LUMBRE

Investigar la causa antes de prometer

Materia: Atención al cliente · Investigación de la causa

31/10/2026

Antes de empezar

Segunda lección del itinerario de reclamación técnica. Ordena la investigación de la causa con cuatro familias, seis comprobaciones de mostrador, una visita sin peritaje y una probeta reproducible.

QUÉ APRENDERÁS

- Investigar una reclamación técnica separando producto, preparación, soporte y expectativa; reunir evidencia comprobable, formular hipótesis sin convertirlas en conclusiones y decidir cuándo consultar al fabricante o derivar, sin prometer ni emitir informes.

Investigar la causa antes de prometer

Supuesto didáctico. Un martes, en el mostrador de la zona, una clienta trae dos botes de la misma referencia y fotos de una habitación con zonas más claras: «la pintura no cubre». Detrás, un aplicador de Felanitx pregunta por qué el color de una reparación no coincide.

Los dos casos se parecen en la queja y no en la causa: cobertura, dilución o soporte absorbente en uno; base equivocada o lote distinto en el otro. Responder a los dos antes de mirar etiqueta, ficha y registro es la forma más rápida de repetir el problema. La acogida se vio antes; la resolución se trabaja después.

Qué vas a poder hacer al terminar

Investigar una reclamación técnica separando producto, preparación, soporte y expectativa; reunir evidencia comprobable, formular hipótesis sin convertirlas en conclusiones y decidir cuándo consultar al fabricante o derivar, sin prometer ni emitir informes.

- Hecho verificado: consta en la norma, la ficha técnica o la etiqueta citada.
- Buena práctica: método razonado; no es, por sí solo, política de Pinturas Especializadas.
- Procedimiento pendiente: instrumentos, plazos y criterios que debe confirmar dirección técnica.
- Supuesto didáctico: situaciones y cifras ficticias para practicar; no son datos de la empresa.

> **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: Quién hace la visita de campo y con qué competencia. Instrumentos admitidos, calibración y procedimiento de medida. Criterio de derivación al fabricante, técnico o peritaje. Formato y firma del escrito de investigación. Plazos de respuesta al cliente y de consulta interna. Conservación y cadena de custodia de probetas y muestras.

1 · La queja no dice la causa

La reclamación llega con una explicación incorporada: «no cubre», «no seca», «el color no es el mismo». Esa frase describe un resultado, no su origen. La primera explicación disponible suele ser el producto o el cliente; ninguna es una conclusión.

Hay tres niveles:

- **Relato.** Lo que el cliente cuenta y muestra, anotado con sus palabras.
- **Hipótesis.** Una explicación plausible; pueden convivir varias hasta que la evidencia las separe.
- **Hecho comprobado.** Un dato que consta en documento, etiqueta, medición con método o comprobación reproducible.

Investigar es mover preguntas del primer nivel al tercero. Una hipótesis útil se puede refutar; si no se puede comprobar, se escribe como pendiente.

Prometer antes de investigar compromete una reposición o un plazo que quizá no proceda y tranquiliza sin corregir la causa. Si el fallo era de preparación, el siguiente bote repetirá el problema.

Prometer calma la conversación; investigar evita que la reclamación vuelva.

1. ¿Qué convierte una sospecha en un hecho comprobado?

☐ Que el cliente la repita con seguridad.

☐ Que se contraste con un documento, una muestra o una comprobación que descarte otras explicaciones.

☐ Que todo el equipo esté de acuerdo en la misma idea.

☐ Que el fabricante la acepte por teléfono.

2 · Cuatro familias de causa y la evidencia que las separa

Cuatro familias, cuatro evidencias. Una reclamación puede mezclar dos.

Producto, base o lote. Defecto de fabricación, base equivocada, fecha superada o mal almacenamiento. La evidencia es documental y comparativa: etiqueta, lote, ficha, registro de tintado y otros casos del mismo lote. Un solo bote no demuestra el defecto; una coincidencia repetida merece consulta.

Preparación y aplicación. El producto es correcto, pero la ejecución se apartó de la ficha: dilución, manos, tiempo entre manos, herramienta, limpieza, lijado o condiciones ambientales. La evidencia es el proceso declarado, el consumo y una repetición controlada.

Soporte y humedad. Humedad activa, sales, moho, mortero fresco, una capa incompatible o una grieta que se mueve. La evidencia es la observación de campo y, si está validada, una medición con instrumento y procedimiento. Un desconchón no identifica el origen del agua ni una causa estructural.

Expectativa o uso. El producto funciona como declara la ficha, pero se esperaba más cobertura, otro color bajo la luz o duración exterior en un producto de interior. La evidencia es la ficha y lo explicado al cliente. No hay defecto: hay una expectativa que ajustar.

Si no se puede decir qué evidencia la haría cierta y qué la descartaría, la investigación no ha empezado.

Cuatro familias de causa

Familia	Señal que se ve	Evidencia que la sostiene	Lo que no prueba
Producto, base o lote	Fallo repetido en envases del mismo lote	Etiqueta, lote, ficha y registro de tintado	Que un solo bote pruebe el defecto
Preparación y aplicación	Marcas, espesor irregular o faltan manos	Proceso declarado, consumo y probeta	Que la ficha se siguiera al pie de la letra
Soporte y humedad	Desconchón, sales, moho o grieta	Observación y humedad medida con método	El origen del agua o la causa estructural
Expectativa o uso	Color distinto o cobertura menor de la esperada	Ficha, etiqueta y explicación al cliente	Que el producto esté defectuoso

Esquema didáctico. Una reclamación puede mezclar familias: la evidencia se recoge por separado.

Cada familia se apoya en una evidencia distinta; ninguna se confirma solo con el aspecto.

2. Une cada familia de causa con la evidencia que mejor la sostiene.

2.	Producto, base o lote	_____
2.	Preparación y aplicación	_____
2.	Soporte y humedad	_____
2.	Expectativa o uso	_____
2.	Probeta de comprobación	_____

Opciones: Etiqueta, lote y registro de tintado · Dilución, manos y consumo declarados · Sales, moho o humedad medida con método · Ficha, etiqueta y explicación al cliente · Repetición con la misma base y lote

3 · Lo que se puede comprobar en el mostrador

En el mostrador se comprueba más de lo que parece si se distingue documento de opinión. Seis comprobaciones:

- **Etiqueta y lote.** Referencia, lote, fecha, uso y conservación. Se fotografía el envase completo. El lote agrupa casos y permite hablar con el fabricante.

- **Ficha técnica vigente.** Uso, soportes, dilución, manos, condiciones y secado. Comprobar la versión: una ficha antigua puede describir otro producto.
- **Registro de la preparación.** Base, fórmula, dosis y autor del tintado. Sin registro, el color no se atribuye ni al producto ni al cliente.
- **Estado y conservación del envase.** Cierre, golpes, helada, calor, piel, grumos o separación. Un envase mal conservado no representa al lote.
- **Muestra seca.** Color, brillo y aspecto de una película formada. No informa de las condiciones ni de las manos.
- **Condiciones declaradas.** Temperatura, humedad, soporte, manos y secado según el relato. Datos declarados, no medidos.

Lo que no se cierra en el mostrador: dictaminar un desconchón desde una foto, confirmar un defecto de lote con un envase, deducir la aplicación desde el acabado o comparar un color por pantalla. La luz del móvil y la pantalla cambian el color; una foto documenta, no mide.

«La ficha dice dos manos» es un hecho; «por eso le reponemos» exige causa y autorización. La investigación se queda ahí.

Seis fuentes de datos separan lo que consta de lo que solo se recuerda.

3. Clasifica cada dato por lo que permite hacer en la investigación.

Elementos:

- La referencia y el lote impresos en el envase.
- La versión vigente de la ficha técnica del producto.
- La base y la fórmula anotadas en el registro de tintado.
- La humedad del soporte medida con un instrumento validado.
- La temperatura y la humedad reales durante la aplicación.
- Que el lote sea defectuoso porque falló un solo bote.
- La causa de un desconchón a partir de una foto.
- La compatibilidad de una capa anterior desconocida.

En tienda con documentos	· · ·
Requiere visita o fabricante	· · ·
No concluyente con lo disponible	· · ·

4 · La visita y las preguntas de campo sin hacerse perito

Muchas reclamaciones exigen ver la pared, el soporte o la obra. La visita no convierte al vendedor en perito; su objetivo es **recoger datos comparables** y dejar claro qué no se puede concluir.

Qué observar. La zona completa: altura, extensión, bordes, orientación, ventilación, elementos próximos —baños, cubierta, juntas, bajantes—, capas anteriores y grietas. Se fotografía con escala y se compara con una pared sana.

Qué preguntar. Cuándo apareció, si cambia con la lluvia o el uso, cómo se preparó el soporte, con qué se diluyó, cuántas manos y cuánto secado. Se anota la versión del cliente y la del aplicador, sin enfrentarlas.

Qué medir. Solo lo validado: instrumento, procedimiento, condiciones y calibración. Un número sin método no es un diagnóstico; sirve para comparar zonas y ver si el secado avanza. Si no hay procedimiento, se escribe «no medido».

Qué no concluir. La visita no determina el origen del agua, no dictamina una causa estructural ni un defecto de fabricación, no evalúa riesgos ni atribuye responsabilidades legales. Tampoco decide derechos.

Si hay que subir a una cubierta, entrar en un espacio confinado o hacer un ensayo destructivo, se para y se deriva: la seguridad y la competencia marcan el límite.

La visita recoge datos; la conclusión técnica necesita método y competencia.

ACTIVIDAD INTERACTIVA DISPONIBLE EN LUMBRE

4. Preguntas que ordenan la visita

ACTIVIDAD INTERACTIVA DISPONIBLE EN LUMBRE

5. Cinco frases de una visita de campo. Marca las conclusiones que no se sostienen con lo observado.

5 · La probeta y la repetición con la misma base y lote

La **probeta de comprobación** es una aplicación controlada del mismo producto en una muestra conocida, con la misma base, lote, dilución y manos. Su valor está en introducir o eliminar variables.

Si reproduce el fallo en condiciones de ficha, la hipótesis del producto gana peso; si se comporta bien, la mirada va al soporte, la aplicación o la expectativa. Una sola probeta no demuestra un defecto de lote: lo hace más o menos probable y justifica una consulta con datos.

Se repite con la **misma base y el mismo lote**: cambiar cualquiera introduce otra variable. Si no hay más lote, se anota y no se atribuye el resultado al producto.

Se documenta: soporte, producto, base, lote, dilución, manos, condiciones, fechas y resultado. Se conserva una muestra testigo si el fabricante la pide. Tamaño, soporte y criterio de lectura son un procedimiento interno pendiente.

La muestra del cliente no siempre es prueba. Un bote abierto puede haber pasado calor, frío, aire o contaminación; una muestra seca puede venir de la zona peor aplicada. Se valora, no sentencia. Si se envía al fabricante, se identifica, conserva y registra la cadena de custodia.

6. La probeta separa un posible fallo del _____ de un error de _____. Para que la comparación sea válida se repite con la misma _____ y el mismo _____, y se anota el resultado.

6 · Cuándo se consulta al fabricante y cuándo se deriva

Se consulta al fabricante cuando la tienda no puede responder: un fallo repetido en un lote, un comportamiento que contradice la ficha, una diferencia de color sin explicación, una duda de seguridad o un dato que no consta. No se consulta para que decida por la tienda ni para sustituir la investigación.

El expediente contiene hechos: referencia y lote, cantidad, compra, conservación, fotos con escala, soporte, preparación, condiciones, dilución, manos, secado, probeta, otros casos del lote y la pregunta. Los datos personales se limitan a los necesarios.

«¿Este comportamiento es compatible con la ficha para este soporte y estas condiciones?» es mejor que «el producto es malo». La respuesta se archiva y no se convierte en garantía si no lo es.

Se deriva a un técnico o peritaje cuando el caso supera el producto: humedad activa o agua que empuja, grietas que cambian, estructuras, daños a terceros, riesgos de salud o seguridad, desacuerdo relevante sobre la causa o reclamación legal. También si el cliente pide informe o el fabricante lo solicita.

El mostrador ordena el expediente y explica el paso siguiente; no emite informes, no firma garantías ni interpreta la ley.

ACTIVIDAD INTERACTIVA DISPONIBLE EN LUMBRE

7. **El expediente que se envía al fabricante**

8. **¿Qué caso debe derivarse en lugar de cerrarse con una comprobación de mostrador?**

☐ Un color que no coincide y tiene un registro de base distinto.

☐ Una grieta que cambia de anchura y una humedad activa en un muro de contención.

☐ Un bote con la etiqueta ilegible y el ticket de compra.

☐ Una queja por cobertura menor de la que promete la ficha en un soporte absorbente.

7 · Escribir la investigación: hechos, hipótesis y datos que faltan

Una investigación termina cuando se puede escribir, no cuando se intuye. El escrito de mostrador —que no es un informe técnico— ordena tres columnas y un siguiente paso:

1. **Hechos.** Producto, referencia, lote, fechas, documentos, estado del envase, observaciones, mediciones con método y resultado de la probeta. Sin adjetivos ni culpables.
2. **Hipótesis.** Las explicaciones que siguen vivas y la evidencia que las sostiene o debilita. Se ordenan por probabilidad. «Apunta a…» no es «es…».
3. **Datos que faltan.** Lo que no se ha podido comprobar y qué haría falta: acceso, instrumento validado, registro, respuesta del fabricante o visita técnica.

El siguiente paso puede ser repetir con base y lote, consultar al fabricante, derivar o cerrar con una explicación. La resolución corresponde a la lección siguiente y a la política aprobada.

Errores frecuentes. Culpar al cliente o al producto por rapidez, prometer reposición antes de saber, aceptar una muestra mal conservada como prueba, confundir expectativa con defecto y cerrar con una sola foto.

No se emiten informes técnicos ni se garantiza un resultado. Un expediente honesto e incompleto vale más que uno cerrado con una invención.

9. **Con un bote abierto, una foto y la queja del cliente ya se puede concluir que el lote es defectuoso.**

☐ Verdadero

☐ Falso

Herramienta de trabajo: registro de investigación de una incidencia técnica

Se abre al recibir la reclamación y se completa durante la investigación. Cada fila separa lo que consta de lo que se sospecha.

Modelo didáctico. Campos, instrumentos y criterios deben validarse con dirección técnica.

Campo	Qué se anota	Qué permite descartar	Límite
Producto y lote	Fecha, tienda, referencia, lote y compra	Confusión de producto o de lote	No prueba el defecto
Ficha vigente	Versión, uso, dilución y condiciones	Uso distinto del indicado	No sustituye la observación
Registro de preparación	Base, fórmula, dosis y quién tintó	Error de base o de mezcla	Depende de que exista registro
Envase y conservación	Cierre, golpes, helada, calor y aspecto	Deterioro por almacenamiento	Abrir no demuestra nada
Muestra o probeta	Cómo se hizo, con qué base y lote	Confundir producto con aplicación	No es un ensayo normalizado
Condiciones declaradas	Temperatura, humedad, manos y secado	Aplicación fuera de ficha	Es relato, no medición
Observación de campo	Zona, soporte, capas y humedad aparente	Causas incompatibles con el acabado	No identifica el origen del agua
Hipótesis y datos que faltan	Qué se sostiene y qué queda pendiente	Conclusiones precipitadas	Puede quedar abierta
Consulta o derivación	A quién, con qué datos y para qué	Promesas sin respaldo	No emite informe ni garantía

> **Cómo usarla**
>
> Si un campo no se puede completar, se escribe «pendiente» y se explica qué falta: un registro con suposiciones engaña más que uno incompleto.

Repaso activo

ACTIVIDAD INTERACTIVA DISPONIBLE EN LUMBRE

10. Memoria: causa y evidencia

Empareja cada familia o comprobación con la evidencia que le corresponde.

ACTIVIDAD INTERACTIVA DISPONIBLE EN LUMBRE

11. Tarjetas de investigación

ACTIVIDAD INTERACTIVA DISPONIBLE EN LUMBRE

12. Chequeo: ¿investigas antes de prometer?

Para dominar este tema

Investigar antes de prometer es separar lo que se cuenta de lo que consta. La causa puede estar en el **producto, la base o el lote**, en la **preparación y la aplicación**, en el **soporte y la humedad** o en una **expectativa o uso** distinto. Cada familia se sostiene con evidencia distinta; ninguna se confirma por el aspecto.

En el mostrador se comprueban etiqueta, lote, ficha, registro, envase, muestra seca y condiciones declaradas. La visita recoge datos y solo mide con método validado; no dictamina el origen del agua, la estructura ni el defecto de lote. La probeta, con la misma base y lote, separa producto de aplicación, pero no es un ensayo normalizado.

El expediente se escribe con **hechos, hipótesis y datos que faltan**, y termina en un siguiente paso: repetir, consultar al fabricante, derivar o cerrar con una explicación. No se emiten informes técnicos ni se garantiza un resultado. Prometer una reposición antes de saber es la forma más cara de no resolver.

- Fichas técnicas de los fabricantes del catálogo: fuente operativa para uso, soportes, dilución, condiciones y conservación; la ficha vigente prevalece sobre cualquier resumen interno.
- UNE-EN 13300 (pinturas para interiores), ISO 7724 / ISO 18314 (colorimetría) y UNE-EN ISO 3668 (comparación visual del color): vocabulario y método, no garantía por sí solo (AENOR/ISO, consulta 2026-10).

- TRLGDCU (RDL 1/2007, BOE): marco general de consumo citado como referencia; esta lección no interpreta derechos, plazos ni importes.

Para mirarlo de otra manera

El detective no detiene al primer sospechoso

Un detective que detiene al primer sospechoso solo cierra la primera hipótesis. El buen investigador reúne pruebas y mantiene varias explicaciones hasta que una resiste. En la reclamación, el cliente, el producto y la aplicación son sospechosos habituales; ninguno se descarta por su aspecto. La evidencia decide, no la cercanía.

> **Tres preguntas que ordenan la investigación**
>
> ¿Qué hecho consta? ¿Qué hipótesis lo explica? ¿Qué dato falta para descartar las otras? Así no se confunde una corazonada con un diagnóstico.

Investigar en cinco pasos

1. Separa el relato de lo que consta en documentos.
2. Clasifica la hipótesis en producto, preparación, soporte o expectativa.
3. Comprueba etiqueta, ficha, registro, envase, muestra y condiciones.
4. Repite con probeta con la misma base y lote, y documenta.
5. Escribe hechos, hipótesis y datos que faltan, y decide el paso.

> **Una muestra mal conservada no es prueba**
>
> El calor, el frío, el aire o la contaminación cambian el producto. Una muestra así se valora, no se usa para sentenciar el lote.

Referencia curricular

Materia:	Atención al cliente · Investigación de la causa

Versi\u00f3n interactiva completa (con actividades, v\u00eddeos y autoevaluaci\u00f3n):

https://pinturasespecializadas.lumbre.lat/object/investigar-la-causa-antes-de-prometer

Material educativo generado desde Lumbre · lumbre.lat