

LA CALIDAD COMO FILOSOFÍA DE GESTIÓN  
DEL TALLER DE REPARACIÓN DE CARROCERÍA Y PINTURA

# Enfocado al cliente

EL TALLER DE REPARACIÓN DE VEHÍCULOS HA DE PRESTIGIAR SUS TRABAJOS, CONSIDERANDO LA OPINIÓN DEL CLIENTE Y ASEGURANDO FIABILIDAD Y DURABILIDAD. EL PERSONAL DEL TALLER SE ESFORZARÁ EN **EVITAR LOS FALLOS EN LOS NIVELES DE CALIDAD DE SUS SERVICIOS Y LOGRAR UN GRADO DE SATISFACCIÓN MAYOR EN SUS CLIENTES**, QUE REPERCUTA EN LA MEJORA DE LA IMAGEN EXTERIOR Y LA VIABILIDAD FUTURA DEL TALLER

Por Juan Carlos García Martín



En el taller de carrocería y pintura existen dos zonas diferenciadas, una en la que se realiza la reparación y otra en la que se entrega el vehículo. Ambas deben atenderse para la gestión de la calidad. Respecto a la zona de entrega, la calidad no sólo se ve afectada por la idoneidad de los trabajos realizados, sino también por la forma en que se produce la entrega y la recogida del vehículo reparado. La confianza, la competencia y la cortesía son los aspectos más importantes para valorar la calidad del servicio. Ahora bien, si se fija la atención en la otra zona, en la que se materializa la reparación, el aspecto técnico afecta de igual manera a las expectativas de los clientes, no solamente en la calidad intrínseca del trabajo sino también en la manera en que se generó. Conseguir excelentes servicios es posible mediante el análisis de los sistemas y procesos existentes dentro de las actividades del taller:

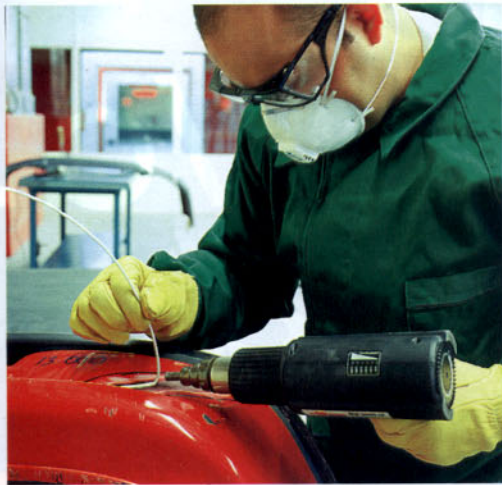
- ▶ Atención al cliente y recepción del vehículo dañado.
- ▶ Valoración de los daños a reparar.
- ▶ Gestión del recambio y de los materiales de pintura.
- ▶ Control y gestión de los métodos y los tiempos de reparación.
- ▶ Entrega del vehículo al cliente.

A partir de estos análisis, pueden identificarse y eliminarse tareas y trabajos que arrojan tiempos improductivos, con lo que se obtiene un incremento de la productividad y de la calidad del servicio. El servicio resulta más atractivo para el cliente y, en consecuencia, las ventas aumentarán, permitiendo reducir el precio.

### Gestión del tiempo

Calidad no es solamente conseguir un buen acabado, sino también una mejora del proceso productivo. La clave para la competencia es la gestión correcta del tiempo, actuando sobre la capacidad productiva de las máquinas y marcando el ritmo racional de trabajo de los operarios.

Es posible identificar y eliminar tareas que arrojan tiempos improductivos, con lo que se obtiene un incremento de la calidad del servicio



Los equipos, herramientas e instalaciones influyen en la calidad del proceso

Aumentar la calidad dentro del taller de reparación es sinónimo de mejorar los sistemas de producción, lo que va emparejado, a su vez, con la exigencia de métodos más eficaces y rápidos. El proceso de reparación de chapa y pintura puede entenderse como un sistema de adición continua de valor. Un vehículo reparado vale más que uno dañado pendiente de reparar, y a su vez un vehículo pintado más que un vehículo pendiente de pintar. Ahora bien, del tiempo dedicado a la obtención de una pieza reparada, sólo un porcentaje pequeño añade valor. Las principales causas de la pérdida de tiempo productivo en el taller de carrocería y pintura son:

► Las operaciones innecesarias o improductivas y los rechazos por mala calidad que deben ser eliminados. Por

ejemplo, lijar al agua en las operaciones previas de pintado, evidentemente, añade valor al proceso; pero, a la larga, resultará mucho más barato lijar en seco, porque los tiempos de limpieza y de trabajo son menores.

La repetición de procesos por falta de calidad, defectos o deficiencias puede evitarse mediante varias acciones: el uso de útiles de enmascarar, que eviten operaciones adicionales, la utilización de lijadoras dotadas con aspiración de polvo, que mantengan una atmósfera limpia, o la aplicación de las capas finales de pintura en la cabina-horno en condiciones óptimas de funcionamiento.

► Los movimientos innecesarios de vehículos, personas y herramientas ocasionan pérdidas de tiempo. Puede contribuirse a su eliminación con una dotación básica de herramientas y equipos para cada operario, la elección de máquinas ergonómicas que ajusten la tarea a la persona, distribuciones en planta de talleres distintas de las clásicas longitudinales y diseño de aparcamientos fuera de la zona de reparación del taller, para evitar que los pasillos se conviertan en zonas de aparcamiento improvisadas.

► Los trámites administrativos largos y complicados retrasan el proceso productivo. Cuanto más sencillos, menor será la posibilidad de error. La utilización de sistemas informáticos, conectados o no en red, elimina trabajos mecánicos y repetitivos, con el consiguiente ahorro de tiempo y la eliminación de errores. Además, evitan al cliente la molestia de dar los datos varias veces.

Alcanzar, mantener y elevar los niveles de calidad en los servicios que ofrece el taller requiere el compromiso de cada una de las personas implicadas en el proceso. Recepcionistas, operarios y gerentes deben seguir un plan de formación a medida que garantice el desarrollo cualitativo de la empresa ✘

**El proceso de reparación de chapa y pintura puede considerarse como un sistema de adición continua de valor**

Los sistemas informáticos reducen tiempo y costes



**PARA SABER MÁS**

- Área de Ingeniería. [ingenieria@cesvimap.com](mailto:ingenieria@cesvimap.com)
- Manual del control de calidad. J.M. Juran, Edit. Reverté, Barcelona, 2ª edición, 1990
- La gestión en las empresas de servicios. R. Norman, Ediciones Deusto, Bilbao, 1989