

LUMBRE



Uso de herramientas digitales: TPV, inventario y sistemas internos

Materia: Herramientas digitales · Academia de Pinturas Especializadas

31/10/2026

Antes de empezar

Objeto extra de la Academia de Pinturas Especializadas: las herramientas digitales del día a día en tienda. TPV para cobrar y registrar ventas, inventario para consultar stock y detectar mermas, y sistemas internos para pedidos, transferencias y comunicación entre tiendas.

QUÉ APRENDERÁS

- Manejar con soltura el TPV, el sistema de inventario y las herramientas internas de Pinturas Especializadas para cobrar, consultar stock, gestionar pedidos y registrar operaciones sin errores.

Uso de herramientas digitales: TPV, inventario y sistemas internos

HERRAMIENTAS DIGITALES

TPV | Inventario | Sistemas internos

Academia Julia Pinturas - Formación interna



Cuatro módulos que todo empleado debe dominar para trabajar en el mostrador, el almacén y la trastienda de Julia Pinturas.

Foto: referencial (generada por GD). Contenido: verificable en formación interna.

Tres herramientas, un solo objetivo: que el cliente salga con lo que necesita y la tienda funcione sin errores.

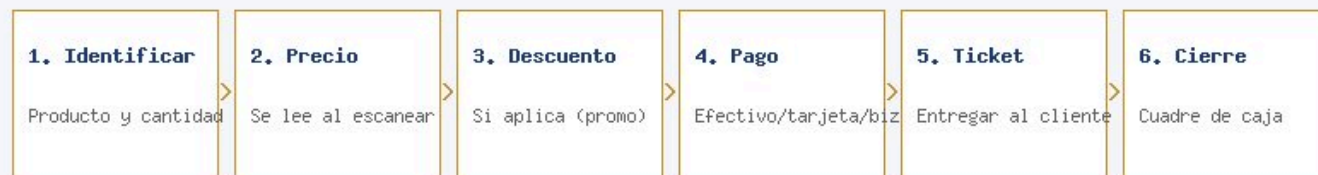
En Pinturas Especializadas, el día a día del equipo depende de tres herramientas digitales: el **TPV** (Terminal Punto de Venta) para cobrar y registrar ventas, el **sistema de inventario** para consultar stock, detectar mermas y gestionar reposición, y los **sistemas internos** para pedidos, transferencias entre tiendas y comunicación.

Dominar estas tres herramientas no es opcional: es la base operativa del trabajo en tienda. Un error en el TPV genera descuadres de caja. Un error en el inventario genera

pedidos duplicados o clientes sin producto. Un error en los sistemas internos genera transferencias perdidas y respuestas contradictorias al cliente.

1 · El TPV: cobrar, registrar y cerrar

FLUJO DE UNA VENTA EN EL TPV



REGLAS CLAVE DEL TPV

- Cada venta se registra en el momento: no se acumulan al final del día
- El descuento solo se aplica si hay una promoción activa verificada
- Si el TPV no reconoce un producto, se busca por referencia manual
- El cuadre de caja se hace al cerrar el turno, no al final del día
- Una anulación requiere clave de responsable y registro de motivo
- Si el sistema se cae, se anota en papel y se vuelca al recuperar

El flujo del TPV es siempre el mismo: identificar producto, aplicar descuentos si procede, cobrar, emitir ticket y registrar.

ACTIVIDAD INTERACTIVA DISPONIBLE
EN LUMBRE

1. Flujo completo de una venta en TPV



Los tres errores mas caros en TPV

1. **Cobrar de menos:** no aplicar un producto escaneado o aplicar un descuento que no corresponde. 2. **No verificar el billete:** aceptar billetes falsos o calcular mal el cambio. 3. **No cerrar la operacion:** si el TPV se queda a medias, el stock no se descuenta y el descuadre aparece al final del día.

Operaciones habituales en el TPV

Operacion	Como se hace	Cuando aplica
Venta normal	Escanear + cobrar + ticket	Cada venta
Devolucion	Buscar ticket original + devolver producto + reembolsar	Cliente devuelve producto con ticket
Cambio	Buscar ticket original + cambiar producto	Cliente cambia por otro producto
Descuento manual	Aplicar % o importe fijo	Solo con autorizacion del responsable
Venta a credito	Registrar pendiente con datos del cliente	Solo si esta autorizado
Anulacion	Cancelar operacion antes de cerrar	Error en la venta, el cliente anula

2 · Inventario: consultar stock y detectar mermas



El inventario tiene tres módulos: consulta de stock, gestión de pedidos y detección de mermas.

El sistema de inventario es la memoria física de la tienda. Permite saber **que hay, cuanto hay y donde esta**. Se usa para:

- **Consultar stock** antes de confirmar una venta o un pedido.
- **Detectar mermas** (diferencia entre stock teórico y stock real).
- **Gestionar reposición** (pedir al proveedor cuando el stock baja del mínimo).
- **Trazabilidad** (saber cuando entro un producto, de que proveedor y a que precio).

El error mas comun es confiar solo en el stock teorico del sistema. El sistema dice lo que *deberia* haber; el conteo fisico dice lo que *hay*. La diferencia es la merma.

ACTIVIDAD INTERACTIVA DISPONIBLE
EN LUMBRE

2. Como hacer un conteo fisico de stock



La merma no es solo robo

La merma puede ser por robo, si, pero tambien por: errores de recepcion (llegan 10 y se registran 12), ventas no cobradas (el empleado olvida escanear), productos dañados que se tiran sin registrar, o devoluciones no procesadas. Contar el stock periodicamente es la unica forma de detectarla.

3 · Sistemas internos: pedidos, transferencias y comunicacion

SISTEMAS INTERNOS: CUAL USAR EN CADA CASO

SITUACION

- Cobrar una venta en mostrador
- Comprobar si hay stock de un producto
- Registrar entrada de mercancia nueva
- Solicitar material a otra tienda
- Preparar un presupuesto para cliente
- Consultar el historial de un cliente
- Anotar una devolucion o incidencia
- Hacer el cuadro de caja al cerrar
- Ver la ficha tecnica de un producto

SISTEMA

- TPV (modulo ventas)
- Inventario (modulo stock)
- Inventario (modulo entradas)
- Sistema interno (transferencias)
- Sistema interno (presupuestos)
- Sistema interno (clientes)
- TPV + Inventario (ajustes)
- TPV (modulo cierre)
- Ficha de producto / web fabricante

Los sistemas internos conectan las cuatro tiendas con el hub central: pedidos a proveedores, transferencias entre tiendas y comunicacion del equipo.

Los sistemas internos de la empresa incluyen:

- **Gestion de pedidos a proveedores:** se genera el pedido desde el sistema (no por telefono o email suelto), se registra la referencia, cantidad, precio y plazo esperado.
- **Transferencias entre tiendas:** cuando un producto no esta en tu tienda, se solicita transferencia desde el sistema a otra de las tres tiendas. La reserva queda registrada a nombre del cliente.
- **Comunicacion interna:** avisos del hub, mensajes entre tiendas, instrucciones de direccion. Se leen al empezar el turno, no al rato.

El principio es simple: **si no esta en el sistema, no existe**. Un pedido por telefono sin registro en el sistema es un pedido que puede perderse. Una transferencia de palabra sin registro es una transferencia que puede duplicarse.

Sistemas internos y su uso

Sistema	Para que sirve	Frecuencia de uso
TPV	Cobrar, registrar ventas, emitir tickets	Cada venta
Inventario	Consultar stock, detectar mermas, gestionar reposicion	Varias veces al dia
Pedidos a proveedores	Generar pedidos, confirmar plazos, registrar entradas	Semanal o segun necesidad
Transferencias	Solicitar producto de otra tienda, reservar, confirmar plazo	Cuando el cliente lo necesita
Comunicacion interna	Avisos del hub, mensajes entre tiendas, instrucciones	Al empezar cada turno

El sistema no sustituye el criterio

El sistema dice lo que hay registrado, no siempre lo que hay en la estanteria. Si el sistema dice "hay 5" y tu cuentas 3, la realidad es 3. El sistema es una herramienta, no la verdad absoluta. La verdad absoluta es lo que puedes contar con tus manos.

Pon a prueba lo que sabes

3. Un cliente trae un bote de pintura de 4 L y tu escaneas el de 15 L por error. ¿Que pasa si no lo detectas?

- ☐ No pasa nada, el sistema ajusta solo
- ☐ El cliente paga de menos y hay un descuadre de stock
- ☐ El cliente paga de mas y hay un descuadre de stock
- ☐ El sistema se bloquea automaticamente

4. Si el sistema de inventario dice que hay 12 unidades de un producto y tu cuentas 9 en la estanteria, debes fiarte del sistema.

- ☐ Verdadero
- ☐ Falso

5. Une cada herramienta con su funcion principal.

5.	TPV	-----
5.	Inventario	-----
5.	Pedidos a proveedores	-----
5.	Transferencias	-----

Opciones: Cobrar y registrar ventas · Consultar stock y detectar mermas · Generar pedidos y confirmar plazos · Solicitar producto de otra tienda

6. Clasifica cada operacion segun la herramienta que se usa.

Elementos:

- Cobrar una venta con tarjeta
- Contar stock fisico de un pasillo
- Solicitar transferencia de la Tienda Polígono
- Emitir factura con NIF del cliente
- Registrar merma por producto dañado
- Leer avisos del hub al empezar turno
- Generar pedido semanal a proveedor

TPV	. . .
Inventario	. . .
Sistemas internos	. . .

7. Completa: Las tres herramientas digitales basicas en tienda son el _____, el sistema de _____ y los sistemas _____. Si no esta en el sistema, no _____. El stock teorico es lo que _____ haber; el conteo fisico es lo que _____ hay.

ACTIVIDAD INTERACTIVA
DISPONIBLE EN LUMBRE

8. Un compañero cierra una venta.
Marca las frases que son errores.



ACTIVIDAD INTERACTIVA
DISPONIBLE EN LUMBRE

9. Memoria:
herramientas y funciones

Empareja cada herramienta con su funcion.



ACTIVIDAD INTERACTIVA
DISPONIBLE EN LUMBRE

10. Tarjetas rapidas de herramientas digitales



11. Al final del dia, el cuadro de caja muestra un faltante de 23 €. ¿Que posibles causas hay? ¿Como lo investigarias?

Las causas pueden ser: venta no cobrada, error de cambio, descuento no autorizado, devolucion no registrada, o error de escaneo (producto equivocado). Se revisan las operaciones del dia, se cruzan con las camaras si es necesario y se registra la incidencia.

Para dominar este tema

- El TPV es la herramienta de cobro: verificar producto, precio, descuento y cerrar operacion.
- Los tres errores mas caros en TPV: cobrar de menos, no verificar billetes y no cerrar.

- El inventario dice lo que debería haber; el conteo físico dice lo que hay.
- La merma no es solo robo: también es error de recepción, venta no cobrada o producto dañado.
- Si no está en el sistema, no existe: todo pedido y transferencia se registra.
- El sistema no sustituye el criterio: la verdad absoluta es lo que puedes contar.

ACTIVIDAD INTERACTIVA DISPONIBLE
EN LUMBRE

12. Chequeo: herramientas digitales



Para mirarlo de otra manera

Piénsalo como la caja de un supermercado

Si has trabajado alguna vez en la caja de un supermercado, la lógica es la misma: escanear, verificar precio, cobrar, dar ticket. La diferencia es que en la empresa los productos tienen más variantes (un mismo pintura puede ser de 4 L, 15 L, mate, satinado...) y el precio varía más. Por eso la verificación en pantalla es clave: no basta con escuchar el bip del escáner.

Caso ficticio: descuadre de 15 € al cierre

Al cerrar, el cuadro marca -15 €. El encargado revisa las operaciones del día. Encuentra una venta de una bandeja de rodillo (15 €) que se escaneó como "bandeja grande" (22 €). El cliente pagó 15 € en efectivo pero el TPV registró 22 €. El sistema descontó una bandeja grande que no se vendió y no descontó la bandeja pequeña que sí se llevó el cliente. Solución: se anula la operación errónea y se registra la correcta. El descuadre desaparece.

Referencia curricular

Materia:

Herramientas digitales · Academia de Pinturas Especializadas

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



<https://pinturasespecializadas.lumbre.lat/object/uso-de-herramientas-digitales-tpv-inventario-y-sistemas-internos>

Material educativo generado desde Lumbre · lumbre.lat