LUMBRE

Trabajo en equipo y coordinación entre turnos

Materia: Trabajar en tienda · Academia de Pinturas Especializadas

31/10/2026

Antes de empezar

Objeto extra de la Academia de Pinturas Especializadas: cómo trabajar en equipo cuando cada tienda abre en horario partido y los compañeros de un turno heredan las tareas del otro. Los procedimientos son generales y verificables; los casos son ficticios.

QUÉ APRENDERÁS

- Aplicar procedimientos claros de traspaso entre turnos, coordinar operaciones entre las cuatro tiendas de Pinturas Especializadas y mantener la comunicación interna para que el cliente no note las costuras del equipo.

Trabajo en equipo y coordinación entre turnos

Pinturas Especializadas: cuatro tiendas, dos turnos y un solo equipo. El cliente no nota los turnos: nota si la tienda funciona o no.

En Pinturas Especializadas trabajan **dos turnos** (mañana y tarde) repartidos en **cuatro tiendas** (Tienda Centro, Tienda Polígono, Tienda Costa y Tienda Este). Cada turno hereda las tareas del anterior: pedidos a medio preparar, clientes esperando respuesta, incidencias de stock y mensajes internos sin leer.

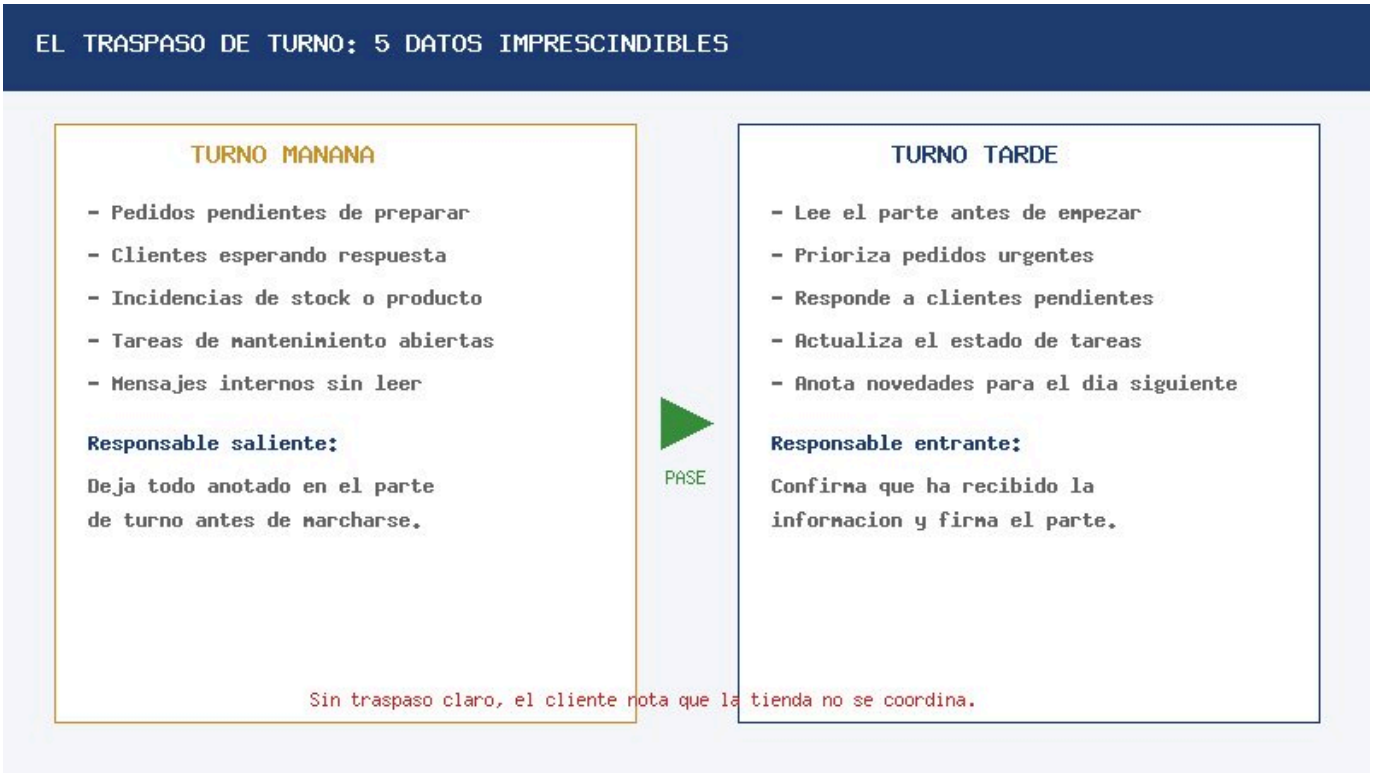
El trabajo en equipo no es un concepto abstracto aquí: es un **procedimiento operativo**. Si el traspaso falla, el cliente recibe respuestas contradictorias, se duplican

pedidos o se pierden encargos. Si la coordinación entre tiendas no funciona, un cliente se marcha porque «en la otra tienda me dijeron que no había» cuando sí lo había.

Este objeto enseña tres cosas concretas: qué datos pasar al siguiente turno, cómo coordinar una transferencia entre tiendas y qué roles se comparten (y quién los ejecuta en cada momento). Los casos son ficticios; los procedimientos son verificables.

> **Dependencia interna pendiente**
>
> El sistema concreto de partes de turno (papel, digital o mixto) y el protocolo de transferencias entre tiendas son datos internos que deben validar los responsables. Este objeto enseña con criterios generales verificables y la lógica operativa estándar.

1 · El traspaso de turno: los 5 datos imprescindibles



El traspaso no es «ya le cuento yo». Son 5 datos anotados que el turno entrante lee y confirma.

Los 5 datos que todo traspaso debe incluir

Dato	Qué incluye	Quién lo anota	Quién lo lee
Pedidos pendientes	Referencia, cliente, estado, plazo	Saliente	Entrante

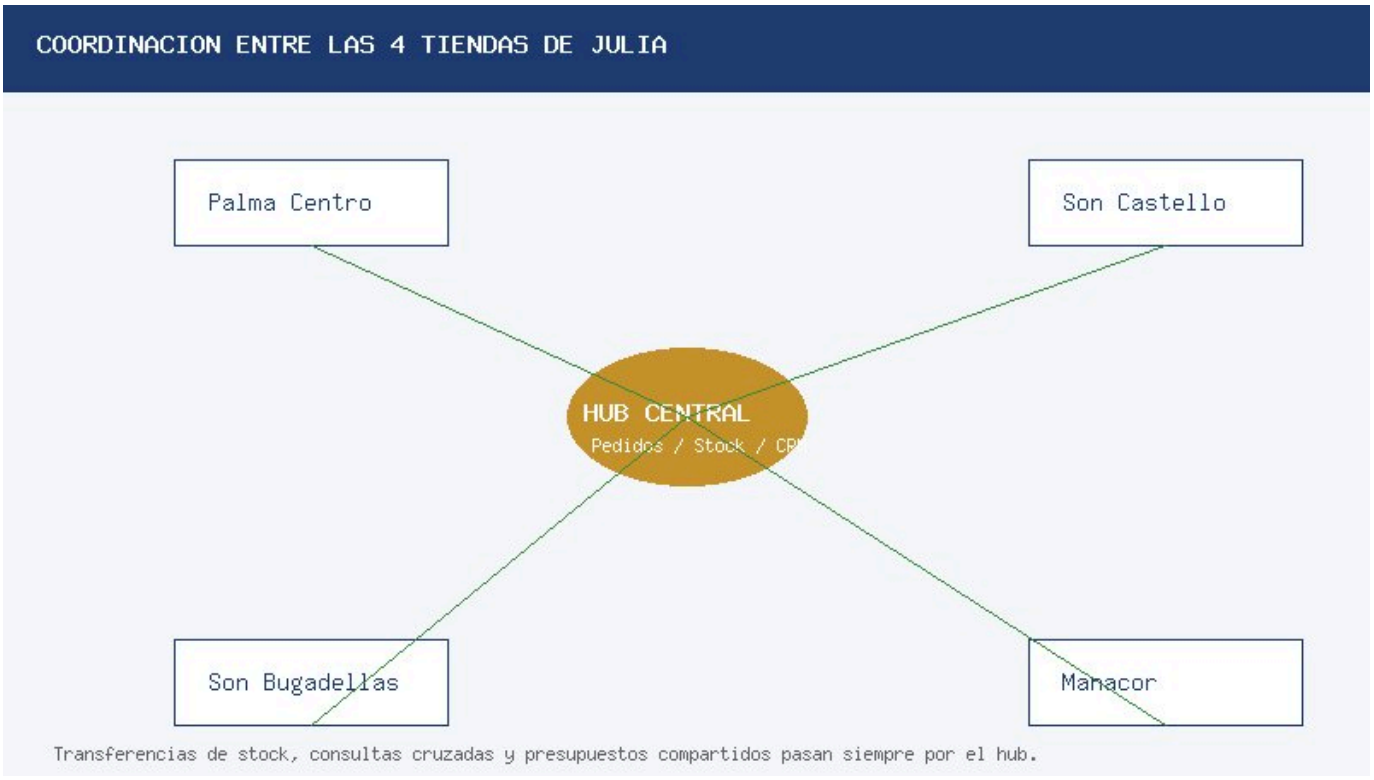
Dato	Qué incluye	Quién lo anota	Quién lo lee
Clientes esperando respuesta	Nombre, consulta, canal (tel/WhatsApp)	Saliente	Entrante
Incidencias de stock	Producto, cantidad real vs sistema, proveedor	Saliente	Entrante y responsable
Tareas de mantenimiento	Qué, dónde, urgencia, estado	Saliente	Entrante
Mensajes internos	Avisos del hub, de otras tiendas, de dirección	Saliente	Entrante

ACTIVIDAD INTERACTIVA DISPONIBLE EN LUMBRE

1. Caso ficticio 1: traspaso del turno de mañana al de tarde

> **La regla de los 90 segundos**
>
> El traspaso completo se lee en menos de 90 segundos. Si tarda más, es que falta estructura, no que haya mucho que contar. Un parte bien hecho es breve y completo.

2 · Coordinación entre las 4 tiendas



Las cuatro tiendas comparten stock, CRM y pedidos. El hub central coordina transferencias y evita duplicidades.

Cuando un cliente pregunta «¿tenéis esto en otra tienda?» o un compañero necesita un producto que no tiene en su centro, se activa una **transferencia interna**. El procedimiento básico es:

1. **Consulta al hub**: se comprueba stock real en las otras tres tiendas (no se llama «a ver si tienen»).
2. **Reserva**: si hay stock, se pide reserva nominal a nombre del cliente y la tienda solicitante.
3. **Transporte**: se acuerda plazo de traslado (mismo día si es urgente, 24-48h si no).
4. **Confirmación al cliente**: se le dice dónde está su producto y cuándo lo tendrá, no «a ver si puedo conseguirlo».
5. **Registro**: la transferencia queda anotada en el sistema para trazabilidad.

El error más común es decir al cliente «no lo tenemos» sin haber consultado las otras tiendas. Eso no es falta de stock: es falta de coordinación.

ACTIVIDAD INTERACTIVA
DISPONIBLE EN LUMBRE

2. Caso ficticio 2: transferencia entre Tienda Polígono y Tienda Este

3 · Roles compartidos: cada turno cumple las mismas funciones

Los roles no cambian de turno: cambia quién los ejecuta. Lo importante es que ninguno quede sin dueño.

Roles que se comparten entre turnos y cómo se reparten

Rol	Turno mañana	Turno tarde	Regla
Apertura y cierre	Abre, prepara mostrador, cuenta caja	Cierra, cuadra caja, activa alarma	Quien abre anota; quien cierra firma
Atención al cliente	Atiende los que llegan de mañana	Retoma los pendientes y los nuevos	Ningún cliente queda sin respuesta 24h
Gestión de pedidos	Prepara los urgentes del día	Verifica y actualiza estado	Todo pedido tiene un estado visible en el sistema
Reposición y orden	Repone tras la mañana	Repone tras la tarde, deja facing para mañana	El que repone anota lo que falta
Comunicación interna	Lee mensajes del hub al entrar	Lee parte de mañana y responde	Se lee antes de empezar, no al rato

La clave del trabajo por turnos no es que cada uno haga bien su trabajo: es que **el que viene detrás pueda continuar sin preguntar lo que ya debería estar anotado**. Eso se consigue con partes escritos, no con memoria.

Un equipo que se coordina bien es aquel donde el turno tarde sabe qué hizo el de mañana sin tener que llamarle, y el de mañana encuentra la tienda como la dejó (o mejor) cuando vuelve al día siguiente.

> **El error más caro del trabajo por turnos**
>
> Decir «eso no lo hice yo, eso fue el otro turno». Al cliente no le importa de quién fue el turno. Le importa que la empresa le dé una respuesta coherente. La responsabilidad es del equipo, no del turno.

Pon a prueba lo que sabes

3. María termina su turno y tiene un cliente pendiente de respuesta sobre un color. ¿Qué hace?

☐ Le cuenta de palabra a Jordi mientras recoge sus cosas

☐ Anota el nombre del cliente, su teléfono y la consulta exacta en el parte de turno

☐ Le manda un WhatsApp al cliente diciendo que le llamarán mañana

☐ Le dice a Jordi «hay un lío con un color» y se va

4. Si un producto no está en tu tienda, puedes decir al cliente «no lo tenemos» sin consultar las otras tres tiendas.

☐ Verdadero

☐ Falso

5. Une cada situación con la acción correcta de coordinación.

5.	Un cliente llama preguntando por su pedido	_____
5.	Queda stock descuadrado en un esmalte	_____
5.	Otra tienda tiene el producto que pide tu cliente	_____
5.	El turno anterior dejó una tarea de mantenimiento abierta	_____

Opciones: Consultar estado en el sistema antes de responder · Anotar en parte de turno e incidencias para el responsable · Pedir reserva nominal y confirmar plazo de traslado · Leer el parte al entrar y priorizar según urgencia

6. Clasifica cada acción según a qué momento del trabajo por turnos pertenece.

Elementos:

- Anotar pedidos pendientes en el parte
- Solicitar reserva nominal en otra tienda
- Reponer el facing antes de cerrar
- Confirmar al cliente el plazo de traslado
- Leer el parte del turno anterior al entrar
- Cuadrar caja al final del turno
- Anotar la diferencia de stock real vs sistema
- Consultar disponibilidad en las otras 3 tiendas

Traspaso de turno	· · ·
Coordinación entre tiendas	· · ·
Rol compartido	· · ·

7. Completa: la empresa tiene _____ tiendas en el litoral mediterráneo. Cuando un producto no está en tu tienda, debes consultar al _____ antes de decir al cliente «no lo tenemos». El traspaso de turno se hace por _____, no de palabra. Los roles compartidos significan que cada turno _____ las mismas funciones.

ACTIVIDAD INTERACTIVA DISPONIBLE EN LUMBRE

8. Un compañero termina su turno. Marca las frases que son errores de coordinación.

ACTIVIDAD INTERACTIVA DISPONIBLE EN LUMBRE

9. Memoria: procedimientos de equipo

Empareja cada situación con el procedimiento correcto.

ACTIVIDAD INTERACTIVA DISPONIBLE EN LUMBRE

10. Tarjetas rápidas de coordinación

11. Imagina que llegas al turno de tarde y el parte de mañana está en blanco: ni un dato anotado. ¿Qué haces? ¿Cómo evitas que se repita? ¿Qué le dirías al responsable?

No improvises: pregunta a los compañeros de mañana qué había pendiente, anótalo tú, y propón al responsable que el parte sea obligatorio y firmado. El problema no es la falta de información: es la falta de procedimiento.

Para dominar este tema

- El traspaso de turno son 5 datos anotados, no un resumen de palabra.
- La regla de los 90 segundos: un parte bien hecho es breve y completo.
- Antes de decir «no lo tenemos», consulta al hub: las otras 3 tiendas son tu almacén.
- La reserva nominal protege al cliente y al equipo: nombre, producto y plazo registrados.
- Los roles se comparten entre turnos: cambia el ejecutor, no la función.
- «Eso no lo hice yo» no existe en un equipo que funciona: la responsabilidad es colectiva.
- El cliente no sabe de turnos: sabe si la empresa le da una respuesta coherente o contradictoria.

ACTIVIDAD INTERACTIVA DISPONIBLE EN LUMBRE

12. Chequeo: trabajo en equipo y coordinación

Para mirarlo de otra manera

Piénsalo como un relevo de atletismo

En un relevo 4x100, lo importante no es lo rápido que corre cada uno: es lo bien que se pasa el testigo. Si el testigo se cae, da igual quién corra más. En la empresa, el testigo es el parte de turno: los datos que pasan de un compañero al siguiente. Si el testigo se pasa de palabra, se cae. Si se pasa por escrito, llega.

Procedimiento de traspaso en 4 pasos

Paso 1 — Anotar (5 min antes de terminar): abre el parte y escribe los 5 datos (pedidos, clientes, stock, mantenimiento, mensajes).
Paso 2 — Firmar: pon tu nombre, la hora y la tienda.
Paso 3 — Leer (el entrante, al empezar): lee el parte completo antes de tocar nada.
Paso 4 — Confirmar: firma que has recibido y anota cualquier duda para consultar al saliente si todavía está.

Un día real (ficticio) en la Tienda Centro

08:00 — Ana (mañana) abre, cuenta caja, lee el parte del tarde anterior.
09:30 — Llega un pedido urgente de la Tienda Costa: Ana lo prepara y anota en el parte «pendiente confirmación transporte».
12:00 — Cliente llama por un color: Ana anota nombre, teléfono y consulta.
14:30 — Ana cierra el parte con los 5 datos y se va.
15:00 — Jordi (tarde) lee el parte, llama al cliente del color, confirma el transporte a Tienda Costa.
20:30 — Jordi cierra, cuadra caja, anota novedades para mañana y activa la alarma.

Referencia curricular

Materia:	Trabajar en tienda · Academia de Pinturas Especializadas

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

https://pinturasespecializadas.lumbre.lat/object/trabajo-en-equipo-y-coordinacion-entre-turnos

Material educativo generado desde Lumbre · lumbre.lat