LUMBRE

Supervisar la recepción, la preparación y la entrega

Materia: Dirección de tienda · Encargado de sucursal

31/10/2026

Antes de empezar

Lección de supervisión de la cadena de pedidos. Desarrolla la mirada del encargado sobre la recepción, la preparación y la entrega: puntos de control, trazabilidad, diferencias, pedidos incompletos y evidencias, reutilizando las lecciones operativas 28464 y 28458.

QUÉ APRENDERÁS

- Supervisar los tres puntos de control de la mercancía —recepción, preparación y entrega— comprobando que cada uno deja evidencia; detectar diferencias de recepción, pedidos incompletos y errores de preparación; y decidir qué se corrige, qué se registra y qué se escala sin repetir el procedimiento operativo.

Supervisar la recepción, la preparación y la entrega

A las 8:10 llega un palé del PBA con el albarán y el transportista pidiendo firma. A las 10:00 hay que entregar un pedido profesional de 24 botes de 15 litros y 2 cubos de 4 litros; el cliente envía a un transportista propio. En la zona de salida hay dos pedidos preparados y una caja abierta que nadie sabe a cuál pertenece.

El encargado no va a contar cada bote ni a preparar cada pedido: su trabajo es que las tres puertas —recepción, preparación y entrega— dejen el rastro suficiente para saber qué entró, qué salió y quién responde. Este OA supervisa esos controles; los procedimientos operativos ya se trabajan en las lecciones 28464 y 28458.

Qué vas a poder hacer al terminar

Supervisar los tres puntos de control de la mercancía —recepción, preparación y entrega— comprobando que cada uno deja evidencia; detectar diferencias de recepción, pedidos incompletos y errores de preparación; y decidir qué se corrige, qué se registra y qué se escala sin repetir el procedimiento operativo.

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

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

> **Dependencia interna pendiente**
> Esta lección distingue el método general de las decisiones que corresponden a Pinturas Especializadas. Antes de aplicar un umbral, un importe o una facultad, confirma con dirección: El documento interno que acredita la recepción y el que acredita la entrega al cliente. Quién puede autorizar una entrega parcial y cómo se documenta el pendiente. Si la doble comprobación es obligatoria siempre o solo en ciertos pedidos o importes. La frecuencia y el alcance de la supervisión por muestreo que espera dirección.

1 · Tres puertas y una sola trazabilidad

La mercancía de una tienda de pinturas entra por la recepción, se transforma en pedido en la preparación y sale por la entrega. Cada una de esas tres puertas tiene un control distinto y un error típico. En la **recepción**, el riesgo es firmar conforme lo que no se ha contado ni mirado. En la **preparación**, el riesgo es seleccionar por parecido, confundir el formato o marcar como entregado lo que solo está preparado. En la **entrega**, el riesgo es que el material salga sin constancia de quién lo recibió o que una parcial se cierre como completa.

El encargado no sustituye a quien ejecuta: comprueba que el control se hizo y que dejó evidencia. Pregunta por el albarán cotejado, por la lista de preparación marcada y por el recibí de la entrega. Decide qué se corrige en el momento y qué se escala. Registra la diferencia o la parcial. Delega el conteo y la preparación, pero no delega la comprobación de que el rastro existe. Y escala cuando la diferencia afecta a un pedido profesional, cuando falta una autorización o cuando el patrón se repite.

Tres puertas, tres controles y tres evidencias. La trazabilidad se rompe en la puerta que no deja rastro.

> **Preparado no es entregado**
>
> Un pedido preparado sigue siendo existencia de la tienda: no ha salido, no está cobrado y no está entregado. Marcarlo como entregado para que desaparezca de la lista es una de las formas más rápidas de crear stock fantasma.

2 · Recepción: qué controla el encargado

La lección operativa (OA 28464) explica el procedimiento: cotejar, contar, mirar el estado, clasificar la diferencia, registrar y solo después firmar y colocar. La mirada del encargado añade tres preguntas: **¿se ha cotejado el albarán contra el pedido o solo se ha mirado el total?**, **¿se ha contado lo suficiente para detectar una caja ligera o un precinto roto?** y **¿la diferencia está registrada antes de la firma?**. No se trata de repetir el conteo, sino de comprobar que el conteo ocurrió y que su resultado está donde debe estar.

El encargado revisa especialmente las recepciones con palé precintado, las que llegan con el transportista con prisa y las que traen una referencia que no estaba en el pedido. Pregunta por la diferencia concreta: «¿qué referencia, qué cantidad y qué estado?». Decide si se acepta con reserva, se aísla o se rechaza según el

procedimiento; registra la decisión y la comunica. Y escala si la diferencia afecta a un pedido profesional comprometido o si el mismo proveedor repite el patrón.

ACTIVIDAD INTERACTIVA DISPONIBLE EN LUMBRE

1. Ejemplo resuelto (datos ficticios): una recepción con diferencia

2. El transportista pide la firma conforme antes de descargar porque «el palé viene precintado y hay prisa». ¿Qué hace el encargado?

☐ Firmar conforme y reclamar después si falta algo, para no retener al transportista.

☐ No firmar conforme hasta cotejar el albarán con el pedido, contar y revisar el estado; registrar la diferencia si la hay antes de firmar.

☐ Rechazar el palé entero sin contarlo, porque un precinto no garantiza nada.

☐ Llamar al proveedor y pedir que vuelva otro día con el pedido completo.

3 · Preparación: los seis campos que no se delegan a la memoria

La preparación operativa se trabaja en el OA 28458. Aquí el encargado supervisa que la comprobación cubra seis campos y que el estado del pedido sea el real. **Referencia**: el código impreso en el envase, no el nombre comercial. **Formato**: 15 L no es 4 L aunque el bote se parezca. **Cantidad**: unidades contadas y recontadas. **Color o tintado**: el código que figura en el pedido, no un tono «casi igual». **Destino**: quién recoge, a dónde va y quién puede recibir. **Fecha**: qué está comprometido y qué sigue pendiente.

El encargado no comprueba todas las líneas de todos los pedidos: muestrea los pedidos profesionales, los que llevan tintado, los que se entregan a medias y los que salen para obra. Pregunta por la segunda comprobación cuando el caso la pide y comprueba que su resultado está anotado. Decide si un pedido puede salir o debe esperar. Registra el estado preparado, no entregado. Y delega la selección y el rótulo, pero no la decisión de declarar que un pedido está listo.

Seis campos de la comprobación de preparación y el error que evita cada uno.

Campo	Qué se comprueba	Error que evita
Referencia	Código impreso en el envase contra la línea del pedido.	Entregar un producto parecido que no es el pedido.
Formato	Litros o kilos del envase contra el formato de la línea.	Entregar 15 L cuando se pidieron 4 L, o al revés.

Campo	Qué se comprueba	Error que evita
Cantidad	Unidades contadas y recontadas, abriendo lo dudoso.	Una caja de menos que el cliente descubre en la obra.
Color o tintado	Código de color y referencia de tintado del pedido.	Un tono casi igual que no iguala lo ya aplicado.
Destino	Cliente, dirección y persona autorizada a recibir.	Material que llega a la dirección o a la persona equivocada.
Fecha	Fecha comprometida y si el material puede salir hoy.	Prometer una entrega que aún no está preparada.

3. Clasifica cada práctica de preparación o entrega.

Elementos:

- Se lee el código impreso en el envase y se coteja con la línea del pedido.
- Se entrega un bote de 15 L porque no quedaba el de 4 L y el cliente lo aceptará.
- Se marca el pedido como entregado al terminar de prepararlo.
- Se anota la cantidad real entregada y la pendiente en una entrega parcial.
- Se selecciona por el color del envase porque el nombre coincide.
- Se registra la salida con fecha y con quién entrega.

Correcto	· · ·
Error de preparación	· · ·
Error de documentación	· · ·

4 · Entrega: el recibí y la salida, las dos pruebas

Una entrega tiene dos pruebas y las dos importan. La **conformidad de quien recibe** protege a la tienda frente a un «no me llegó esto»; el **registro de la salida** protege el inventario. Un papel firmado sin registrar no baja existencias; una salida registrada sin recibí no prueba quién recibió el material. El encargado comprueba que las dos existen y que coinciden en referencia, formato y cantidad.

Cuando la entrega es parcial, el control cambia: hay que dejar escrito **qué se entrega**, **qué falta**, **quién lo autoriza** y **qué documento queda**. Un pedido parcial no es un pedido cerrado ni un pedido incumplido: es un pedido a medias que tiene que decirlo. El encargado no cierra como completo lo que está a medias ni entrega lo pendiente otro día sin anotarlo. Si la autorización de la parcial supera su facultad, la prepara y la escala antes de que el material salga.

> **Sin recibí no hay entrega; sin registro no hay salida**
>
> La confianza con el cliente o con el transportista no sustituye la constancia. Un recibí sin registro deja el stock intacto y el material fuera; un registro sin recibí deja la tienda sin prueba de quién lo recibió. Las dos pruebas se piden juntas.

4. Un pedido preparado puede marcarse como entregado aunque el cliente no lo haya recogido, para que deje de ocupar la zona de salida.

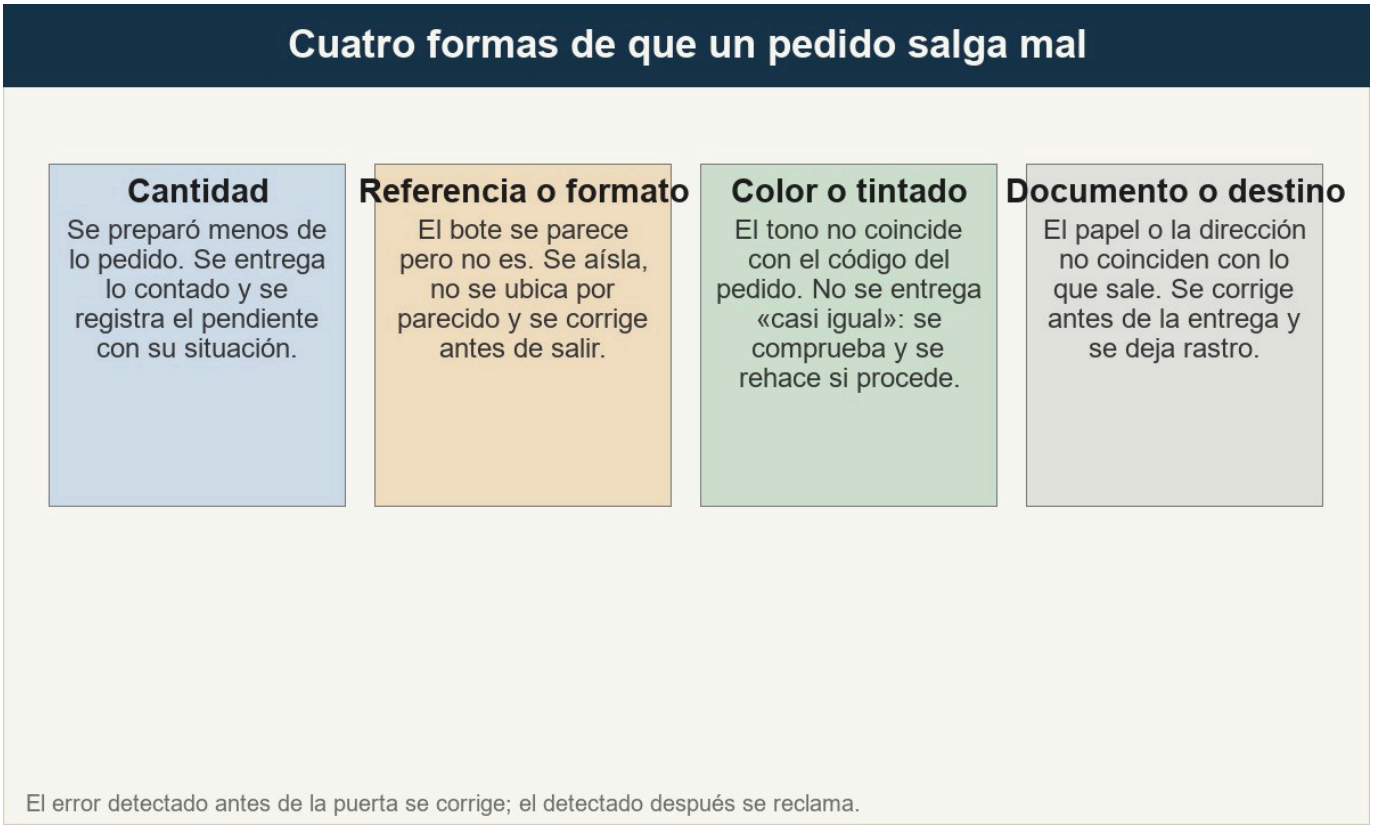
☐ Verdadero

☐ Falso

5 · Pedidos incompletos y errores de preparación

Los pedidos incompletos no siempre son un fallo de stock. Pueden ser una **falta de cantidad** (se preparó menos de lo pedido), un **formato o referencia equivocados**, un **color o tintado que no coincide**, un **destino mal identificado** o una **documentación que no refleja lo que sale**. Cada tipo tiene una corrección distinta y un momento distinto: cuanto antes se detecta, más barato es corregirlo.

El encargado supervisa el pedido antes de que salga, no después de la queja. Cuando el error ya se ha producido, separa lo que se puede entregar de lo que queda pendiente, comprueba si la parcial está autorizada, registra ambas partes y comunica al cliente qué recibe hoy y qué falta. No promete el resto «para mañana» sin confirmación. Y busca la causa: si el mismo error se repite en los pedidos de 15 L, el problema puede estar en la lista, en el hueco o en la unidad de medida.



Cada pedido incompleto tiene una corrección distinta. Tratarlos todos como «falta stock» impide corregir la causa.

ACTIVIDAD INTERACTIVA DISPONIBLE EN LUMBRE

5. Ejemplo resuelto (datos ficticios): una entrega parcial

6. Supuesto didáctico: un pedido de 24 botes de 15 L se entrega con 18 botes. ¿Cuántos botes quedan pendientes?

Respuesta: _____ (botes)

6 · La checklist de recepción y preparación

Una checklist útil no es una lista de deseos: es una secuencia de comprobaciones con evidencia. En la recepción, cada línea responde a «¿qué he comprobado y qué queda anotado?». En la preparación, cada línea responde a «¿qué he seleccionado y quién lo ha comprobado?». El encargado la usa para supervisar, no para sustituir a quien ejecuta: pide la checklist firmada o el registro equivalente y comprueba que las casillas críticas no se han saltado.

Las casillas críticas son pocas: albarán cotejado, conteo hecho, estado revisado, diferencia registrada antes de firmar, referencia y formato comprobados, cantidad recontada, destino identificado y recibí de la entrega. Si una de esas falta, el pedido no

está cerrado aunque el cliente ya se haya ido. La checklist se adapta al tipo de pedido: un palé de PBA, un pedido profesional con tintado y una entrega parcial no necesitan las mismas líneas, pero sí el mismo rigor.

Checklist de recepción, preparación y entrega. Modelo general; el documento oficial lo fija la casa.

Momento	Punto de control	Qué se comprueba	Evidencia
Recepción	Cotejo	Albarán contra pedido: referencia, formato y cantidad.	Albarán cotejado y firma.
Recepción	Conteo	Bultos y unidades, abriendo lo dudoso.	Conteo anotado.
Recepción	Estado	Golpes, fugas, precintos y caducidad.	Incidencia descrita.
Recepción	Diferencia	Tipo, cantidad real y destino de lo dañado.	Registro antes de firmar.
Preparación	Referencia	Código impreso contra la línea del pedido.	Lista marcada.
Preparación	Formato y cantidad	Litros y unidades contadas y recontadas.	Recuento anotado.
Preparación	Color y destino	Código de tintado, cliente y persona autorizada.	Ficha y rótulo.
Preparación	Doble comprobación	Segunda pasada independiente cuando el caso la pide.	Resultado y firma.
Entrega	Recibí	Quién recibe y qué cantidad exacta.	Documento de entrega.
Entrega	Salida	Registro de lo que sale de la tienda.	Salida registrada.
Entrega	Parcial	Qué falta, en qué situación y quién lo autoriza.	Pendiente por escrito.

7. Completa la secuencia de la recepción. En la recepción se coteja el _____ contra el pedido, se cuenta y se revisa el _____, y la diferencia se registra antes de _____.

7 · Supervisión por muestreo y escalamiento

El encargado no puede revisar todas las líneas de todos los pedidos, y no hace falta. La supervisión por muestreo elige los casos de mayor riesgo: pedidos profesionales, palés de PBA, pedidos con tintado, entregas parciales y cualquier operación en la que la persona que prepara es también la que entrega. En cada caso comprueba tres cosas: que el control se hizo, que quedó evidencia y que el estado registrado coincide con la realidad.

El muestreo tiene un límite: no sustituye la obligación de quien ejecuta. Si el encargado encuentra un pedido mal preparado, no lo arregla en silencio: lo registra, lo devuelve al control y busca la causa. Escala cuando la diferencia afecta a un pedido comprometido, cuando falta una autorización, cuando el mismo error se repite o cuando la entrega ya se ha producido y el cliente está esperando. La frecuencia y el tamaño de la muestra son una rutina propuesta; la política oficial la fija la casa.

Qué se muestrea y cuándo se escala

Qué se muestrea	Qué se revisa	Cuándo se escala
Recepción de palé	Cotejo, conteo, estado y registro antes de firmar.	Diferencia que afecta a un pedido comprometido.
Pedido profesional	Referencia, formato, cantidad, color y destino.	Falta de material o error que retrasa la entrega.
Entrega parcial	Qué sale, qué falta y quién autoriza.	Parcial sin autorización o pendiente sin registro.
Doble comprobación	Segunda pasada independiente y anotada.	Se omite en un caso que la requiere.

Muestrear no es elegir lo fácil: es elegir lo que más duele si sale mal.

El muestreo se concentra donde el error cuesta más: pedidos profesionales, tintados, parciales y recepciones con diferencia.

- Revisar cada día las recepciones con diferencia y las entregas parciales.
- Muestrear pedidos profesionales y pedidos con tintado antes de que salgan.
- Comprobar que el estado registrado coincide con lo que hay en la zona de salida.
- Preguntar por la segunda comprobación y por su resultado anotado.
- Registrar el error, devolverlo al control y buscar la causa en el proceso.
- Escalar la diferencia que afecta a un cliente, a una autorización o a un patrón repetido.

ACTIVIDAD INTERACTIVA DISPONIBLE EN LUMBRE

8. Cinco frases sobre recepción, preparación y entrega. Marca las que no se sostienen.

8 · Preguntas que ordenan la supervisión

Cuando el encargado revisa una recepción, una preparación o una entrega, no necesita una lista interminable: necesita cuatro preguntas en orden. **¿Qué debía entrar o salir?** Sin el pedido o el albarán delante, no hay referencia contra la que comparar. **¿Qué ha entrado o salido de verdad?** Es la respuesta del conteo y del estado, no la del documento. **¿Dónde está la diferencia?** Referencia, formato, cantidad, color, destino o documento. **¿Qué evidencia queda y quién decide?** Si la evidencia no existe, el control no se ha cerrado; si la decisión supera la facultad del encargado, se escala.

Estas cuatro preguntas valen para las tres puertas y para cualquier tipo de pedido. La respuesta se registra en el mismo sitio y con el mismo criterio, de modo que otra persona pueda continuar la revisión sin empezar de cero. La trazabilidad no es un documento más: es la posibilidad de reconstruir qué pasó cuando alguien pregunta.

9. Une cada situación con el control que corresponde.

9.	El transportista de siempre entrega el palé con prisa.	_____
9.	Un pedido profesional de 24 botes sale para obra.	_____
9.	El cliente envía a un transportista propio.	_____
9.	Falta un bote y el cliente tiene prisa.	_____
9.	La etiqueta no coincide con la línea del pedido.	_____

Opciones: Cotejar y contar igualmente: la confianza no sustituye la comprobación. · Segunda pasada independiente y anotada antes de la entrega. · Comprobar quién recibe y dejar constancia de la entrega. · Registrar la entrega parcial y el pendiente antes de cerrar. · Aislar el producto, no ubicarlo por parecido y registrar la diferencia.

Herramienta de trabajo: checklist de recepción y preparación

Copia esta checklist y adáptala al tipo de pedido. Se pasa en el momento, no al final: una casilla marcada después de cerrar no es una comprobación, es un recuerdo. El modelo es general; el documento y el sistema oficiales los fija la casa.

Checklist de recepción, preparación y entrega. Modelo general, sin datos de la empresa.

Momento	Punto de control	Qué se comprueba	Evidencia	Responsable
Recepción	Cotejo	Albarán contra pedido: referencia, formato y cantidad.	Albarán cotejado y firma.	Quien recibe

Momento	Punto de control	Qué se comprueba	Evidencia	Responsable
Recepción	Conteo	Bultos y unidades, abriendo lo dudoso.	Conteo anotado.	Quien recibe
Recepción	Estado	Golpes, fugas, precintos y caducidad.	Incidencia descrita.	Quien recibe
Recepción	Diferencia	Tipo, cantidad real y destino de lo dañado.	Registro antes de firmar.	Encargado
Preparación	Referencia	Código impreso contra la línea del pedido.	Lista marcada.	Quien prepara
Preparación	Formato y cantidad	Litros y unidades contadas y recontadas.	Recuento anotado.	Quien prepara
Preparación	Color y destino	Código de tintado, cliente y persona autorizada.	Ficha y rótulo.	Quien prepara
Preparación	Doble comprobación	Segunda pasada independiente cuando el caso la pide.	Resultado y firma.	Segundo revisor
Entrega	Recibí	Quién recibe y qué cantidad exacta.	Documento de entrega.	Quien entrega
Entrega	Salida	Registro de lo que sale de la tienda.	Salida registrada.	Quien entrega
Entrega	Parcial	Qué falta, en qué situación y quién lo autoriza.	Pendiente por escrito.	Encargado

> **Cómo usarla**
>
> Si una casilla crítica no está marcada, el pedido no está cerrado aunque el cliente ya se haya ido. La checklist se guarda con el pedido o en el registro que use la tienda; sin archivo, no hay trazabilidad.

Repaso activo

ACTIVIDAD INTERACTIVA DISPONIBLE EN LUMBRE

10. Memoria: puerta y evidencia

Empareja cada momento de la cadena con la evidencia que debe dejar.

ACTIVIDAD INTERACTIVA
DISPONIBLE EN LUMBRE

11. Tarjetas de repaso: recepción, preparación y entrega

ACTIVIDAD INTERACTIVA
DISPONIBLE EN LUMBRE

12. Chequeo: supervisar recepción, preparación y entrega

Para dominar este tema

Supervisar la recepción, la preparación y la entrega no es duplicar el trabajo de quien ejecuta: es comprobar que cada puerta dejó el rastro que permite reconstruir qué pasó. El encargado que distingue preparado de entregado, que exige el recibí y que documenta una parcial antes de cerrarla convierte una operación rápida en una operación fiable.

La regla que resume la lección: **sin cotejo no hay recepción, sin comprobación no hay preparación y sin recibí no hay entrega**. Si mañana un pedido sale con prisa y sin rastro, no lo tapes con una firma tardía: para, registra y decide antes de que la puerta se cierre.

- Fuente interna: «Recibir mercancía y gestionar diferencias» (OA 28464), para el procedimiento operativo de recepción y clasificación de diferencias.
- Fuente interna: «Preparar, comprobar y entregar pedidos» (OA 28458), para la cadena de preparación, los estados y la trazabilidad de la entrega.
- Relacionado en el portal: «Preparar y registrar transferencias» (28462) y «Existencias físicas, registradas y disponibles» (28461).
- Los importes, cantidades y situaciones marcados como ficticios son supuestos didácticos; no son datos de la empresa.
- Contexto público: el escenario (tiendas y canales de la casa).

Para mirarlo de otra manera

El relevo y el testigo

En una carrera de relevos, el testigo no se lanza: se entrega con la mano y se recibe con la mano, dentro de una zona. Si se lanza, el equipo queda descalificado aunque haya corrido más rápido. En la tienda, el testigo es el pedido: la recepción lo recibe con el albarán, la preparación lo entrega con la lista y la entrega lo cierra con el recibí. Si se lanza por encima de la puerta, nadie sabe dónde cayó.

> **Cada relevo deja una marca**
>
> El albarán, la lista marcada y el recibí son las marcas del relevo. Sin ellas, el pedido puede haber llegado, pero no se puede demostrar.

Cómo supervisar un pedido en cinco minutos

1. Elige el pedido de mayor riesgo del día: profesional, con tintado o parcial.
2. Comprueba que el albarán o la lista están cotejados y que la diferencia está registrada.
3. Cuenta una línea al azar y compara referencia, formato y cantidad con el documento.
4. Pregunta quién preparó, quién comprobó y quién entrega.
5. Comprueba que el estado registrado coincide con lo que hay en la zona de salida.
6. Si algo no cuadra, registra el hallazgo y devuélvelo al control antes de que salga.

El muestreo no busca pillarlo todo: busca saber si el sistema de control funciona. Un error encontrado en la muestra es una señal para revisar el resto del día.

Referencia curricular

Materia:	Dirección de tienda · Encargado de sucursal

Versi\u00f3n interactiva completa (con actividades, v\u00eddeos y autoevaluaci\u00f3n):

https://pinturasespecializadas.lumbre.lat/object/supervisar-la-recepcion-la-preparacion-y-la-entrega

Material educativo generado desde Lumbre · lumbre.lat