

# **Control de Calidad**



**“Hacer las cosas bien desde el comienzo”**

## **C a l i d a d**

**“ Idoneidad o aptitud para el uso ”**

**“ Adecuación al uso y satisfacción del cliente ”**

**En el ámbito comercial y productivo, la calidad se define  
como:**

**“ Satisfacción - cliente - mercado al precio más  
adecuado posible”**

## Calidad

### Resultados deseables

Una mayor calidad capacita al artesano para:

- Aumentar la satisfacción del cliente
- Elaborar productos vendibles
- Ser competitivo en los mercados
- Incrementar la participación en los mercados
- Mejorar ingresos por ventas
- Obtener precios adecuados

Una mayor calidad permite:

- Reducir el índice de productos defectuosos
- Reducir los reprocesos y retrabajos
- Reducir las fallas pos venta y el pago de garantías
- Aumentar la satisfacción del cliente
- Mejorar el rendimiento
- Mejorar los plazos de entrega

# Componentes de la Calidad

## **Calidad de Diseño**

Es el grado en que un producto cumple con lo que quiere y desea el cliente

## **Calidad de Conformidad**

Es el grado en que un producto cumple con las normas, especificaciones y requisitos establecidos por el comprador o las reglamentaciones del país de destino

## **Componente artístico**

Componente puesto por el creador o productor para que su producto adquiriera identidad y valor

# Gestión Empresarial

**Componentes de la Calidad**

	Calidad de Investigación de mercado
<b>Calidad de Diseño</b>	Calidad de Concepto
	Calidad de Especificación
<b>Calidad de Conformidad</b>	Tecnología
	Mano de obra
<b>Disponibilidad</b>	Dirección
	Confiabilidad
	Mantenibilidad
<b>Servicio Post venta</b>	Apoyo logístico
	Prontitud
	Competencia
	Integridad

# Características del Producto

- Son aquellas propiedades que tiene el producto y que pretenden satisfacer las necesidades de los clientes. Las características de un producto no sólo están en su forma, belleza, argumentos técnicos, sino además en el tiempo de entrega, la cortesía en el trato, el mejor servicio pos venta, etc.
- Cliente: Es cualquier persona que recibe el producto o servicio o es afectado por él. Los clientes pueden ser internos o externos
- Los clientes internos son afectados por el producto y son parte de nuestra empresa.
- Los clientes externos son afectados por el producto pero no son miembros del taller que los produce. Los clientes externos incluyen los clientes que compran el producto, los organismos reguladores gubernamentales y el público en general que pueden ser afectados por productos inseguros, o que causen daño a la salud y seguridad y al medio ambiente

# Principios de Gestión de la Calidad

1. Enfoque hacia el Cliente
2. Liderazgo
3. Participación del Personal
4. Orientación hacia los Procesos
5. Enfoque de Sistema hacia la Gestión
6. Mejoramiento Continuo
7. Enfoque factual. Hechos y datos para la toma de decisiones
8. Relación mutuamente beneficiosa con los Proveedores



### Beneficios internos más importantes

- Cultura enfocada hacia el mejoramiento continuo
- Mayor conciencia sobre calidad
- Mejor comunicación
- Incremento de la eficiencia y de la productividad operacional
- Cambio cultural positivo
- Disminución de costos de desperdicio
- Mejor documentación
- Medición al interior de la organización

# Beneficios externos más importantes

- Mejoramiento de la satisfacción del cliente
- Alta calidad percibida por el cliente
- Mejora de la competitividad
- Reducción de reclamos del cliente
- Incremento de la participación de mercado
- Facilidad de mercadeo

# Control de Calidad

1. Control de calidad es el proceso de regulación a través del cual podemos medir la calidad real, compararla con las normas o requisitos establecidos y actuar sobre la diferencia
2. El proceso de control de calidad debe ser una visión general e integral del proceso de elaboración del producto o prestación del servicio.
3. Se debe establecer en qué fases del proceso se debe realizar un control que asegure la calidad total del producto o servicio.

# Control de Calidad

El control de calidad en los proceso de producción artesanal debe contemplar las siguientes etapas:

- Control de la calidad de las materias primas
- Control de calidad del proceso productivo
- Control de Calidad en la mano de obra
- Control de Calidad de los acabados del Producto
- Control de calidad del embalaje y Empaque
- Calidad en la venta y servicios

## Control de Calidad

### Control de la calidad de las materias primas

Se debe instruir a los artesanos para adquirir de sus proveedores:

- Arcillas adecuadas para la elaboración de cerámicas
- No trabajar con maderas que se encuentren en peligro de extinción
- Maderas adecuadas y tratadas para la elaboración de sus productos
- Láminas o filamentos de oro, plata u otro metal de una medida calibrada y con la pureza especificada
- Fibras naturales previamente tratadas y pigmentos adecuados para la elaboración de los tejidos
- Cuero de origen animal, en lo posible sin deficiencias en la apariencia y que sea previamente tratado

# Control de Calidad

## Control de calidad del proceso productivo

Para que un producto pase de un proceso de trabajo a otro proceso de trabajo, el productor debe verificar y asegurarse que el proceso anterior ha estado bien realizado y que puede continuar con el proceso actual.

Este proceso se denomina “control de calidad tipo cliente interno”, el cual asegura la calidad del proceso en:

- Recepción de materias primas
- Proceso productivo
- Producto terminado

# Control de Calidad

### Control de Calidad en la mano de obra

- Es fundamental identificar los aportes potenciales de la mano de obra al control de calidad, indicando cómo establecer la infraestructura y condiciones necesarias para implementar este potencial
- Es importante aquí hacer claridad en que el trabajo artesanal se desarrolla con la habilidad y experiencia de los artesanos, la cual es adquirida y transmitida de generación en generación por lo cual cuando se habla de mano de obra se hace referencial a la labor desarrollada por aprendices del oficio.
- De la misma forma es importante hacer énfasis en que la responsabilidad de la calidad está directamente en las manos del artesano.

# Control de Calidad

### Control de Calidad de los acabados del Producto

- Los procesos de acabado de los productos deben estar bien identificados y controlados por los artesanos.
- Se deben emplear pigmentos permitidos, de preferencia de origen vegetal para los acabados.

\*pinturas y materiales que no utilicen plomo en ninguna de sus presentaciones



## Control de Calidad

### Control de Calidad del embalaje y Empaque

1. La función principal del embalaje es la protección del producto y el impulso a las ventas, por lo que el embalaje debe diseñarse de acuerdo común entre el comprador y el vendedor
2. El embalaje también debe proteger a los productos de daños físicos, químicos y biológicos durante el transporte, manipulación y venta de los productos
3. El empaque juega un papel fundamental en la promoción y fuerza de ventas

# Control de Calidad

## Calidad en la venta y servicio

La responsabilidad del productor no termina cuando entrega el producto, sino que le lleva a responder las quejas, sugerencias o reclamos de los clientes, así como a proceder a retrabajar si el caso así lo amerita.