin registrar; si está **por debajo**, suele haber mercancía que entró sin registro (o una devolución mal cerrada).

El disponible no es un dato que esté en ninguna parte: **se calcula** cada vez que se necesita. Es la magnitud operativa del mostrador y la única que puede convertirse en una promesa con fecha.

Dónde vive cada magnitud, quién la produce y para qué sirve

Magnitud	Quién la produce	Cuándo caduca	Para qué sirve
Físico	Yo, contando en la estantería de este punto de venta	En cuanto entra o sale un envase	Saber qué hay de verdad; detectar descuadres
Registrado	El sistema, acumulando entradas y salidas registradas	Nunca se «actualiza solo»: se desfasa si algo no se registra	Ver la foto administrativa y alimentar el PBA
Reservado	El pedido preparado, el apartado o el trabajo en curso	Cuando se entrega o se libera la reserva	Saber qué está comprometido aunque siga físicamente
En tránsito	La transferencia entre PBA y tienda o entre tiendas	Hasta que se registra la salida o la recepción	No prometer dos veces la misma unidad
Bloqueado	Una incidencia: rotura, envase abierto, duda de lote o referencia	Hasta que se comprueba y se cierra la incidencia	Proteger al cliente y conservar la prueba
Disponible	Yo, calculando: físico menos reservas, tránsitos y bloqueos	En el mismo momento en que lo hago	Es la única cifra que puedo prometer

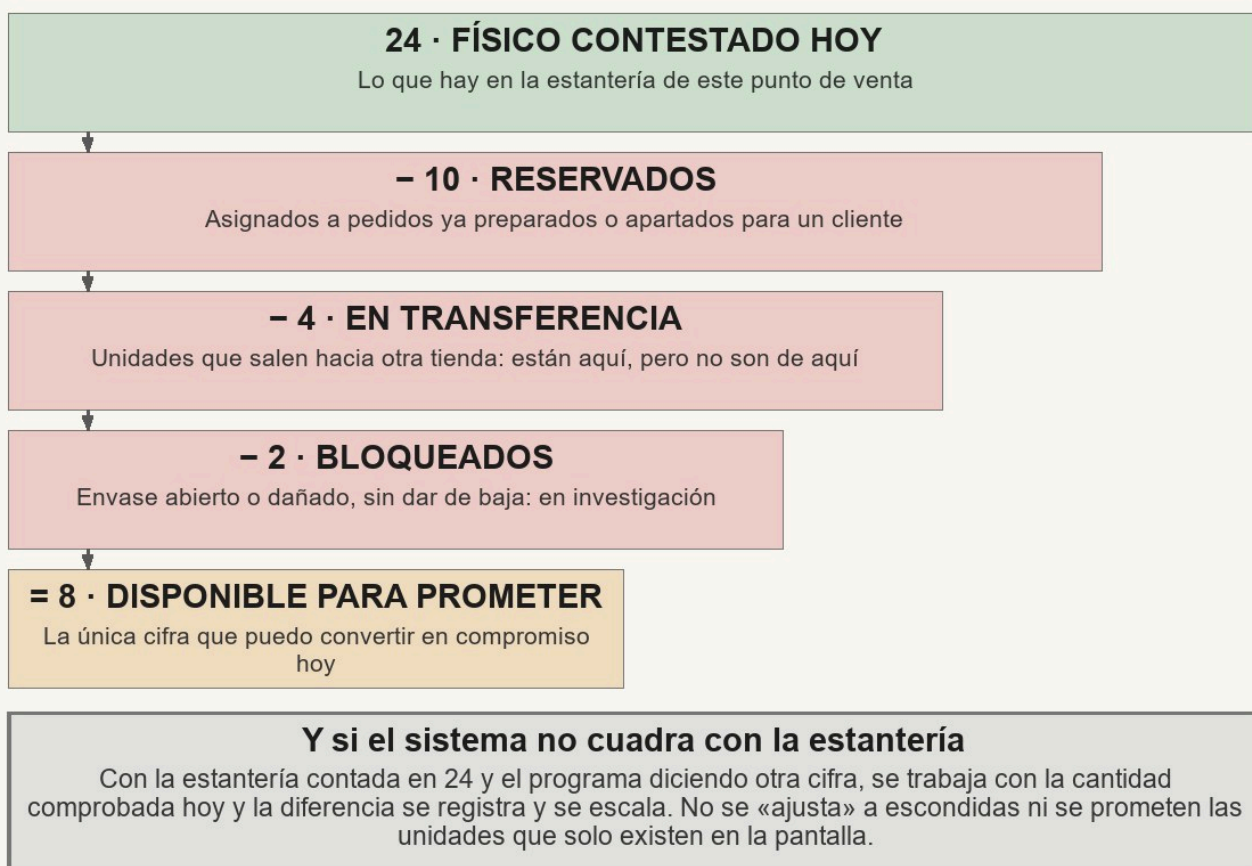
El número de la pantalla no es una promesa

Decir «hay 44» mirando el registro, cuando en la estantería hay 40 contados y 9 de esos están reservados, es prometer cuatro veces lo que se puede entregar. La cifra del sistema es información; la promesa es un compromiso. Entre una y otra hay que pasar por el conteo y por las restas.

3 · La disponibilidad: cómo se calcula

La disponibilidad se calcula con una resta encadenada sobre el **físico comprobado** de este punto de venta: se quitan las unidades **reservadas** a un pedido o apartado, las que están **en tránsito hacia otro destino** —físicamente aquí, pero comprometidas fuera— y las **bloqueadas por una incidencia**. Lo que queda es lo que puedo prometer. La figura lo muestra con un supuesto ficticio: 24 envases contados, 10 reservados, 4 en transferencia, 2 bloqueados ⇒ **8 disponibles**.

Cómo se calcula la disponibilidad (supuesto ficticio)



Cifras ficticias de un supuesto didáctico. El sistema concreto de reservas y tránsitos de Juliá está pendiente de validación.

La cadena de restas de la disponibilidad (cifras ficticias de un supuesto didáctico). Cada resta tiene que estar documentada y ser de este punto de venta: si no sé si una unidad está reservada o en tránsito, no la prometo hasta confirmarlo.

Tres matices que se olvidan con facilidad. **Primero:** la resta se hace sobre unidades del **mismo formato y la misma referencia**; restar botes de 4 L de un total de envases de 1 L no es una resta, es un error. **Segundo:** solo se resta lo que **está documentado o visto**: una reserva que «creo que hay» no se resta, se comprueba, porque restar de más también produce una promesa mal hecha (le dices a un cliente que no hay cuando sí hay). **Tercero:** el tránsito tiene dos sentidos que se tratan distinto. Lo que **sale** de mi estantería hacia otra tienda está aquí pero no es mío para prometer: resta. Lo que **viene** hacia mí desde la PBA u otra tienda todavía no es físico mío: no suma a la disponibilidad hasta que se recibe y se registra, y solo se anuncia con una fecha si esa fecha está confirmada por quien corresponde.

Qué resta de lo que puedo prometer y qué no resta (supuestos ficticios)

Situación	¿Resta de la disponibilidad?	Por qué
Unidades asignadas a un pedido ya preparado en esta tienda	Sí restan	Están físicamente, pero ya están comprometidas con otro cliente

Situación	¿Resta de la disponibilidad?	Por qué
Un apartado que un cliente dejó pagado o confirmado esta mañana	Sí resta	Hay un compromiso en curso: prometerlo otra vez es doble venta
Mercancía precintada y identificada con destino a otra tienda	Sí resta	Está en mi estantería de paso; su destino no es mi mostrador
Envase abierto, abollado o con fuga pendiente de una incidencia	Sí resta	No es vendible mientras no se compruebe; hay que aislarlo
Rotura o merma aún no dada de baja en el registro	Resta del físico, y descuadra el registro	No está vendible y además el registro dice de más: se registra y se escala
Unidades que están en otra tienda y no han sido transferidas	No restan de aquí, pero tampoco suman aquí	No son mi físico; solo se pueden anunciar con una fecha confirmada
Mercancía en camino hacia mí desde la PBA	No suma todavía	Hasta que no se recibe y se registra no es disponibilidad de este punto de venta
Un pedido de cliente sin confirmar, solo presupuestado	No resta	Sin confirmación no hay compromiso; si se confirma, pasa a reservado

Restar solo lo que puedes enseñar

Cada resta de la cadena debe poder señalarse con el dedo: el pedido preparado, el palé con el nombre de la otra tienda, el bote dañado en la zona de incidencia. Si una resta no tiene prueba, no es una resta: es una sospecha, y las sospechas se registran como incidencias, no se cuelan en un cálculo que vas a prometer.

4 · Confirmar antes de prometer

Confirmar antes de prometer es el gesto que separa una disponibilidad calculada de una promesa cumplida. Consiste en no convertir un número en un compromiso con un cliente hasta haber pasado la comprobación completa, y en decir exactamente qué cifra, qué plazo y qué condición estás dando. Es también la diferencia entre una tienda

que cuadra y una tienda que acumula «reclamos» que en realidad eran promesas mal hechas.

1. CONTAR: físico de esta referencia y este formato en esta tienda, hoy. Si no puedo contar, no prometo: anuncio que confirmo en un plazo corto.
2. IDENTIFICAR MAGNITUD: aclaro si la cifra que tengo delante es un conteo o un dato del sistema, y desde cuándo.
3. BUSCAR RESERVAS: pedidos preparados, apartados confirmados o trabajos en curso que tengan unidades de esa referencia.
4. BUSCAR TRÁNSITOS: si algo de lo que veo sale hacia otra tienda, y si lo que viene hacia mí ya está confirmado con fecha o solo anunciado.
5. BUSCAR INCIDENCIAS: dañado, abierto, sin etiqueta o con lote dudoso. Lo que no está claro no se promete y se aísla.
6. CALCULAR Y COMUNICAR: resto, obtengo la disponibilidad y la digo con cifra, plazo y condición; si falta algo, lo dejo escrito como pendiente.

La frase que se da al cliente tiene tres piezas y un dato. **La cifra:** cuántas unidades libres hay de esa referencia y ese formato, en esta tienda. **El plazo:** para cuándo las tengo y hasta cuándo las mantengo. **La condición:** qué queda pendiente (una reposición por PBA, una transferencia, una comprobación) y quién se lo va a confirmar. Un ejemplo de forma correcta, con datos ficticios: «De esa referencia tienes **8 botes de 1 L libres aquí hoy**; te los dejo apartados hasta el **viernes**. Las **12 unidades que faltan para tu pedido** no están en esta tienda: las confirmo con la reposición en **curso** y te llamo con fecha». Lo que **no** se dice: «hay 44» mirando el sistema, «te lo guardo» sin fecha, o «seguro que nos llega el lunes» sin ninguna confirmación. El plazo y la forma concreta de apartar una mercancía dependen del procedimiento interno de la casa: son una propuesta pendiente de validación, no una norma.

Lo que no se dice

No se promete una cifra que no he contado, no se promete una unidad que está reservada o en tránsito, no se promete una fecha de llegada que nadie confirmó, y no se promete por parecido: una referencia que «se parece» no es la misma (límite del plan §7). Si la comprobación está a medias, lo correcto es dar un plazo para confirmar, no una cifra.

5 · Cuando la estantería y el registro no cuadran

El descuadre entre lo contado y lo registrado va a aparecer: es la señal más honesta del sistema. Lo que decide si el descuadre se convierte en información útil o en un

problema mayor es **qué haces en los diez minutos siguientes**. La tentación de «dejarlo cuadrado» a mano es exactamente lo que hay que evitar: un ajuste sin autorización borra la huella de lo que pasó y convierte un descuadre del sistema en una incidencia personal.

1. NO AJUSTAR: no se toca la cifra del sistema para que coincida con la estantería, ni al revés. Nadie «corrige» existencias por su cuenta.
2. RECONTAR UNA VEZ: recuento la referencia y el formato, reviso ubicaciones cercanas, el carrito de preparación y la zona de incidencias. Un solo recuento, no veinte: el objetivo es confirmar el dato, no insistir hasta que salga.
3. TRABAJAR CON LA CIFRA COMPROBADA: mientras el descuadre esté abierto, la disponibilidad se calcula con la cantidad verificada hoy y, ante la duda, con la más prudente de las dos.
4. REGISTRAR LA DIFERENCIA: anoto referencia, formato, cantidad contada, cantidad registrada, diferencia, fecha y quién ha contado. Sin registro, el descuadre no existe.
5. ESCALAR A QUIEN PUEDA INVESTIGAR: comunico la diferencia por el cauce de la casa para que se comprueben movimientos, recepciones, transferencias y devoluciones recientes.
6. CERRAR CON AUTORIZACIÓN: solo quien tenga autorización para ello da de baja una merma o registra un ajuste, y siempre con la explicación del porqué. El origen de la diferencia se busca antes de tocar el número.

Hay descuadres que se explican en el momento y hay que registrar como lo que son: una **merma no dada de baja** (un bote roto esta mañana que sigue en el hueco), una **recepción con diferencia** cerrada mal, una **transferencia** que salió sin documento o una **salida de venta** no registrada. Y hay otros que no se explican: esos son precisamente los que necesitan investigación, porque un descuadre repetido en la misma referencia suele decir algo del procedimiento, no del conteo. En ningún caso el arreglo pasa por mover la cifra: pasa por encontrar el movimiento que falta.

Un ajuste sin autorización convierte un descuadre en una incidencia personal

Mientras el descuadre esté registrado y escalado, la diferencia es un asunto del procedimiento y le corresponde investigarlo a quien tenga esa función. Si yo muevo la cifra para que cuadre, la diferencia desaparece del sistema y aparece en mi historial: he sustituido un control por una decisión sin respaldo. Y si encima había una rotura, una fuga o un envase manipulado detrás, además he dejado pasar el problema.

6 · Tres situaciones con números ficticios

ACTIVIDAD
INTERACTIVA
DISPONIBLE EN LUMBRE

1. Situación 1 resuelta: unitarios reservados y mercancía en tránsito (datos ficticios)



ACTIVIDAD
INTERACTIVA
DISPONIBLE EN
LUMBRE

2. Situación 2 resuelta: el registro no cuadra y hay merma sin dar de baja (datos ficticios)



La **tercera situación** es la más delicada en el mostrador, porque la presión viene del cliente: pide **más de lo que hay disponible**. Un pedido de 20 botes de una referencia de ejemplo cuando, tras contar 24 y restar 10 reservados y 2 en tránsito, la disponibilidad es de 12. Aquí no hay dos respuestas, hay una correcta y una que genera el problema: **se confirman las 12 libres con fecha y se deja por escrito que las 8 restantes quedan pendientes de reposición**, en lugar de aceptar las 20 «y ya veremos cómo lo saco». Aceptar de más no es servicio: es trasladar el descuadre a otro cliente o a otra tienda, y casi siempre a otro día. La evidencia de este objeto se trabaja con tres situaciones de este tipo, todas con **datos ficticios claramente marcados**.

Las tres situaciones en una tabla (todas las cifras son supuestos didácticos ficticios)

Situación ficticia	Físico comprobado	Qué resta	Disponible y decisión
1 · Reserva y tránsito sobre la misma referencia	24 envases	10 reservados, 4 en tránsito, 2 bloqueados	8: se confirman 8 con plazo y se anuncia el resto como pendiente
2 · Descuadre con merma no dada de baja	40 envases (el registro dice 44)	9 reservados, 5 rotos bloqueados	26: se promete la cifra comprobada y la diferencia de 4 se registra y se escala
3 · El cliente pide más de lo disponible	24 envases	10 reservados, 2 en tránsito	12 de 20 pedidas: 12 confirmadas con fecha y 8 pendientes de reposición por escrito

Errores frecuentes y sus consecuencias

- **CONFIRMAR LEYENDO EL SISTEMA:** prometo la cifra registrada sin contar. Consecuencia: «te lo tengo» que se queda en tres botes. Prevención: la promesa sale del conteo y de las restas, nunca de la pantalla.
- **OLVIDAR LAS RESERVAS:** veo la estantería llena y ofrezco lo que ya está en un pedido preparado. Consecuencia: doble venta y dos clientes enfadados. Prevención: miro el carrito de preparación y los apartados antes de dar cifra.
- **CONTAR EL TRÁNSITO COMO MÍO:** el palé embalado con destino a otra tienda está en mi hueco, luego «cuento». Prevención: lo que tiene otro destino resta; lo que viene hacia mí no suma hasta recibirlo y registrarlo.
- **VENDER LO BLOQUEADO:** un bote con la tapa forzada «total, por fuera se ve bien». Prevención: a aislar e identificar; mientras esté en incidencia no es vendible ni prometible.
- **AJUSTAR PARA QUE CUADRE:** muevo la cifra del sistema sin autorización. Consecuencia: pierdo la prueba y el descuadre pasa a ser mi problema. Prevención: registrar y escalar, siempre en ese orden.
- **PROMETER UNA FECHA DE LLEGADA SIN CONFIRMACIÓN:** «mañana nos llega de la PBA». Prevención: solo doy fechas confirmadas por quien corresponde; si no, doy un plazo para confirmar.
- **MEZCLAR FORMATOS EN LA RESTA:** resto botes de 4 L de un total de 1 L. Prevención: una resta se hace siempre sobre la misma referencia y el mismo formato.

Pon a prueba tu disponibilidad

3. SITUACIÓN 1 (DATOS FICTICIOS). Cuento en la estantería de esta tienda 30 envases de una referencia de ejemplo. Hay 12 unidades asignadas a pedidos ya preparados, 5 embaladas con destino a otra tienda y 3 con incidencia abierta (envase abierto, sin dar de baja). ¿Cuántas unidades puedo prometer ahora? Responde solo con el número.

Respuesta: (envases)

4. SITUACIÓN 2 (DATOS FICTICIOS). El sistema registra 30 envases de una referencia, pero mi conteo físico da 26. De esos 26, hay 6 reservados para un pedido preparado y 2 bloqueados por una incidencia; no hay tránsito. ¿Cuántas unidades puedo prometer trabajando con la cifra comprobada? Responde solo con el número.

Respuesta: (envases)

5. SITUACIÓN 3 (DATOS FICTICIOS). Un cliente quiere llevarse 20 envases de una referencia de ejemplo. Cuento 24 en la estantería; 10 están en un pedido ya preparado y 2 embalados hacia otra tienda; no hay unidades bloqueadas. ¿Cuántos envases puedes confirmarle hoy? Responde solo con el número.

Respuesta: (envases)

ACTIVIDAD
INTERACTIVA
DISPONIBLE EN
LUMBRE

6. Un compañero dice estas frases al teléfono con un cliente. Marca las que son una promesa mal hecha según este objeto.



7. Cuentas 26 envases en la estantería y el sistema registra 30 para la misma referencia y formato. Un cliente pide que le confirmes unidades para mañana. ¿Qué haces?

- ☐ Prometo 30 porque es la cifra del sistema y «el sistema manda»
- ☐ Muevo la cifra del sistema a 26 para que cuadre y luego confirmo tranquila
- ☐ Calculo y confirmo sobre la cantidad comprobada (26) menos reservas, tránsitos y bloqueos; registro la diferencia de 4 y la comunico para que se investigue
- ☐ Prometo 26 en voz alta y no anoto nada, para no complicar la incidencia

8. Un palé embalado e identificado con destino a otra tienda, que está hoy en mi estantería, cuenta como disponibilidad de mi tienda para prometer a un cliente.

- ☐ Verdadero
- ☐ Falso

9. Una rotura descubierta esta mañana y aún no dada de baja hace que el registro de existencias diga más de lo que hay en la tienda.

- ☐ Verdadero
- ☐ Falso

10. Completa la cadena de restas: disponibilidad = existencias comprobadas hoy menos unidades a un pedido o apartado menos mercancía en hacia otro destino menos cantidad por una incidencia.

11. Une cada situación con la magnitud de existencias que describe mejor.

11.	Cuento 40 envases en la estantería con mis ojos	-----
11.	La pantalla del programa devuelve 44	-----
11.	Tras restar reservas, tránsitos y bloqueos, quedan 26	-----
11.	El registro dice 44 y el conteo 40	-----
11.	Cinco botes rotos esta mañana siguen sin registrar su salida	-----
11.	Diez unidades en un carrito de preparación cerrado	-----

Opciones: Existencias físicas · Existencias registradas · Disponibilidad · Diferencia o descuadre por investigar · Merma no dada de baja · Unidades reservadas

12. Clasifica cada elemento según a qué parte del cálculo de la disponibilidad pertenece.**Elementos:**

- Los 24 envases que cuento hoy en mi estantería
- 10 unidades de un pedido ya preparado
- 4 envases embalados con destino a otra tienda
- La cifra que devuelve el sistema sin contar
- Un pedido presupuestado pero no confirmado
- 2 botes con la tapa forzada en la zona de incidencias
- Mercancía de la PBA en camino hacia mi tienda
- Un apartado confirmado por un cliente esta mañana

Físico comprobado	. . .
Resta de la disponibilidad	. . .
No entra en el cálculo	. . .

13. Ordena los pasos de la comprobación antes de darle una cifra a un cliente.

Comunicar cifra, plazo y condición, y dejar por escrito lo pendiente

Contar el físico de esa referencia y ese formato en esta tienda, hoy

Restar reservas, tránsitos hacia otro destino y unidades bloqueadas

Buscar reservas, transferencias en curso e incidencias abiertas

Si el conteo y el registro no cuadran, registrar la diferencia y escalarla

ACTIVIDAD
INTERACTIVA
DISPONIBLE EN
LUMBRE

14. Memoria: magnitud y qué hago con ella

Empareja cada magnitud de existencias con el control que se hace siempre con ella.



ACTIVIDAD INTERACTIVA DISPONIBLE
EN LUMBRE

15. Tarjetas rápidas de disponibilidad



16. Supuesto ficticio: un cliente llama y pide que le confirme 15 botes de 1 L de una referencia de ejemplo para mañana por la mañana. En la pantalla del sistema aparece una cifra alta; en tu estantería cuentas 18; en el carrito de preparación hay 6 de esa referencia ya preparados; hay 2 embalados con destino a otra tienda y 1 con la tapa forzada sin dar de baja. Con los controles de este objeto, explica en cuatro o cinco frases qué compruebas, qué cifra le das, cómo la acompañas (plazo y condición) y qué harías si al contar comprobaras que el registro y el conteo no cuadran.

Calcula la disponibilidad ($18 - 6 - 2 - 1 = 9$) y di en voz alta que 15 no se pueden confirmar hoy: da la cifra real, el plazo y qué queda pendiente de reposición. Si el registro y el conteo no cuadran, no ajustes: recounta una vez, trabaja con la cifra comprobada, registra la diferencia y escálala. La ruta exacta de reserva y de ajuste es una dependencia interna pendiente de validación de la empresa.

Ayuda de una pantalla: la tarjeta de confirmación

Ten esta tarjeta abierta cuando vayas a dar una cifra a un cliente o a confirmar un pedido por teléfono. Está pensada para recorrerla de arriba abajo en un minuto: cinco comprobaciones y una frase. Es una ayuda general de trabajo; el formato oficial, el sistema donde se anotan reservas y ajustes, y los plazos que se pueden ofrecer los fija la casa.

Antes de prometer: tarjeta de una pantalla

1 · FÍSICO COMPROBADO

¿He contado hoy en la estantería, o estoy repitiendo una cifra de memoria o de otra tienda?

2 · RESERVADO

¿Hay unidades asignadas a un pedido preparado, apartado o trabajo en curso? Esas no están libres.

3 · EN TRÁNSITO

¿Algo de lo que veo sale hacia otra tienda? ¿Y lo que viene de otra tienda está confirmado o solo anunciado?

4 · BLOQUEADO

¿Hay envases dañados, abiertos, sin etiquetar o con incidencia abierta? No se venden ni se prometen.

5 · DISPONIBLE

Físico comprobado menos reservado, menos lo que sale de tránsito, menos lo bloqueado. Esa es mi cifra.

6 · QUÉ DIGO

Cifra + plazo + condición: «te confirmo X unidades para el día Y; las restantes quedan pendientes de reposición».

Si el conteo y el registro no coinciden

Nunca se arregla el número en secreto. Se anota la cantidad real contada, se marca la diferencia como pendiente, se recuenta una vez y se comunica a quien tenga autorización para investigar el descuadre. Mientras esté abierto, se promete por la cifra más prudente de las dos.

Pendiente de validación (Juliá)

Cómo se llama el sistema de stock y qué campos tiene, quién puede reservar y con qué alcance, cómo se registra la mercancía en tránsito entre PBA y tienda y quién autoriza un ajuste de inventario debe confirmarlo la casa (§5.3 del plan). Aquí se enseña el control y la forma de preguntar, no una ruta inventada.

Ayuda de trabajo general para el mostrador y el almacén. No sustituye al procedimiento oficial ni al formato de la casa.

Tarjeta de confirmación en una pantalla: seis casillas encadenadas antes de dar una cifra, con la regla del descuadre y las dependencias internas pendientes de validación (referencias y cifras ficticias).

Para dominar este tema

Lo esencial que debes saber

- Son tres magnitudes distintas: físico (lo que cuento hoy), registrado (lo que afirma el sistema) y disponible (lo que puedo prometer). Pueden ser tres números distintos a la vez y los tres «correctos».
- La disponibilidad se calcula: físico comprobado menos reservas, menos mercancía en tránsito hacia otro destino, menos unidades bloqueadas por incidencia, siempre sobre la misma referencia y el mismo formato.
- Lo que sale hacia otra tienda resta aunque esté en mi hueco; lo que viene hacia mí no suma hasta recibirlo y registrarlo.
- Se confirma antes de prometer: cifra, plazo y condición. Sin conteo no hay promesa; sin confirmación no hay fecha de llegada.
- Un descuadre entre registro y estantería se recuenta una vez, se trabaja con la cifra comprobada, se registra y se escala. No se ajusta por cuenta propia.

- Quién puede reservar, cómo se registra el tránsito entre PBA y tienda y quién autoriza un ajuste es una dependencia interna pendiente de validación de la empresa.

Preguntas clave del tema

1. ¿La cifra que tengo delante es un conteo de hoy o un dato del sistema? ¿Desde cuándo?
2. ¿He contado la referencia y el formato exactos, o estoy generalizando a partir de otra cosa?
3. ¿Qué está reservado, qué sale hacia otra tienda y qué hay bloqueado por una incidencia?
4. ¿Qué cifra, qué plazo y qué condición le estoy dando al cliente, y puedo sostener las tres?
5. Si el conteo y el registro no cuadran, ¿la diferencia está registrada, escalada y trabajada con la cifra prudente?

Lo que debes poder hacer

- Calcular la disponibilidad real de una referencia en tres situaciones con datos ficticios, identificando qué resta y qué no resta.
- Confirmar antes de prometer, dando al cliente cifra, plazo y condición, y dejando por escrito lo que queda pendiente.
- Registrar y escalar una discrepancia entre el registro y el conteo físico sin ajustar existencias por cuenta propia.

ACTIVIDAD INTERACTIVA
DISPONIBLE EN LUMBRE

17. Chequeo: calcular disponibilidad y confirmar antes de prometer



Siguiente: *Solicitar material a otra tienda* (JUL-C08-O02). Ya sabes calcular qué puedes prometer y detectar cuándo una cifra no es lo que parece; el siguiente paso es pedir a otra tienda lo que falta de forma inequívoca y rastreable, para que el tránsito quede registrado y no se convierta en un nuevo descuadre.

Para mirarlo de otra manera

Si lo recuerdas mejor como la nevera de casa

En la nevera hay tres cifras que solemos confundir: lo que **veo** al abrirla (físico), lo que **creo** que hay porque el otro día compré mucho (mi «registro» mental) y lo que **puedo ofrecer** a los que vienen a cenar (disponible). Si dos de los cuatro yogures están guardados para el desayuno de mañana y uno está abierto y dudoso, la nevera «tiene» cuatro y tú puedes ofrecer uno. En la tienda pasa igual, solo que las reservas y los productos abiertos tienen nombre: pedido preparado, apartado, transferencia en curso, incidencia abierta.

La regla de la nevera aplicada al mostrador

No ofrezcas lo que no has mirado, no ofrezcas lo que ya está apartado para otro y no ofrezcas lo que está abierto sin saber qué es. Con esas tres cosas claras, la cifra que queda es la única que puedes decir en voz alta.

Como una mesa de restaurante: reservada no es libre

Un restaurante con cuarenta sillas y una lista de reservas no puede sentar a cuarenta personas de paso: las mesas reservadas están físicamente vacías, pero no están libres. El personal anota reservas con nombre y hora, y si una mesa se queda sin comensal, se libera y entonces se ofrece. La mercancía reservada para un pedido preparado funciona igual: está en la estantería y no es vendible. La diferencia es que en la tienda hay además mesas «en tránsito» (reservadas por otra sucursal) y mesas con un problema (una rotura) que nadie ha dado de baja.

- Mesa libre = unidad disponible: se puede ofrecer ahora.
- Mesa reservada con nombre = unidad reservada: está, pero no es libre.
- Mesa bloqueada por una avería = unidad con incidencia: no se ofrece hasta comprobarla.
- Anotar mal una reserva y sentar a dos clientes = doble venta: el origen de buena parte de los problemas de disponibilidad.

La disponibilidad en cinco gestos, sin saltarte ninguno

1. Cuenta: físico de esa referencia y ese formato, en esta tienda, hoy.
2. Identifica: ¿la cifra que tengo es un conteo o un dato del sistema?
3. Resta: reservas, mercancía en tránsito hacia otro destino y unidades bloqueadas.
4. Decide: si el descuadre persiste, trabaja con la cifra comprobada y más prudente.
5. Comunica: cifra, plazo y condición; y registra y escala lo que no cuadra.

Pendiente de validación

Dónde se anotan reservas y descuadres (sistema y pantalla), cómo se registra el tránsito entre la PBA y la tienda y quién autoriza un ajuste de inventario los fija el procedimiento interno de la empresa. Este refuerzo enseña el gesto general, no una ruta inventada (plan, §5.3).

Referencia curricular

Materia:	Existencias y movimientos · Pinturas Especializadas
-----------------	---

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



<https://pinturasespecializadas.lumbre.lat/object/existencias-fisicas-registradas-y-disponibles>

Material educativo generado desde Lumbre · lumbre.lat