GUÍA PRÁCTICA · CALIDAD EN POSVENTA

Cómo analizar un desvío recurrente en posventa

Un método simple para distinguir el síntoma, la contención, la causa raíz y la acción correctiva — antes de declarar un problema como resuelto.

PARA RESPONSABLES DE CALIDAD · POSVENTA · EXPERIENCIA DEL CLIENTE



01 · EL PROBLEMA

Un desvío que "vuelve" no estaba realmente resuelto

En posventa es habitual intervenir sobre un reclamo, un reproceso o una falla, darlo por cerrado, y verlo reaparecer semanas después. Cuando eso ocurre de forma sistemática, el problema no es la falla puntual: es la forma en que se la está analizando.

Qué entendemos por "desvío recurrente"

Un desvío recurrente es cualquier reclamo, reproceso, reingreso o desviación de un estándar de servicio que se repite —con el mismo cliente, la misma unidad, el mismo puesto de trabajo o el mismo tipo de caso— después de haber sido tratado al menos una vez.

La recurrencia es la señal más confiable de que, en la intervención anterior, se actuó sobre el efecto visible y no sobre la causa que lo genera.

Por qué importa resolverlo bien la primera vez

Costo operativo

Horas de taller, repuestos y tiempo administrativo invertidos dos o más veces en el mismo problema, sin que el indicador de fondo mejore.

Costo de confianza

Cada reingreso erosiona la percepción de competencia técnica, incluso cuando la segunda intervención es impecable.

> **LA TRAMPA MÁS COMÚN**
>
> Confundir la contención —la acción que detiene el síntoma visible— con la solución definitiva. Reparar de nuevo la misma pieza, repetir el mismo ajuste o reemplazar el mismo componente no es, por sí solo, una acción correctiva: es, en el mejor de los casos, un paso necesario mientras se investiga la causa.

Qué permite distinguir esta guía

- El **síntoma**: lo que se observa o reclama.
- La **contención**: lo que detiene el efecto, sin tocar la causa.
- La **causa raíz**: el factor estructural que genera el desvío.
- La **acción correctiva**: lo que modifica esa causa para que no vuelva a ocurrir.

02 · MÉTODO DE ANÁLISIS

Los cuatro niveles de un desvío

1 **Síntoma**

Lo que el cliente manifiesta o lo que un indicador muestra: un ruido que vuelve, un reclamo repetido, un plazo incumplido otra vez. Se describe con datos — fecha, frecuencia, caso asociado — no con interpretaciones.

2 **Contención**

La acción inmediata que detiene el efecto para el caso puntual. Es necesaria y legítima, pero no reemplaza el análisis: si se la registra como "solución", el ciclo volverá a repetirse.

3 **Causa raíz**

El factor que explica por qué el síntoma apareció y por qué puede volver a aparecer: un paso ausente en un procedimiento, un criterio de diagnóstico no estandarizado, una capacitación incompleta, un instrumento sin calibración vigente.

4 **Acción correctiva**

La modificación concreta sobre la causa raíz, con responsable, fecha y un criterio objetivo para verificar si fue eficaz. Sin verificación posterior, una acción correctiva es solo una intención.

Cuatro preguntas para ordenar el análisis

Pregunta	Qué busca evitar
¿Qué ocurrió?	Opiniones sueltas sin datos de frecuencia, fecha o caso asociado.
¿Por qué ocurrió?	Buscar un responsable en lugar de un factor causal.
¿Qué acción tomaremos?	Acciones sin responsable, sin fecha o idénticas a la contención ya aplicada.
¿Cómo verificamos que funcionó?	Dar por cerrado el caso sin un plazo ni un criterio objetivo de seguimiento.

Dos herramientas simples para encontrar la causa

5 Porqués

Preguntar "¿por qué?" sobre la respuesta anterior, en cadena, hasta llegar a un factor que el equipo pueda modificar —no a una casualidad ni a un nombre propio.

Diagrama causa-efecto

Agrupar hipótesis en categorías —personas, método, materiales, equipos, información— para no quedarse con la primera explicación disponible.

MARCO DE REFERENCIA

Este enfoque es compatible con los principios generales de ISO 9001 sobre no conformidad y acción correctiva: distinguir el control inmediato del tratamiento de la causa, analizar la necesidad de acciones similares en otros puntos del proceso, y verificar la eficacia de lo implementado. Se presenta aquí como marco orientador, no como transcripción de un texto normativo.

03 · APLICACIÓN

Ejemplo ilustrativo

CASO HIPOTÉTICO — CON FINES DIDÁCTICOS

El siguiente caso es un ejemplo genérico construido para ilustrar el método. No corresponde a ninguna organización, cliente ni unidad real.

Nivel	Qué se observó
Síntoma	Un vehículo reingresa al taller dos veces en 45 días por el mismo reclamo de ruido en la suspensión delantera.
Contención	En ambas visitas se reemplaza la pieza señalada por el cliente. El reclamo desaparece por unos días y vuelve a aparecer.
Indagación	Al revisar las órdenes de reparación de los últimos meses, se detecta que ninguna incluye una prueba de ruta estandarizada antes del cierre.
Causa raíz	El protocolo de diagnóstico no exige una verificación dinámica obligatoria antes de dar por resuelto el reclamo.
Acción correctiva	Se incorpora la prueba de ruta como paso obligatorio y registrado en la orden, con firma del responsable que la ejecuta.
Verificación	Seguimiento del indicador de reingresos por el mismo motivo durante 90 días, con revisión a los 30 y 60 días.

Diagrama de análisis



04 · HERRAMIENTA DE USO INMEDIATO

Checklist: ¿está realmente resuelto el desvío?

Para usar antes de cerrar un caso recurrente en una reunión de calidad, una auditoría interna o un análisis de reclamos.

- [ ] El síntoma está documentado con datos objetivos: fecha, frecuencia, caso u orden asociada.
- [ ] Se identificó y registró por separado la contención aplicada (si la hubo).
- [ ] La causa raíz se investigó con una herramienta de análisis, no con una suposición.
- [ ] La acción correctiva es distinta de la contención y modifica un factor estructural.
- [ ] La acción tiene un responsable y una fecha de implementación definida.
- [ ] Se definió un criterio objetivo y un plazo para verificar la eficacia de la acción.
- [ ] El hallazgo quedó registrado para poder consultarlo si el mismo tipo de desvío aparece en otro caso.

Conclusiones

La mayoría de los desvíos que "vuelven" no indican un problema técnico más difícil: indican que el análisis se detuvo en la contención. Separar con disciplina estos cuatro niveles —síntoma, contención, causa raíz y acción correctiva— convierte cada reclamo recurrente en una oportunidad concreta de mejora, en lugar de en un costo que se repite silenciosamente.

Recomendación para el equipo

Incorporar esta distinción como parte del lenguaje habitual del equipo —no solo como un formulario— es lo que sostiene el método en el tiempo: cuando alguien dice "ya lo arreglamos", la pregunta natural debería ser "¿contención o causa raíz?".

Calidad · Posventa · Mejora continua · Análisis de causa raíz