



José Luis Guerrero

responsable del departamento
de Consultoría de Spies Hecker

info-sh.spain@esp.spieshecker.com

La gestión del taller como garantía de futuro

En un tiempo de cambios constantes, es necesario que el taller de carrocería se esmere a la hora de mejorar su gestión. Para ello, existen herramientas que permiten medir el rendimiento de las distintas áreas del negocio para que sus responsables sepan qué apartados deben reforzar. Todo ello para controlar mejor el negocio.

El taller de reparación de automóviles, al igual que el resto de la sociedad, está viviendo un momento de constantes cambios que hacen que la realidad de este tipo de negocios sea bastante diferente de la que se vivía hace unos años. Es decir, nos encontramos ante un nuevo escenario.

Nuevos tipos de proveedores de trabajo, reducción del número de siniestros, nuevos hábitos en los clientes o consumidores de nuestros servicios... son sólo algunos de los muchos factores que caracterizan este nuevo escenario y que hacen necesario no sólo

reparar con calidad y rapidez, sino también poder controlar nuestro negocio desde un punto de vista más centrado en la gestión del área económica y productiva.

MEDIR PARA MEJORAR. Los gerentes y jefes del área de posventa necesitan extraer periódicamente todos los datos que les permitan conocer el estado de salud de su negocio. Por ello, Spies Hecker pone a disposición del taller de reparación una serie de herramientas útiles para que cada una de sus áreas pueda controlar todos los parámetros que son de su competencia.





La gestión del negocio es tan importante para un taller como la propia reparación del vehículo.

Así, el área productiva debería medir factores relacionados con aspectos meramente operativos, como la ocupación del taller, la eficiencia operativa, la eficiencia general del taller, el consumo de materiales, etc.

Por su parte, el área del jefe de taller necesita medir, entre otros, aspectos como la asignación de horas, la tasa de recuperación de mano de obra por proveedor de trabajo o la tasa de conversión de presupuestos. También debería conocer exhaustivamente los distintos baremos de reparación, ya que de ellos saldrán las horas a facturar como base del negocio.

La mano de obra supuso el 40% de la facturación de los talleres de carrocería en 2009; los materiales de pintura, sólo el 8%

En cuanto al área de gerencia, son imprescindibles algunos parámetros, como el cálculo del coste-hora del taller, el presupuesto anual para poder corregir desviaciones, la negociación de precios y condiciones con distintos proveedores de trabajo en función de su peso en la facturación, las políticas retributivas incentivadoras, el cálculo del umbral de rentabilidad del taller y un largo etcétera de controles que permitirán tomar medidas correctoras en tiempo real.

EL PESO DE LA MANO DE OBRA. El informe de actividad de los talleres de reparación de chapa y pintura en 2009 revela algunos datos, como el peso de la mano de obra sobre la facturación del taller, que alcanzó el 40% en dicho año, mientras que el de los materiales de pintura sólo supuso el 8%. Por tanto, ¿por qué preocuparse tanto del precio de los materiales de pintura? Resultaría mucho más interesante para el taller preocuparse y ocuparse de la partida de la mano de obra y su correspondiente gestión.

Es imprescindible implantar en los negocios de reparación de automóviles algo tan fundamental como la gestión. Y es en este momento de cambios, dificultades y, por qué no, oportunidades, cuando los proveedores debemos ser verdaderos socios de nuestros clientes. ◀