



El mando de la reparación

PARA EL FUNCIONAMIENTO ÓPTIMO DE LAS DISTINTAS ÁREAS QUE CONFORMAN UN TALLER DE REPARACIÓN DE VEHÍCULOS HAN DE LLEVARSE A CABO LOS DENOMINADOS **TRABAJOS INDIRECTOS** O ADMINISTRATIVOS, QUE HACEN POSIBLE EL CONTROL DE LA EMPRESA: RECEPCIÓN, RECAMBIOS, ADMINISTRACIÓN Y **GESTIÓN DE LA PRODUCCIÓN**. AUNQUE LA LABOR DEL **JEFE DE TALLER** ESTÁ LIGADA A CADA UNA DE ESTAS SECCIONES, ES EN EL ÁREA PRODUCTIVA EN LA QUE INFLUYE NOTABLEMENTE Y DETERMINA GRAN PARTE DE LOS RESULTADOS. POR TANTO, EL JEFE DE TALLER DEBE POSEER CIERTAS HABILIDADES QUE LE FACULTEN PARA TOMAR LAS DECISIONES APROPIADAS Y ACTUAR EFICAZMENTE EN LA AUTORIZACIÓN Y SUPERVISIÓN DE LAS REPARACIONES

En el perfil del jefe de taller deberán encontrarse determinadas dotes y cualidades, que le permitan desarrollar su trabajo con eficacia tanto en lo relativo a la planificación y control de la producción como a la coordinación del personal implicado. Entre estas cualidades, merece destacar las siguientes:

FUNCIONES DEL JEFE DE TALLER EN EL ÁREA PRODUCTIVA

Por Francisco Livianos González

- ▶ **Capacidad de decisión** para adoptar medidas y dar instrucciones sobre las operaciones, así como para otorgar los diferentes permisos o autorizaciones que afecten a la marcha del taller.
- ▶ **Sentido de la responsabilidad** ante cualquier determinación, modificación o adjudicación de las actividades, ya sea en el área productiva o en las demás (recambios, peritaciones de vehículos a reparar que se efectúan bajo su responsabilidad, única o compartida).
- ▶ **Poder de liderazgo** para movilizar y convencer a los operarios, tanto en



actividades rutinarias como en las de carácter extraordinario.

► **Capacidad de orden y organización** para coordinar el uso del equipamiento del taller, la disposición del recambio y la administración y desarrollo de las tareas, de cara a una mayor calidad en la reparación y en la atención al cliente.

Funciones y responsabilidades

Desde el punto de vista de la producción, el jefe de taller ha de desempeñar unas funciones delimitadas. Toda actividad desarrollada en el taller debe ser supervisada por él, delegando en el recepcionista o en los encargados de las distintas áreas de trabajo (chapa y pintura) el control de algunas de sus actividades, nunca la responsabilidad. En este sentido, son de su competencia los siguientes aspectos:

► **Verificación de los tiempos** de reparación asignados en las peritaciones.

► **Toma de decisiones** y establecimiento de prioridades en el transcurso de una reparación, como la petición de recambio adicional o la modificación de los tiempos de peritación.

El jefe de taller podrá modificar la asignación del tiempo de reparación, en función del tiempo peritado, dependiendo de las características de la reparación, de la magnitud de dicho tiempo peritado, del tipo de vehículo, etc.

► **Control de las actividades diarias**, apoyado por los operarios en cada reparación.

► **Coordinación de equipos y áreas del taller** para cumplir los plazos y compromisos adquiridos con el cliente. Para ello, es recomendable que, al menos una vez a la semana, se reúna con los responsables de área de chapa y pintura, de mecánica y con el encargado de recambios para marcar prioridades.

► **Cierre de las órdenes de reparación**; es decir, el paso de la documentación de una orden de reparación a facturación debe ser autorizado por el jefe de taller, quien habrá dado el visto bueno a los tiempos peritados, asignados y efectuados, así como al importe de los recambios que se han de facturar.

Además, el jefe de taller tiene la obligación de efectuar la **revisión periódica** de:

► **El estado de los vehículos** a entregar en el día, para comprobar que se cumplen los compromisos establecidos.

► **Los fichajes** de cada operario, que pueden verificarse al final de cada jornada: las horas



de presencia, las horas productivas de cada operario, etc. Debe preocuparse de que los operarios fichen correctamente, especialmente en operaciones improductivas. Una buena gestión de tiempos le ayudará a conocer y planificar la carga de trabajo con objeto de controlar estas operaciones y, si es necesario, eliminarlas.

Estructura productiva del taller

A modo de ejemplo, a continuación se proponen modelos distintos de la organización productiva en talleres de dos características distintas: el primero con siete operarios y el segundo con 14, aproximadamente.

En los talleres pequeños, el jefe de taller, además de realizar el control directo del área productiva, suele asumir también ciertas funciones que corresponderían a otras áreas, como la recepción y atención al cliente o la gestión de recambios.

De forma orientativa, en caso de que este tipo de taller disponga de **un número aproximado de siete operarios** directos podría ser necesario contar, al menos, con dos empleados en operaciones indirectas: un administrativo y otra persona que desempeñe las funciones de recepcionista y realice la gestión del recambio.

Sin embargo, si **el taller cuenta con 14 operarios**, debido al mayor volumen de reparaciones y al incremento de tareas, se podría justificar, también a modo de ejemplo, una estructura de empleados indirectos formada por un recepcionista para la admisión, valoración de daños y entrega de los vehículos; un recambista para hacerse cargo de la gestión de piezas; un administrativo que gestione, tramite y elabore los documentos necesarios para llevar a cabo todos los cobros y pagos que afecten al taller; un jefe de taller, para controlar y supervisar los procesos de reparación dentro del taller; y, por último, un director-gerente, dedicado a labores de coordinación y gestión del taller X



El jefe de taller delegará en el recepcionista o encargado de cada área el control de algunas de sus actividades, nunca la responsabilidad



PARA SABER MÁS

- **Consultoría Cevimap de Talleres**
ingenieria@cesvimap.com
- **Gestión y Logística de Mantenimiento en Automoción.**
Cevimap, 2003
- www.revistacesvimap.com