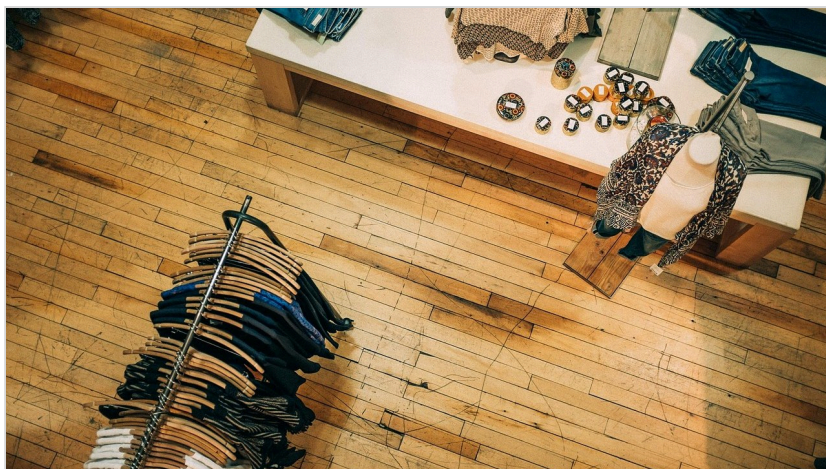


L U M B R E



Simulación de una semana al frente de la tienda

Materia: Dirección de tienda · Encargado de sucursal

31/10/2026

Antes de empezar

Simulación ramificada de una semana completa. Cada día condiciona el siguiente: la reserva del lunes cambia el martes, la promesa del miércoles llega al jueves y la caja del viernes recoge lo que no se registró antes. Incluye rúbrica de observación.

QUÉ APRENDERÁS

- Encadenar cinco días de decisiones de tienda —planificación, pedido parcial, incidencia de color, pico de mostrador y cierre— conservando los compromisos, la integridad del registro y la capacidad de renegociar.

Simulación de una semana al frente de la tienda

Lunes, 8:00, tienda del centro. Marta, de tintometría, no vendrá el jueves; Luis cubre mostrador solo por la mañana; Ana acaba de llegar al almacén. El stock crítico está bajo mínimo y una obra de Son Rapinya tiene entrega comprometida el viernes.

La semana no se juega en una decisión, sino en lo que cada día deja preparado para el siguiente: la reserva del lunes, el aviso del martes, la evidencia del miércoles, la prioridad del jueves y el registro del viernes.

Qué vas a poder hacer al terminar

Encadenar cinco días de decisiones de tienda —planificación, pedido parcial, incidencia de color, pico de mostrador y cierre— conservando los compromisos, la integridad del registro y la capacidad de renegociar.

- Hecho verificado: consta en la norma o en la lección del itinerario citada.
- Buena práctica general: método razonado de dirección; no es, por sí solo, una política de Pinturas Especializadas.
- Procedimiento interno pendiente: facultades, límites, escalado y formato que debe confirmar dirección.
- Caso ficticio: la semana, los nombres, las cantidades y los importes sirven para practicar; no son datos 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 decisiones puede tomar el encargado sin autorización: reservas, entregas parciales, repeticiones de color y ajustes del plan. Los niveles de escalado y la persona a la que se avisa en cada caso, con plazo de respuesta. El formato del informe semanal y los datos que dirección espera ver. La política de diferencias de caja: límite, investigación, registro y consecuencias.

1 · Lunes: el plan se hace con el equipo que hay

El lunes no se planifica con la plantilla ideal, sino con las personas que estarán. Caso ficticio: Marta falta el jueves, Luis solo está por la mañana, Ana acaba de llegar, el stock crítico está bajo mínimo y hay una obra comprometida el viernes.

Un plan se apoya en cuatro datos: **lo comprometido, el equipo real, el stock crítico y la capacidad de reposición**. Si falta uno, hay una intención, no un plan.

La ausencia anunciada se planifica el lunes: quién cubre tintometría, qué formación necesita y qué pedidos se adelantan. El stock crítico se reserva por escrito; reservar no es esconder, es asignar antes de que el mostrador lo venda. La reposición se confirma con el proveedor, no con la costumbre. Si la ausencia deja sin cobertura un puesto crítico, se escala antes de abrir.

La semana de un vistazo

Día	Frente	Decisión que no espera	Registro
Lunes	Equipo, stock y ausencia	Reservar lo crítico y cubrir el jueves	Plan con dueño y fecha
Martes	Pedido parcial	Comunicar qué llega y qué no	Albarán, reserva y aviso
Miércoles	Color en obra	Acoger y comprobar antes de prometer	Ticket, lote y muestra
Jueves	Pico y pedido urgente	Proteger la hora comprometida	Cola, hora y relevo
Viernes	Caja e informe	Recontar, registrar y ajustar el plan	Diferencia, informe y 30/60/90

Esquema didáctico de una semana ficticia. El plan se revisa cada día con la evidencia del anterior.

Cada día tiene un frente dominante, pero lo que se registra hoy permite decidir mañana.

La ausencia anunciada no es una emergencia

Es un dato de planificación. Si se trata el jueves como una sorpresa, el lunes se habrá planificado con una plantilla que no existe.

1. Lunes. Marta falta el jueves, el stock está bajo mínimo y hay una obra comprometida el viernes. ¿Qué haces primero?

- ☐ Esperar al jueves y seguir vendiendo el stock libre.
- ☐ Reservar lo crítico, cubrir tintometría y confirmar la reposición.
- ☐ Comprar el doble de todo sin consultar al proveedor.
- ☐ Cancelar la obra para no asumir el compromiso.

2 · Martes: el pedido llega a medias

El martes llega el pedido y no llega entero. Caso ficticio: se piden 40 botes, llegan 28, dos golpeados y faltan 10 de la referencia C, sin fecha. La tentación es decir «mañana está», pero una entrega parcial mal comunicada es una promesa incumplida con retraso.

Antes de hablar hay que separar **lo pedido**, **lo recibido vendible** y **lo reservado**. Los dañados no cuentan. Lo reservado está comprometido. El hueco entre lo reservado y lo vendible es lo que se comunica.

Se avisa **antes** de la hora: qué llega, qué no y qué fecha hay, distinguiendo la confirmada de la estimada. Si C no tiene fecha, se dice «pendiente» y solo se ofrece una alternativa autorizada y equivalente. Después se registra qué aceptó el cliente y quién atendió.

Del pedido incompleto a la entrega parcial

1

Contar lo recibido y descontar los envases dañados.

2

Calcular el hueco entre lo pedido y lo vendible.

3

Reservar lo comprometido antes de venderlo.

4

Avisar antes de la hora: qué llega y qué no.

5

Registrar la conformidad y cerrar el pendiente.

Esquema didáctico sobre datos ficticios. La fecha de reposición debe constar, no estimarse.

La entrega parcial empieza contando lo vendible y termina cerrando el pendiente.

ACTIVIDAD INTERACTIVA
DISPONIBLE EN LUMBRE

2. Ejemplo resuelto (datos ficticios):
40 botes que llegan a medias



3. Supuesto didáctico: se piden 40 botes; llegan 28 y 2 están dañados.
¿Cuántos vendibles se pueden reservar?

Respuesta: (botes)

3 · Miércoles: el color de la obra no coincide

El miércoles, en el caso ficticio, la obra llama por el color. Hay 20 litros aplicados, una muestra, un ticket y lluvia mañana. El encargado dice que el tono no coincide y pide repintar todo. Defender la fórmula o prometer una solución cierra la investigación antes de empezar.

Acoger no es dar la razón: es escuchar qué ve, dónde y desde cuándo. Después se separan los hechos: ticket, código, lote, muestra, soporte, preparación, manos y condiciones. La pregunta no es «¿quién tiene razón?», sino «¿qué dato falta?».

Con eso se comprueba la trazabilidad. Ninguna causa se confirma con una foto. Hoy se decide el siguiente paso —prueba, visita, repetición o derivación— sin prometer compensación ni repintado. «Hoy no puedo confirmar la causa; mañana hacemos una prueba» sostiene mejor la relación.

Prometer para calmar vs investigar para decidir

vs

Prometer para calmar

Se promete repintar o devolver antes de investigar. El cliente se tranquiliza hoy. La causa sigue sin saberse. El coste y la expectativa crecen.

Investigar para decidir

Se acoge y se recoge evidencia. Hoy se dice qué paso sigue. La solución llega con causa. El límite queda escrito.

Esquema didáctico. La causa puede ser de producto, aplicación, soporte o expectativa.

Prometer calma hoy y complica mañana; investigar permite decidir con causa y límite.

ACTIVIDAD INTERACTIVA
DISPONIBLE EN LUMBRE

4. Marca las frases que no debería decir ni hacer ante una incidencia de color.



4 · Jueves: dos personas y un pedido urgente

El jueves llega el pico. Marta falta, están Ana y tú, y Luis solo por la mañana. Cinco clientes en cola, el teléfono suena, un profesional pide seis botes para una obra a veinte minutos y la entrega comprometida sigue abierta. Con dos personas, el problema es aritmética.

Priorizar es proteger lo que no se recupera: **la hora prometida, el daño irreversible y la espera anunciada**. El urgente entra solo si no rompe uno de los tres; si lo rompe, se renegocia con hora real.

El reparto debe ser explícito: una persona sostiene mostrador y cola; la otra prepara y atiende el teléfono con guion. El encargado no sale a entregar si deja sin responsable la caja, la cola o la entrega. Si el urgente exige salir, se busca un tercero, se retrasa lo menos crítico o se dice que no con alternativa.

Cuatro frentes, cuatro límites

Cola

Saludo, espera anunciada y una persona fija. No se abandona para contestar el teléfono.

Urgente

Hora real o renegociación. No se promete salir sin comprobar quién cubre.

Teléfono

Guion: qué está confirmado, qué falta y cuándo se responde.

Compromiso

Se protege por encima del urgente. Si se cruzan, se renegocia la menos crítica.

Esquema didáctico. Con dos personas, cada frente necesita dueño y límite.

El pico no se resuelve corriendo más: se resuelve decidiendo qué no se puede romper.

5. Clasifica cada acción del pico según quién debe asumirla.

Elementos:

- Sostener la cola con espera anunciada.
- Preparar los seis botes del urgente.
- Decidir qué se renegocia si el urgente rompe la entrega.
- Entregar la obra comprometida a su hora.
- Llamar al cliente del urgente con hora real.
- Saludar y decir cuánto tardará la cola.

Mostrador	. . .
Almacén y reparto	. . .
Encargado	. . .

5 · Viernes: caja, informe y plan 30/60/90

El viernes se juntan tres cierres: caja, semana y plan. La caja marca 42,80 euros de diferencia —caso ficticio—, el informe vence hoy y el plan 30/60/90 necesita una decisión.

La caja se reconta con testigo, se revisan vales, anulaciones y cambio de turno, se clasifica la causa y se registra **sin ajustar**. Un ajuste borra la prueba y convierte una diferencia investigable en un problema de integridad.

El conteo selectivo —referencias de mayor valor o riesgo, movimientos manuales y reservas abiertas— separa caja, stock y registro sin parar la tienda. El informe lleva **resultado, causa y acción** con dueño y fecha. El plan 30/60/90 se ajusta con esa evidencia: qué se corrige ya, qué se sostiene en un mes y qué se institucionaliza en tres.

ACTIVIDAD INTERACTIVA
DISPONIBLE EN LUMBRE

6. Cierre del viernes en orden (datos ficticios)



7. Ordena el cierre del viernes, del primer conteo al ajuste del plan.

Revisar vales, anulaciones y cambio de turno _____

Recontar la caja con una segunda persona _____

Escribir el informe y ajustar el plan 30/60/90 _____

Hacer el conteo selectivo de referencias críticas _____

Registrar la diferencia sin ajustar _____

6 · La semana encadenada: simulación de cinco días

La simulación recorre de lunes a viernes. No hay una opción perfecta: hay decisiones que conservan compromisos, evidencia y capacidad de renegociar. Cada día cambia la situación del siguiente: una reserva libera o bloquea el martes; una promesa sin fecha llega al jueves; un registro incompleto aparece en la caja del viernes. Objetivo: cerrar con los compromisos atendidos o renegociados, la incidencia documentada y la diferencia investigada.

ACTIVIDAD INTERACTIVA DISPONIBLE
EN LUMBRE

8. Una semana en la tienda del centro



9. ¿Qué cadena demuestra mejor que la semana se cerró con criterio?

- ☐ Que la caja cuadró y no quedó ningún cliente esperando.
- ☐ Que cada compromiso tiene registro, la entrega parcial se avisó antes y la caja se investigó sin ajustar.
- ☐ Que el encargado atendió todos los frentes sin delegar.
- ☐ Que se prometió a todos una solución y se cumplió a medias.

7 · Lo que se propaga de lunes a viernes

Las decisiones no se reinician a medianoche. Un plan sin reserva llega al martes como venta libre; una promesa sin fecha llega al jueves como deuda; una diferencia sin registrar llega al viernes como costumbre. El error que más cuesta no es el más grave, sino el que no deja rastro.

- **Reservar es decidir antes.** El stock comprometido no se vende por conveniencia.
- **Avisar antes de la hora cambia la conversación.** A tiempo, una entrega parcial es un acuerdo; tarde, es una excusa.
- **Investigar no es desconfiar.** Es la única forma de prometer algo sostenible.
- **El cierre no borra la semana.** La caja, el informe y el plan existen para que el lunes empiece con información.

Si la semana se cierra sin registro, el lunes siguiente empieza en el mismo punto.

El ajuste que oculta la causa

Un vale de ajuste hace que la caja cuadre y que la causa desaparezca. La diferencia deja de ser un dato para convertirse en un secreto.

10. Si el viernes se ajusta la caja para que cuadre, la semana puede darse por cerrada aunque la causa no se investigue.

☐ Verdadero

☐ Falso

Herramienta de trabajo: rúbrica de la semana de simulación

Se usa al terminar la partida para observar decisiones, no para poner una nota. En Lumbre la rúbrica no puntúa: es una guía de autoevaluación o de conversación. Ejemplo ficticio: si ajustaste la caja, la fila de integridad queda en nivel inicial.

Rúbrica de observación. Los niveles describen conductas, no porcentajes.

Criterio	Nivel inicial	Nivel en desarrollo	Nivel competente	Nivel autónomo
Planificación	Planifica con la plantilla ideal.	Cuenta la ausencia, no el stock.	Equipo real, stock crítico y reposición.	Anticipa y revisa cada día.
Reserva y stock	Vende el stock libre.	Reserva sin registrarlo.	Registra y separa dañados.	Ajusta sin romper compromisos.

Criterio	Nivel inicial	Nivel en desarrollo	Nivel competente	Nivel autónomo
Entrega parcial	Promete el total.	Avisa tarde o sin fecha.	Avisa antes con fecha cierta.	Anticipa y cierra el pendiente.
Acogida	Defiende o culpa.	Escucha sin registrar.	Acoge y recoge evidencia.	Reconstruye la trazabilidad.
Investigación	Promete sin causa.	Decide con una foto.	Comprueba fórmula, lote y soporte.	Documenta causa y límite.
Priorización	Atiende por orden.	Rompe una hora pactada.	Protege hora y daño irreversible.	Renegocia lo menos crítico.
Delegación	Hace todo o reparte.	Delega sin comprobar.	Dueño, límite y plazo.	Prepara y revisa sin vigilar.
Caja e integridad	Ajusta u oculta.	Cuenta sin revisar.	Reconta y registra sin ajustar.	Investiga el patrón y escala.
Informe y plan	Relata sin causa.	Acciones sin dueño.	Resultado, causa y acción.	Ajusta el plan y comprueba.

Cómo usarla

Elige una fila y una conducta observada; no sumes niveles como puntos. Si dos personas evalúan la misma partida, comparad la evidencia antes de discutir el nivel.

Repaso activo

ACTIVIDAD INTERACTIVA
DISPONIBLE EN LUMBRE

11. Memoria: día y decisión

Empareja cada día con la decisión que protege la semana.



ACTIVIDAD INTERACTIVA DISPONIBLE EN
LUMBRE

12. Tarjetas de repaso rápido



ACTIVIDAD INTERACTIVA
DISPONIBLE EN LUMBRE

13. Chequeo: ¿puedes cerrar la semana con el registro intacto?



Para dominar este tema

Una semana no se dirige con cinco decisiones aisladas, sino con una cadena que conserva lo comprometido y el registro. El lunes se planifica con el equipo real y se reserva lo crítico; el martes se cuenta lo vendible y se avisa antes de la hora; el miércoles se acoge la incidencia y se investiga sin prometer de más; el jueves se protege la hora comprometida; el viernes se reconta, se registra sin ajustar y se ajusta el plan con evidencia.

La regla que resume la lección: **planifica con lo que hay, reserva lo comprometido, comunica antes de la hora, investiga antes de prometer y cierra con registro**. Si la semana vuelve a desbordarse, mira qué eslabón se dejó sin dueño el día anterior.

- ISO 9001:2015, Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos: enfoque al cliente, control de la prestación, seguimiento y mejora (consulta 2026-10-24).
- ISO 10002:2018, Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de las reclamaciones (consulta 2026-10-24).
- Lecciones del itinerario: «Supervisar la caja y gestionar diferencias» (M4·O13), «Controlar la disponibilidad, las reservas y la reposición» (M4·O14) y «Gestionar reclamaciones complejas» (M5·O18).
- Lecciones del itinerario: «El informe semanal» (M6·O22) e «Investigar problemas y verificar mejoras» (M6·O23).
- Los nombres, cantidades e importes marcados como ficticios son supuestos didácticos; no son datos de la empresa.

Para mirarlo de otra manera

La semana es una cadena, no cinco días sueltos

En una cadena, el eslabón que cede no avisa el lunes: se nota el jueves. La reserva que no se hizo aparece como falta el martes; la promesa sin fecha aparece como deuda el jueves; la diferencia sin registrar aparece como costumbre la semana siguiente.

La prueba del relevo

Si otra persona no puede reconstruir la semana con tus registros, la cadena se rompió en algún punto.

El relevo de la semana en cinco líneas

1. Compromisos abiertos: cliente, pedido, cantidad y fecha.
2. Reservas y stock crítico que no se pueden vender.
3. Incidencias abiertas con evidencia y siguiente paso.
4. Diferencias registradas y causas pendientes.
5. Decisiones que necesitan dirección y para cuándo.

Si el relevo no cabe en cinco líneas, hay frentes sin dueño o decisiones que nadie tomó.

Referencia curricular

Materia:	Dirección de tienda · Encargado de sucursal
-----------------	---

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



<https://pinturasespecializadas.lumbre.lat/object/simulacion-de-una-semana-al-frente-de-la-tienda>

Material educativo generado desde Lumbre · lumbre.lat