

FORMACIÓN PROFESIONAL · COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE · UNIDAD 12

Calidad y servicio posventa

«Avisos atendidos en 24 horas», dicta Valentín. Pero en 2025 solo el 71,0 % se atendió en 48 horas.

PARA EMPEZAR

En esta unidad aprenderás a...

- Identificar los factores de la calidad del servicio y sus estándares.
- Describir el procedimiento de relación con el cliente con una actitud proactiva.
- Detectar y tratar las anomalías del servicio.
- Explicar el servicio posventa, sus variables y las garantías.
- Describir los métodos de control de la calidad y redactar compromisos medibles.

SITUACIÓN DE PARTIDA

«¿Y esto cómo lo medís?»

Lunes 10/05/2027 en **Templa Hogar**. La empresa redacta su **carta de servicios**. Valentín dicta: *«Avisos atendidos en 24 horas»*. Aritz trae los datos de 2025: solo el **71,0 %** se atendió en 48 horas.

Santiago estrena su equipo de aerotermia y pregunta hasta cuándo tiene garantía. El miércoles llega Sira, auditora externa.

Ayudarás a decidir qué cinco compromisos publica Templa y cómo los mide.

❓ ¿Qué te hace pensar que un servicio es «bueno»?

❓ ¿Te han prometido algo que luego no se cumplió? ¿Qué hiciste?

❓ ¿Sabes cuánto dura la garantía de un móvil nuevo?

❓ ¿Has contestado alguna vez una encuesta de satisfacción? ¿Para qué crees que sirve?

MAPA DE LA UNIDAD

Lo que vamos a ver

12.1 Calidad de servicio: factores y estándares

12.2 El procedimiento de relación y la actitud proactiva

12.3 Detectar y tratar anomalías

12.4 El servicio posventa y las garantías

12.5 Controlar la calidad

Lo que espera y lo que vive



Calidad esperada

Lo que el cliente **imagina antes** del servicio. Crece con lo que la empresa promete.

VS



Calidad percibida

Lo que el cliente **vive**. Si iguala o supera a la esperada, queda satisfecho.

CLAVE

La calidad no es lujo: es cumplir lo que el cliente espera y lo que la empresa promete. Por eso no conviene prometer de más.

Los cinco factores de la calidad

FACTOR	QUÉ ES	EN TEMPLA
Elementos tangibles	Lo que se ve	Furgoneta limpia, uniforme, documentos claros
Fiabilidad	Hacer bien a la primera lo prometido	Reparar sin segunda visita
Rapidez	Atender pronto	Avisos en 48 h laborables
Seguridad	Conocimiento, cortesía y confianza	Técnico identificado que explica lo que hace
Empatía	Atención personal	Entender que sin calefacción una persona mayor no puede esperar

CLAVE

Lo que no se mide no se puede mejorar, y lo que se promete se mide.

Un estándar se puede medir

Un **estándar de calidad** es un nivel concreto y medible: qué, cuánto, en qué plazo y cómo se mide.



Así sí

«El 85 % de los avisos, atendidos en 48 horas laborables». «Atención rápida» no es un estándar.



Si lo fija la ley

Los grandes servicios de atención deben atender el 95 % de las peticiones personales en menos de tres minutos de media (Ley 10/2025, art. 8.2). Templa no está obligada.



Normas técnicas

Dicen cómo organizar la calidad o tratar las quejas. Son voluntarias; una entidad independiente puede certificar que se cumplen.

Antes, durante y después

Un buen servicio no depende de la suerte: pasos escritos, con un responsable y un estándar para cada uno.

FASE	QUÉ HACE TEMPLA	ESTÁNDAR
Antes	Informa, hace un presupuesto escrito y da cita	Presupuesto en 5 días laborables
Durante	Llega a la hora, se identifica, explica, trabaja limpio y entrega los documentos	Aviso si se va a llegar tarde
Después	Comprueba que todo funciona, llama, pide opinión y recuerda la revisión	Llamada a la semana de cada instalación

Las fases de la unidad 9 (acogida, seguimiento, gestión y despedida) ocurren dentro de cada contacto.

Esperar o adelantarse

Ser **proactivo** es adelantarse a los problemas en vez de esperar a que el cliente se queje (actitud **reactiva**).

REACTIVA	PROACTIVA
Esperar a que la caldera falle en enero	Recordar la revisión en septiembre
Ir al aviso y ver qué falta	Comprobar la avería y la pieza antes de salir
Esperar a que el contrato venza	Avisar un mes antes, con opción de no recibir avisos

CLAVE

En tu sector: encuestas en sanidad, carta de servicios en educación, puntualidad en transporte, plazos de entrega en una asesoría.

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

Aritz ve que tres contratos de mantenimiento vencen el mes que viene. ¿Qué es lo proactivo?

A Esperar a que los clientes llamen para renovar

B Avisarles un mes antes, con opción de no recibir avisos

C Mandarles la factura de renovación sin preguntar

✔ Adelantarse es avisar antes de que venza, y dejar que el cliente diga que no quiere más avisos. Esperar es una actitud reactiva.

Una anomalía, cinco pasos

Una **anomalía** o no conformidad es cualquier incumplimiento de un estándar, de un procedimiento o de lo prometido al cliente.

1. **Corrección inmediata**
   Resolver el problema del cliente.
2. **Causa**
   Preguntar «¿por qué?» hasta llegar al origen.
3. **Acción correctiva**
   Eliminar esa causa.
4. **Acción preventiva**
   Evitar que pase en otros casos.
5. **Verificación**
   Medir si ha funcionado.

CLAVE
Se detecta en quejas y reclamaciones, indicadores, encuestas, auditorías y, sobre todo, en lo que ve la plantilla.

Abril de 2027: la pieza que faltaba

14 de 190
avisos necesitaron una segunda visita

7,4 %
de segundas visitas por falta de pieza

75 min
dura, más o menos, cada visita

17,5 h
perdidas en un mes

Simón, técnico de avisos: «Me dicen “no calienta” y puede ser cualquier cosa». 14 × 75 minutos = 1.050 minutos = 17,5 horas.

CLAVE
«Hemos detectado un fallo en nuestro proceso y lo hemos cambiado así: …» · «Gracias por avisarnos: nos ayuda a mejorar.»

Parte de anomalía n.º 2027-014

CAMPO	LO QUE ESCRIBE MAIALEN (REVISADO POR ARITZ)
Detección	03/05/2027 · Simón · indicador mensual de segundas visitas
Corrección inmediata	Segundas visitas hechas sin coste para el cliente
Causa	El aviso se registra sin preguntar marca, modelo ni síntomas; nadie comprueba la pieza antes de salir
Acción correctiva	Guion de toma de avisos con marca, modelo y síntomas; la coordinadora revisa la pieza. Dina, hasta el 17/05/2027
Acción preventiva	Lote con las diez piezas más usadas en cada furgoneta, revisado cada lunes. Reinaldo
Verificación	Segundas visitas por debajo del 3 % en junio. Cierre: Aritz, tras comprobarlo

Cinco variables del posventa

El **servicio posventa** es todo lo que la empresa hace después de la venta: instalar, explicar, mantener, reparar y atender garantías, consultas y reclamaciones.

VARIABLE	QUÉ MIDE	EN TEMPLA
Tiempo de respuesta	Cuánto tarda en atender	71,0 % de los avisos en 48 h (2025)
Repuestos	Si hay piezas cuando hacen falta	Segundas visitas por falta de pieza
Información	Si el cliente entiende su equipo y sus derechos	Explicación y hoja de garantía
Garantía	Qué cubre y hasta cuándo	Fechas escritas en cada entrega
Trato	Cómo se siente el cliente	Satisfacción: 7,4 sobre 10

Prometer un posventa que no se da es engañar al cliente (Ley 3/1991, art. 5.1.c).

Tres garantías, tres plazos

GARANTÍA	QUÉ CUBRE	PLAZO
Legal de los bienes	Faltas de conformidad de lo que se vende (equipos)	Tres años desde la entrega
De la reparación o instalación (aparatos de uso doméstico)	Lo que hace el servicio técnico, fuera de la garantía legal	Tres meses como mínimo desde la entrega del aparato
Comercial	Lo que ofrece de más el vendedor o el fabricante	El de su declaración o su publicidad

CLAVE

Los servicios (por ejemplo, una revisión de mantenimiento) no tienen la garantía legal de tres años de los bienes.

Tres años desde la entrega



El vendedor responde de las faltas de conformidad que «se manifiesten en un plazo de tres años desde la entrega en el caso de bienes».

TRLGDCU, art. 120.1 · consolidado del BOE a 28/02/2026

SUJETO OBLIGADO

Al vendedor de bienes (Templa, por los equipos que vende e instala) y a quien ofrece una garantía comercial.

NO OBLIGA A…

A los servicios que no son digitales (art. 114.2.c), como una revisión sin reparación.

CLAVE

Art. 122: reparar una falta de conformidad suspende el plazo, y la avería reparada queda cubierta el año posterior a la entrega. Art. 127: la comercial obliga según su declaración y su publicidad.

Bomba de calor entregada el 10/05/2027

10/05/2027	24/05/2027	24/08/2027	10/05/2030
Entrega	**Reparación de pago**	**Fin de la reparación**	**Fin de la garantía legal**
Equipo de aerotermia entregado e instalado. Empieza la garantía legal.	Ejemplo de la hoja: una reparación por mal uso, entregada ese día.	Tres meses como mínimo desde la entrega del aparato (RD 58/1988, art. 6).	Tres años desde la entrega (TRLGDCU, art. 120.1).

CLAVE

«Su equipo tiene tres años de garantía legal desde la entrega: hasta el 10/05/2030.» Servicio técnico: presupuesto previo escrito, válido al menos treinta días, y resguardo (RD 58/1988, art. 3).

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

Sabela recoge en el taller su aire acondicionado, reparado y pagado por ella, el martes 15/06/2027. ¿Hasta cuándo, como mínimo, está garantizada la reparación?

A Hasta el 15/06/2030

B Hasta el 15/06/2028

C Hasta el 15/09/2027

✔ Una reparación de pago de un aparato de uso doméstico tiene tres meses como mínimo desde la entrega (RD 58/1988, art. 6). Los tres años son de los bienes que se venden.

Cinco métodos de control

MÉTODO	QUÉ ES	EN TEMPLA
Indicadores	Datos medidos siempre igual: fórmula, fuente, frecuencia y responsable	Llamadas perdidas ÷ llamadas recibidas, cada mes
Encuestas	Preguntas breves cuando el servicio ha terminado	1.150 respuestas, 7,4 sobre 10
Cliente misterioso	Alguien hace de cliente para evaluar la atención	Llamadas de prueba a la centralita
Auditoría	Revisión ordenada del procedimiento: interna o externa	Sira revisa Posventa
Análisis de quejas	Agrupar quejas y reclamaciones por motivo	13 de 37 reclamaciones de 2025, por retrasos en la instalación

La ley prohíbe a los grandes servicios de atención encuestar antes de resolver la consulta o la queja (Ley 10/2025, art. 18.2).

Un documento público



Las cartas de servicios informan «sobre los servicios que tienen encomendados, sobre los derechos que les asisten en relación con aquellos y sobre los compromisos de calidad en su prestación».

RD 951/2005, art. 8.1 (contenido: art. 9) · consolidado del BOE a 30/06/2009

SUJETO OBLIGADO

Solo a la Administración General del Estado.

NO OBLIGA A…

A Templa: para una empresa es un modelo voluntario.

CLAVE

Carta de servicios: qué servicios presta, qué derechos tiene el cliente, qué compromisos asume y cómo los mide. Fideliza porque crea confianza.

De los datos de 2025 a los objetivos de 2027

COMPROMISO	INDICADOR Y FUENTE	2025	2027
Avisos de avería atendidos en 48 h laborables	Registro de avisos (hora de entrada y de llegada)	71,0 %	85 %
Llamadas perdidas	Informe mensual de la centralita	19 %	Menos del 8 %
Reclamaciones respondidas por escrito en 15 días naturales	Registro de reclamaciones	70,3 %	100 % (lo exige la ley)
Satisfacción con el servicio	Encuesta posventa, tras cerrar el servicio	7,4	8 o más
Correos del buzón general contestados en 48 h laborables	Registro del buzón	86,0 %	95 %

71,0 % = 1.583 de 2.230 avisos. 70,3 % = 26 de 37 reclamaciones. Datos ficticios.

CASO RESUELTO · PASO A PASO

Cinco compromisos que se pueden medir



Maialen y Elías, con Aritz · Templa Hogar

Miércoles 12/05/2027. Preparan el borrador de la carta; Sira la revisa y Valentín decide. Datos ficticios.

1. **Parten de los datos.** Prometer «avisos en 24 horas» con un 71,0 % en 48 horas sería engañar. Cada compromiso necesita un dato de 2025 y una fuente.

2. **Fijan cinco compromisos.** Avisos (85 % en 48 h), llamadas perdidas (menos del 8 %), reclamaciones (100 % en 15 días), satisfacción (8 o más) y correos (95 % en 48 h).

3. **Deciden qué pasa si no se cumple.** Resultado cada trimestre, parte de anomalía y explicación de lo que se cambia. «¿Y esto cómo lo medís?»: cada fila tiene su fuente.

4. **Entregan la hoja de garantía.** Santiago: equipo entregado el 10/05/2027, garantía legal hasta el 10/05/2030; reparaciones de pago, tres meses como mínimo.

✔ Valentín aprueba los cinco compromisos y renuncia a las «24 horas». La carta vale desde el 01/06/2027.

REPASO

Ideas clave

- Si la calidad percibida iguala o supera a la esperada, el cliente queda satisfecho: no prometas de más.
- Cinco factores: elementos tangibles, fiabilidad, rapidez, seguridad y empatía.
- Un estándar dice qué, cuánto, en qué plazo y cómo se mide. «Atención rápida» no lo es.
- Procedimiento: antes, durante y después, con responsable y estándar. Lo proactivo es adelantarse.
- Ante una anomalía: corrección inmediata, causa, acción correctiva, acción preventiva y verificación.
- Bienes: tres años de garantía desde la entrega. Reparación de un aparato doméstico: tres meses como mínimo.
- Se controla con indicadores, encuestas, cliente misterioso, auditorías y análisis de quejas.
- La carta de servicios publica compromisos medibles, con indicador y fuente.



¡Ahora te toca a ti!

Repasa, practica y comprueba lo que has aprendido.

📝 **Resumen**

✅ **Test**

👆 **Interactivos**

Libro, presentaciones, resúmenes y tests gratis en **josesande.com**