

# ARTESANÍAS DE COLOMBIA

Normas para control de  
calidad del producto  
artesanal.

Graciela Samper de Bermúdez  
Gerente General.

Bogotá D.C., 1979

**NORMAS PARA CONTROL DE CALIDAD**

---

Bogotá, D.E., junio de 1979

## CONTROL DE CALIDAD

Un buen producto significa un mayor valor y a la larga los productos de óptima calidad generan mayores ingresos a las empresas.

Un buen objeto, también dentro de un conjunto de productos, aumenta los activos disminuyendo las mercancías rechazadas por los clientes o "huesos", que tanto dolor de cabeza producen y que impiden a las empresas tener una rotación de inventarios satisfactoria.

Un buen producto es un cliente satisfecho, quiere decir prestigio para quienes lo venden y puede remplazar a veces grandes campañas de promoción relacionadas con la venta de sus productos. Exhibir y vender un producto de alta calidad es como anunciar en un diario y trae cada vez más clientes.

Distribuir el mejor producto dentro de los márgenes de precios de la competencia es la única arma contra ella.

Obtener un buen producto representa mayores volúmenes de venta, mayor generación de empleo para artesanos y para quienes les suministran materia prima (cadena).

Un buen producto es el que puede competir en el exterior generando divisas.

Tener un buen producto se convierte en verdadero orgullo para el vendedor, evitando así el complejo y la vergüenza que se siente cuando no se cuenta con la óptima calidad de los productos del mercado.

Por las anteriores consideraciones y otras más que no es necesario exponer, se debe tener un buen producto, el mejor producto del mercado. Pero obtener un buen producto no es siempre fácil, y para ello la ciencia moderna cuenta con una herramienta también moderna y evolucionada; el control de calidad es considerado como verdadera ciencia, ya que para ello se han desarrollado las más refinadas técnicas para asegurar al comprador una calidad que responda a sus necesidades y a las especificaciones técnicas requeridas por el producto mismo.

Las innovaciones e inversiones que se hagan al respecto de ejecutar el control de calidad no tienen efecto si previamente no se ha logrado el cambio de actitud ante el problema; por ello, es necesario crear un nivel de aceptación del artesano mismo sobre la necesidad de establecerlo y una verdadera voluntad de sus diferentes colaboradores para ejecutarlo.

Uno de los sistemas adoptados generalmente es el de la "prevención", estableciendo los métodos, estadísticas y cálculos durante los procesos de producción, empaques, transportes, manipuleo y almacenamiento.

Usualmente, cuando se piensa en control de calidad, la empresa moderna establece márgenes de seguridad entre los reclamos del cliente y de las inspecciones y revisiones de la calidad para comprobar que la conformidad cliente-producto se mantenga a un nivel satisfactorio.

### Objetivos del Control de Calidad

Mejorar y mantener la calidad del producto de tal forma que satisfaga plenamente a los compradores dentro de una calidad y precios óptimos, es lo que se llama control de calidad y los planos donde se mueven estas acciones son los siguientes:

1. Nuevo planteamiento;
2. Mercancías que se reciben y se piden;
3. Control del proceso y de la producción, y
4. Estudios especiales.

Nuevo Planteamiento. - Reviste acciones como:

1. Investigar y preparar planes de control de calidad a largo y corto plazo, según las necesidades.
2. Mantenerse informado de todo lo relacionado con tecnologías aplicadas a controlar la calidad (pruebas de resistencia, grados de humedad, etc.) y proponerlas.
3. Adaptar estadísticas del control de calidad.
4. Establecer objetivos realistas de calidad del producto.
5. Establecer requerimientos de calidad basándose en las necesidades del cliente, la función de los productos y las garantías que se debe dar al cliente.
6. Mejorar los diseños para aumentar la uniformidad de la calidad; recomendar mejoras para simplificar el proceso de producción y evaluar la calidad reduciendo con ello los costos.
7. Analizar empaques, transportes y almacenamientos, sugerir variaciones que resulten mejores y más económicas.
8. Conocer a cabalidad los procesos de producción y recomendar controles efectivos de calidad durante el mismo. El procedimiento debe incluir ensayos, inspecciones periódicas, recomendaciones sobre materias primas, todas relacionadas con los costos.
9. Establecer las especificaciones de los productos durante los procesos de producción.

10. Planear los controles e inspecciones de las mercancías y materias primas que se reciben.
11. Analizar los tiempos y momentos de la mercancía. Donde se pierde la coordinación para ejercer el control de calidad, aplicar correctivos, o sea, hacer una investigación operativa de la empresa.

#### Mercancías que se reciban.-

1. Determinar las técnicas de los proveedores para exigir los requisitos de calidad. Recomendar ajustes en los procesos para simplificarlos y abaratar el costo.
2. Inspeccionar el producto posteriormente para medir los resultados de las recomendaciones anteriores sobre el control ejercido.
3. Inspeccionar si los empaques y el transporte están de acuerdo con lo solicitado.
4. Proveer un sistema de medida, peso, muestras y prototipos.
5. Devolver rápidamente las mercancías rechazadas.
6. Fijar la responsabilidad por pérdidas causadas por el producto rechazado.
7. Enviar a las secciones responsables las observaciones para corregir los errores.
8. Establecer las especificaciones precisas sobre el producto y el grupo de productos.

#### El Proceso de Producción.-

1. Conocer y controlar el mantenimiento de las máquinas y herramientas.
2. Controlar la calidad de las materias primas requeridas.

3. Analizar las quejas de los clientes, aplicar correctivos identificando las causas.
4. Medir las características del producto para ver si está conforme al diseño, al pedido y a la función para satisfacer al cliente.
5. Ordenar y producir nuevas muestras que mejoren el nivel del producto.
6. Advertir al cliente de la calidad del producto y su garantía.
7. Controlar los procesos de producción en cuanto a calidad, material, diseño, etc.

#### Estudios y Actividades Especiales.-

1. Colaborar con otros artesanos y divulgar los objetivos del control de calidad.
2. Entrenar al personal para inculcar la idea de calidad en toda la organización mediante conferencias y seminarios.
3. Desarrollar programas específicos con el fin de mejorar la calidad de la producción.
4. Establecer las normas y los procedimientos del control de calidad internamente en la organización mediante la creación de un departamento, encargar un funcionario y nombrar un comité permanente en cargo del desarrollo del programa para distribuir el trabajo en las diferentes dependencias.

#### Conocimiento del Producto.-

Es necesario aclarar de una vez por todas que las artesanías no son sinónimo de objeto chabacano, basto y mal diseñado; todo lo contrario, los nuevos mercados exigen de la artesanía mejores acabados de los que puede producir la industria, pues durante la producción seriada o individualizada entra en jue-

go la mente del artesano que, además de crear nuevos productos, es capaz de dominar a tiempo la mano para producir un artículo casi perfecto, con ciertas diferencias uno de otro, las cuales pueden valorizar aún más un objeto.

Para conocer el producto es necesario contar con una muestra, un dibujo claro, una fotografía o un catálogo, acompañados en todos los casos de otros datos o especificaciones lo suficientemente claros y completos para que ayuden a conocer las cualidades, bondades y limitaciones del producto. El análisis del producto se refiere a los siguientes aspectos, relacionados con el precio justo:

1. Diseño, es decir, si está de acuerdo con la muestra, foto o dibujo de seados;
2. Funcionalidad, si contiene las características de las formas, volúme - nes, texturas, tamaño, color y decoraciones solicitadas;
3. Novedad y exclusividad;
4. Contenido satisfactorio de la materia prima (índices de humedad y/o las especificaciones solicitadas).
5. El nombre del producto, que debe identificarlo con la cultura y su uso o su nuevo uso; además, la referencia;
6. Bordes, medidas, acabados, herrajes, puntadas sueltas y hebras, par - tes sin pulir, acabados por dentro, por fuera y por el revés;
8. Medidas funcionales;
9. Tallas y pesos correctos;
10. Forma de empaque;
11. Marquilla e identificación "hecho a mano en Colombia", y
12. Ejemplo de ficha u hoja de vida del producto.



Una vez conocido el producto, se establecen las variables permitidas, aceptadas y divulgadas correctamente entre el productor y quienes tienen la obligación de ejecutar todo el proceso o parte del control de calidad.

#### El surtido o grupo de productos.-

En la mayoría de las organizaciones industriales lo que se desea es estandarizar la producción y que los artículos queden cada vez más idénticos. Para ello, la ingeniería de control de calidad desarrolla y aplica por computadores complicadas estadísticas de control de calidad pero realmente cada empresa desarrolla su propio sistema y está limitada únicamente por la imaginación, los conocimientos y las habilidades de la gente.

En nuestro caso, como una de las características y valores más importantes de la artesanía es el carácter individual y personal que la creatividad del artesano imprime en el producto, sucede que el surtido o conjunto de productos revista los mismos caracteres de importancia que el conocimiento de un solo producto; para satisfacer al cliente hay que tener sumo cuidado en la selección del grupo de productos, especificando claramente las características deseadas, advirtiendo las variables y márgenes permitidos y el sistema de inspección que va a efectuarse con posterioridad, en el momento del recibo de la mercancía, los empaques y transportes deseados y lugares de entrega.

Posteriormente, deben establecerse también en este momento los márgenes de seguridad necesarios; hay que calcular y prevenir desperfectos y roturas durante la producción o el transporte, también el saqueo, y podría establecerse alguna estadística de control de calidad en las condiciones de la orden de compra o producción.

Especificaciones de la orden de compra (o de producción):

Ejemplo: Pedido de 500 figuras de animales tallados en madera.

Nombre: Toro, perdiz, paloma, conejo, elefante.

- a) Materia prima: cedro seco, 8º a 10º de humedad, sin rajaduras, secado al aire libre en forma natural durante 4 meses. Medición de la humedad mediante el higrómetro.
- b) Tamaños según muestra y diseño adjuntos. No se permite más de un centímetro de diferencia. Acabado: que se vea el uso de la herramienta en trozos de no más de 1 Cm<sup>2</sup>., en el sentido que indican los dibujos.
- c) Pulido y lijado, bordes disminuidos, acabado con cera y brillado.  
Cantidades: 50% en color oscuro, acabado caoba oscuro.  
50% en color rojo, acabado caoba claro.
- d) Cantidades: 200 toros  
150 conejos  
75 perdices  
75 palomas

Plazo de entrega: 60 días.

- g) Se aconseja empacar las figuras en cajas de cartón, conteniendo 50 unidades cada una, envueltas en papel periódico. Se reciben entregas parciales de 3 cajas. Se recomienda empacarlas con la pintura seca para que no se deterioren, en bolsas plásticas individuales y selladas.
- h) El señor N o la señorita N darán su visto bueno a la mercancía;
- i) Consultar al maestro N durante el proceso;

- j) Anexo 8 dibujos (plantillas) de los diseños requeridos y muestra del color deseado (para ser devueltos con el pedido).

Cuál es la pérdida y el desprestigio de tener animales inservibles en el almacén o en el mercado, pudiendo no haber perdido los 15 que resultaron defectuosos del pedido de 500, algunos con los cuernos partidos, ásperos, sin pulir, enrazados de mecedoras, y que quitan espacio para almacenar otros productos que sí se venden?

Al rechazar los productos a tiempo, por 2 o 3 veces, el obrero comprende la seriedad y la rigurosidad de la organización y no vuelve a cometer los mismos errores. La producción podrá ser aceptada por el cliente en su totalidad.

Pero el control de calidad no termina allí. Después de haber hecho inspecciones al azar durante los procesos de producción, es necesario cerciorarse del empaque y el transporte, para que correspondan a lo que el cliente ha solicitado. Si no se han recibido instrucciones precisas, se debe empaquetar y transportar en las mejores condiciones para garantizar plenamente el buen estado de la mercancía hasta su entrega al cliente. También es indispensable establecer un margen de seguridad y empaquetar unas pocas unidades más. Esto por si durante el transporte se maltrata la mercancía.

Es verdaderamente muy importante también oír las sugerencias o críticas del cliente, para tenerlas en cuenta y perfeccionar la producción.