

L U M B R E



Control de calidad del color y de la preparación

Materia: Dirección de tienda · Encargado de sucursal

31/10/2026

Antes de empezar

Lección de control de calidad para el encargado de una tienda con tintometría. Aplica la secuencia del curso C06 desde la supervisión: qué se comprueba antes de preparar, qué se registra, cómo se repite un color y qué límites tiene el asesoramiento. No inventa equipos, marcas ni parámetros técnicos.

QUÉ APRENDERÁS

- Controlar un pedido de color con los seis datos del encargo, la fórmula registrada, la base correcta, el acabado, la cantidad y la trazabilidad; distinguir muestra, pantalla y resultado aplicado; y saber qué puede afirmar la tienda y qué debe consultarse con la ficha o con el fabricante.

Control de calidad del color y de la preparación

Viernes, 9:20, tienda de la Tienda Polígono. Un pintor recoge seis envases de 4 litros de un color preparado para una escalera comunitaria. La fórmula está en el historial, pero la base que hay en el almacén es de un lote distinto al de la última vez. En el mostrador, otro cliente espera con una foto del móvil y pide «ese gris, pero un poco más claro».

El encargado tiene que decidir qué se comprueba antes de entregar, qué se le dice al pintor sobre la diferencia de lote, qué se registra para que la próxima repetición no dependa de la memoria de nadie y qué pregunta al segundo cliente antes de tocar la máquina. Nada de eso se resuelve con intuición: se resuelve con una secuencia y una checklist.

Qué vas a poder hacer al terminar

Controlar un pedido de color con los seis datos del encargo, la fórmula registrada, la base correcta, el acabado, la cantidad y la trazabilidad; distinguir muestra, pantalla y resultado aplicado; y saber qué puede afirmar la tienda y qué debe consultarse con la ficha o con el fabricante.

- 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 equipo de tintometría, el sistema de cartas y la edición que utiliza la empresa. Las proporciones, tiempos de mezcla y condiciones de aplicación: constan en la ficha y el manual, no en este OA. Quién valida una repetición que no coincide y con qué criterio de aceptación. El formato de etiqueta, el archivo de fórmulas y el plazo de conservación de muestras. El circuito de consulta al fabricante y el tiempo de respuesta comprometido.

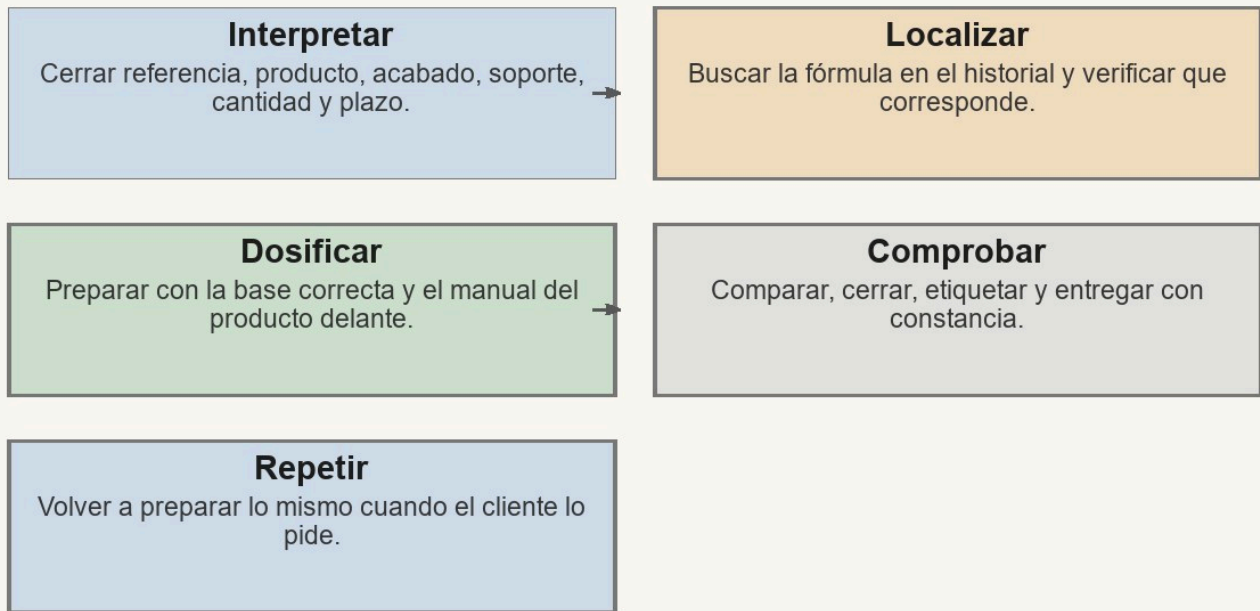
1 · Qué controla el encargado en un pedido de color

La tintometría está confirmada en el catálogo formativo de la casa y se trabaja en el curso C06 con cinco operaciones: **interpretar el encargo, localizar y registrar la fórmula, dosificar y mezclar, comprobar, cerrar y etiquetar, y repetir el color.** El encargado no sustituye al preparador ni decide proporciones: controla que la secuencia se cumpla y que quede constancia.

Su trabajo tiene tres frentes. Antes de preparar, comprueba que el encargo está cerrado y que la fórmula corresponde al producto y al acabado. Durante la preparación, vigila que la base sea la correcta y que el lote quede anotado. Antes de entregar, verifica la coincidencia con la referencia acordada y que la etiqueta permita repetir. Ninguno de los tres frentes consiste en «echar un ojo»: cada uno tiene una evidencia.

Qué revisar: los pedidos con muestra física, los que cambian de lote y los que se repiten después de una queja. **Qué decidir:** si el pedido se entrega, se repite o se retiene hasta consultar. **Qué registrar:** referencia, base, lote, fórmula, ajustes y quién validó.

Las cinco operaciones de un pedido de color



Si una operación se salta, la siguiente no la compensa: la cadena se rompe en el punto que se omitió.

La secuencia del curso C06. El control del encargado se apoya en estas cinco operaciones, no en una comprobación improvisada al final.

Controlar no es desconfiar del preparador

El control de calidad existe porque un pedido de color pasa por varias manos y por varios datos que pueden cambiar: la base, el lote, el acabado, la cantidad. La checklist no mide la habilidad de quien mezcla; comprueba que el encargo y la fórmula siguen siendo los mismos desde que se cerraron hasta que se entregan.

1. Ordena las operaciones de un pedido de color tal como se trabajan en el curso C06.

Dosificar y mezclar con la base y el manual del producto

Interpretar y cerrar el encargo con el cliente _____

Repetir el color cuando el cliente vuelve a pedirlo _____

Comprobar, cerrar, etiquetar y entregar _____

Localizar y registrar la fórmula _____

2 · Los seis datos y la fórmula: qué se controla de verdad

Un pedido de color se sostiene en seis datos y ninguno es decorativo. La **referencia** identifica el color en la carta o en el sistema acordado. La **base** dice en qué producto se tiñe: el mismo código sobre otra base no da el mismo resultado. La **fórmula** es la dosificación registrada que permite repetir. El **acabado** cambia la lectura del tono aunque la fórmula sea idéntica. La **cantidad** fija cuántos litros o envases se preparan y para cuántas manos. La **trazabilidad** es lo que une todo: cliente, fecha, lote, quién preparó y qué ajustes se hicieron.

El control del encargado consiste en comprobar que los seis siguen siendo ciertos en el momento de preparar. Una fórmula localizada puede haber quedado asociada a otra base; un acabado confirmado puede haberse cambiado por teléfono; una cantidad puede haberse ajustado sin actualizar el registro. Cada uno de esos cambios es legítimo si está escrito, y es un riesgo si solo se recuerda.

Qué preguntar: ¿esta fórmula es de esta base y de este acabado? ¿de qué lote es la base? ¿la cantidad coincide con lo que se cerró? **Qué registrar:** cualquier sustitución, aunque sea temporal. **Qué decidir:** si el cambio afecta al color prometido, se consulta antes de preparar.

Qué se comprueba en cada dato del pedido

Dato	Comprobación	Riesgo si se omite
Referencia	Coincide con la carta o muestra acordada	Se prepara un color parecido, no el pedido
Base	Es la del encargo y del manual del producto	El tono y el comportamiento cambian
Fórmula	Está registrada y corresponde a la referencia	No se puede repetir ni ajustar
Acabado	Coincide con lo confirmado por el cliente	El color se lee distinto con la misma fórmula
Cantidad	Litros, envases y manos previstas	Falta producto o sobra preparación
Trazabilidad	Cliente, fecha, lote y ajustes anotados	La próxima repetición empieza de cero

Los valores concretos de dosificación y tiempos pertenecen a la ficha y al manual, no a esta tabla.

Los seis datos y su comprobación. La trazabilidad no es una columna más: es lo que permite repetir sin depender de nadie.

2. Une cada dato del pedido con la comprobación que le corresponde antes de preparar.

2.	Referencia	-----
2.	Base	-----
2.	Fórmula	-----
2.	Acabado	-----
2.	Cantidad	-----

Opciones: Señalada en la carta o en la muestra acordada · Producto sobre el que se tiñe, con su lote · Dosificación registrada y asociada a esa referencia · Mate, satinado o brillante confirmado por el cliente · Litros o envases y número de manos previstas

3 · Muestra, pantalla y resultado aplicado: tres lecturas distintas

El color de un pedido se juzga en tres lugares que no coinciden. La **muestra** es física y se compara en condiciones reales; es la referencia que se puede guardar y volver a mirar. La **pantalla** es una interpretación: la cámara, el balance de blancos, la compresión y el brillo del móvil ya han decidido por ti. El **resultado aplicado** añade el soporte, el número de manos, el acabado y la luz del lugar donde vivirá el color. Ninguna de las tres es «la verdad» por sí sola: la verdad es la que se acordó por escrito y se puede comparar.

Por eso el encargado no valida un pedido mirando la foto del cliente en el mostrador. Valida contra la referencia acordada —carta o muestra— y, cuando el caso lo permite, contra una prueba seca sobre el soporte previsto. La foto sigue siendo útil: orienta la familia de color, documenta el encargo y ayuda a explicar por qué un gris de pantalla puede leerse beige en un pasillo con luz cálida.

Qué preguntar: ¿dónde se vio este color y con qué luz? **Qué registrar:** qué se comparó, dónde y con qué referencia. **Qué decidir:** si la diferencia es aceptable para el uso previsto o si se retiene el pedido.

Lo que aporta y lo que no aporta cada lectura

Muestra

Física, archivable y comparable. Es la referencia del pedido si se acordó con el cliente.

Pantalla

Orienta sobre la familia de color. No garantiza el tono: cámara, ajustes y brillo lo alteran.

Resultado aplicado

Depende del soporte, las manos, el acabado y la luz de uso. No se deduce de la muestra sin probar.

Prometer igualdad exacta entre pantalla y pared es prometer algo que la física no sostiene.

Tres lecturas del mismo color. La única que se puede archivar y volver a comparar es la muestra física.

3. Clasifica cada afirmación (ficticia) según la lectura del color a la que se refiere.

Elementos:

- «Esta cartulina la comparamos en el pasillo con la luz encendida.»
- «En la foto del móvil el gris se ve más azul que en la pared.»
- «Con dos manos sobre yeso sin imprimir, el tono se ve más apagado.»
- «El código de la carta está señalado con el dedo en la página.»
- «El color cambia según el brillo que tenga el teléfono.»
- «Sobre el barniz viejo, el mismo esmalte queda más oscuro.»

Muestra	. . .
Pantalla	. . .
Resultado aplicado	. . .

4 · La secuencia aplicada a la supervisión: qué se mira en cada paso

Supervisar un pedido de color es recorrer las cinco operaciones y comprobar que cada una dejó su evidencia. En **interpretar**, la evidencia es un encargo con los seis datos; sin ella, no se prepara. En **localizar**, es una fórmula registrada que coincide con

referencia, base y acabado. En **dosificar**, es la base correcta y el lote anotados, con el manual del producto disponible. En **comprobar y etiquetar**, es la comparación con la referencia acordada y una etiqueta que permite repetir. En **repetir**, es la fórmula actualizada con los ajustes que se hayan hecho.

El encargado no necesita estar presente en cada paso: necesita que el paso deje rastro. Un pedido preparado correctamente y sin registro es un pedido que solo se podrá repetir si la misma persona está ese día. Y un pedido con registro pero sin comprobación es un error documentado con precisión.

Qué delegar: la preparación y la comparación, a la persona formada. **Qué revisar:** los pedidos con cambio de base o lote y los que se entregan a profesionales con obra en marcha. **Cuándo intervenir:** cuando falta un dato, cuando la base no es la del encargo o cuando la comparación no se ha hecho.

Qué evidencia deja cada operación y qué error aparece cuando se salta. Sin parámetros técnicos: esos están en la ficha.

Operación	Evidencia que debe existir	Error típico si se salta
Interpretar	Encargo con referencia, base, acabado, cantidad y plazo	Se prepara «un gris parecido»
Localizar	Fórmula registrada y asociada al producto	Se usa una fórmula de otra base
Dosificar	Base y lote anotados; manual disponible	Cambia el lote sin comparar
Comprobar	Comparación con la referencia acordada	Se entrega sin mirar o solo con la luz del mostrador
Etiquetar	Etiqueta con cliente, fecha, fórmula y lote	El cliente vuelve sin poder repetir
Repetir	Fórmula actualizada con el ajuste	El siguiente turno repite el error

4. Un pedido de seis envases está preparado y etiquetado, pero la base utilizada es de un lote distinto al de la última vez y nadie lo ha comparado con la muestra. ¿Qué hace el encargado?

- ☐ Entregarlo: la fórmula es la misma y el lote no influye.
- ☐ Retenerlo, comparar con la referencia acordada y registrar el cambio de lote antes de decidir.
- ☐ Pedir al cliente que lo pruebe en la obra y vuelva si no le gusta.
- ☐ Cambiar la etiqueta para que no figure el lote nuevo.

5 · Trazabilidad y repetición: lo que permite volver a preparar lo mismo

La trazabilidad de un pedido de color se compone de cinco piezas: **quién** lo pidió, **cuándo** se preparó, **qué fórmula** se usó, **de qué lote** era la base y **qué ajustes** se

hicieron. La etiqueta recoge las primeras y remite al registro para las demás. Sin lote no se puede contrastar una queja con otras del mismo origen; sin ajustes, la próxima persona repite la fórmula vieja y obtiene otro resultado.

Repetir un color no es copiar un código: es volver a preparar lo mismo con la misma base y el mismo procedimiento, comparando con la muestra original. Cuando cambia el lote, la comparación es obligatoria antes de entregar. Si hay diferencia y se corrige, el ajuste se registra con fecha y cantidad, no se confía a la memoria de quien lo hizo.

Qué revisar: que los ajustes estén en la ficha y no en un papel suelto. **Qué preguntar:** ¿esta repetición se comparó con la muestra del cliente o con una referencia de carta? **Qué decidir:** si el ajuste se incorpora a la fórmula estable o se anota como ajuste de lote. **Qué conservar:** la muestra y el registro según el procedimiento que fije la casa.

ACTIVIDAD INTERACTIVA
DISPONIBLE EN LUMBRE

5. Ejemplo resuelto (ficticio): repetir un color con un lote nuevo



ACTIVIDAD
INTERACTIVA
DISPONIBLE EN
LUMBRE

6. Un compañero explica cómo repitió un color. Marca las frases que rompen la trazabilidad.



6 · Límites del asesoramiento y apoyo del fabricante

La tienda puede afirmar con seguridad lo que ha comprobado: qué referencia se preparó, con qué base, en qué cantidad y con qué acabado. Puede explicar también lo que dice la ficha del producto sobre preparación y aplicación, citándola. Lo que no puede hacer es inventar parámetros: proporciones que no están en el manual, tiempos de secado estimados, compatibilidades deducidas por parecido o temperaturas «que suelen ir bien».

Cuando la duda supera la ficha, se consulta. El **responsable de tintometría** resuelve lo relativo a la preparación y a la repetición. El **servicio técnico del fabricante** responde sobre compatibilidad, condiciones de aplicación y comportamiento del producto. **Dirección** decide cuando la respuesta afecta a un compromiso con un cliente o a un trabajo ya aplicado. La consulta se prepara con referencia, base, lote, soporte, uso y fotos: sin datos, la respuesta será genérica.

Qué registrar: la consulta, la respuesta y quién la dio. **Qué no prometer:** igualdad exacta con una pantalla ni un resultado que dependa de la aplicación. **Qué revisar:** que las respuestas técnicas se incorporen al criterio del equipo y no se queden en un correo privado.

Lo que se afirma y lo que se consulta

La tienda puede afirmar

Referencia preparada, base utilizada, lote, cantidad, acabado y comparación realizada. También puede citar lo que dice la ficha, sin añadir parámetros.

Se consulta y se registra

Compatibilidades dudosas, condiciones de aplicación, comportamiento esperado, incidencias de lote y cualquier parámetro que no conste en el manual.

frente a

El equipo, la carta y los parámetros concretos son datos de la casa pendientes de validación: no se inventan en el mostrador.

La frontera del asesoramiento. A la izquierda, lo comprobado; a la derecha, lo que se consulta y se registra.

7. Si el cliente insiste en saber cuánto tardará en secar el color preparado, el encargado puede dar una cifra aproximada de su experiencia para no dejar la pregunta sin respuesta.

☐ Verdadero

☐ Falso

7 · Control por muestreo y cierre del pedido

No hace falta revisar todos los pedidos para saber si el sistema funciona: basta con elegir una muestra con criterio. Se revisan siempre los que cambian de base o lote, los que se repiten después de una queja, los que llevan muestra física y los que se entregan a profesionales con obra en marcha. Con cuatro o cinco pedidos por semana bien revisados se detectan los fallos de secuencia antes de que lleguen al cliente.

El cierre del pedido tiene tres comprobaciones: que lo entregado coincide con lo cerrado, que la etiqueta permite repetir y que el cliente sabe qué tiene entre manos. La tercera se resuelve con una frase, no con un discurso: qué referencia es, en qué

base, con qué acabado y qué hacer si necesita más. Si el cliente se va sin eso, el pedido está entregado pero no cerrado.

Qué medir: pedidos repetidos por diferencia, ajustes no registrados, entregas con etiqueta incompleta y consultas al fabricante por tipo. **Qué decidir:** una corrección por semana, la que más riesgo evita. **Qué aprendizaje:** si el mismo error se repite, la causa suele estar en el encargo, no en la máquina.

ACTIVIDAD INTERACTIVA
DISPONIBLE EN LUMBRE

8. Ejemplo resuelto (ficticio): control de un pedido de 60 metros



9. Supuesto didáctico: cada envase de 4 litros preparado tiene un coste de 18 euros (ficticio). En el mes se desechan 3 envases por no superar la comparación. ¿Qué coste tiene ese desperdicio? Responde solo con el número.

Respuesta: (€)

Herramienta de trabajo: checklist de control de un pedido de color

Se aplica al pedido, no a la persona, y se conserva con el registro. Las filas marcadas como «siempre» son las que evitan un error irreversible; las demás se usan según el tipo de pedido. La última fila es un ejemplo ficticio cumplimentado.

Checklist de control. Los valores concretos de dosificación y tiempos se toman del manual y la ficha, nunca de esta tabla.

Momento	Comprobación	Evidencia	Cuándo
Antes	Referencia señalada en carta o muestra	Carta o muestra con código	Siempre
Antes	Base y acabado confirmados	Encargo cerrado	Siempre
Antes	Fórmula localizada y asociada al producto	Registro del pedido	Siempre
Antes	Cantidad y manos previstas	Encargo y presupuesto	Siempre
Durante	Base correcta y lote anotado	Etiqueta del envase de base	Siempre
Durante	Manual del producto disponible	Ficha o manual a la vista	Siempre
Antes de entregar	Comparación con la referencia acordada	Muestra seca o carta	Siempre

Momento	Comprobación	Evidencia	Cuándo
Antes de entregar	Etiqueta con cliente, fecha, referencia y lote	Etiqueta colocada	Siempre
Después	Ajuste o incidencia registrados	Registro actualizado	Si hubo ajuste
Ejemplo (ficticio)	Pedido de 6 envases de 4 L, lote nuevo comparado con muestra seca	Registro 000, 9:40	Cerrado

Cómo usarla

Si una comprobación no se puede marcar, no se rodea: se anota como pendiente y se decide si el pedido se retiene. Una checklist completa de un pedido mal cerrado solo documenta el error con más detalle.

Repaso activo

ACTIVIDAD
INTERACTIVA
DISPONIBLE EN
LUMBRE

10. Memoria: dato y comprobación

Empareja cada elemento del pedido de color con lo que hay que comprobar.



ACTIVIDAD INTERACTIVA DISPONIBLE EN
LUMBRE

11. Tarjetas de repaso rápido



ACTIVIDAD INTERACTIVA
DISPONIBLE EN LUMBRE

12. Chequeo: controlar el color sin inventar parámetros



Para dominar este tema

Un pedido de color se controla antes de que salga de la tienda, no después de que el cliente llame. El encargado que exige los seis datos, comprueba la base y el lote,

compara con la referencia acordada y deja una etiqueta completa convierte una operación artesanal en un resultado repetible.

La regla que resume la lección: **sin encargo cerrado no se prepara, sin comparación no se entrega y sin registro no se repite**. Lo que dependa del equipo, de la carta o de la ficha del fabricante se consulta y se anota como campo a validar; no se rellena con experiencia oral. Si mañana vuelve el mismo cliente, el registro debe hablar por ti.

- Fuente interna: «Interpretar y confirmar el encargo de color» (OA 28460), para los seis datos y la diferencia entre muestra y pantalla.
- Fuente interna: «Localizar y registrar la fórmula» (28491) y «Dosificar y mezclar con el equipo real» (28492), para la preparación.
- Fuente interna: «Comprobar, cerrar, etiquetar y entregar» (28493) y «Repetir un color y gestionar diferencias» (28494), para el cierre y la repetición.
- Catálogo formativo: curso C06 de tintometría y preparación de color, con sus cinco operaciones.
- Los importes, referencias y situaciones marcados como ficticios son supuestos didácticos; no son datos de la empresa.

Para mirarlo de otra manera

La receta que se puede repetir

Una receta de cocina sirve para volver a hacer el mismo plato otro día: dice ingredientes, cantidades y orden. Si solo dice «un poco de esto y lo que pida el cuerpo», cada vez sale distinto y nadie sabe por qué. La fórmula de color es una receta con lote: si cambia un ingrediente, hay que anotarlo y probar antes de servir.

La prueba del turno siguiente

Si el compañero de mañana puede repetir el color sin llamarte, el pedido está bien cerrado. Si necesita tu memoria, falta un registro.

Controlar un pedido en cinco minutos

1. Lee el encargo y comprueba que referencia, base, acabado y cantidad están escritos.
2. Localiza la fórmula y verifica que corresponde a ese producto.
3. Anota el lote de la base antes de preparar.
4. Compara con la muestra o la carta acordada y registra el resultado.
5. Comprueba la etiqueta y explica al cliente qué se lleva y cómo repetirlo.

Si en el paso 1 falta un dato, no sigas: el pedido no está cerrado. Completar el encargo cuesta dos minutos; repetir un pedido mal cerrado cuesta el producto, el tiempo y la confianza del cliente.

Otro caso: el profesional que cambia de acabado

Un pintor pide por teléfono «lo mismo de la última obra, pero en satinado». La referencia y la base son las mismas, el acabado no. El encargado no reutiliza la fórmula sin más: comprueba que el satinado se prepara sobre la base correspondiente según la ficha, anota el cambio de acabado en el pedido y advierte de que la lectura del tono puede variar. El pedido se entrega con etiqueta nueva y con la referencia del pedido anterior, para que la próxima vez nadie confunda las dos versiones.

Referencia curricular

Materia:	Dirección de tienda · Encargado de sucursal
-----------------	---

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



<https://pinturasespecializadas.lumbre.lat/object/control-de-calidad-del-color-y-de-la-preparacion>

Material educativo generado desde Lumbre · lumbre.lat