



Pablo Laguna

asesor de empresas
(Jelapa)

pablo.laguna@pablovalor.com

Implantar un sistema de calidad en el taller

Muchos profesionales se preguntan si los sistemas de gestión y certificación de calidad son productivos y beneficiosos para sus negocios. Implantar este tipo de iniciativas puede mejorar la rentabilidad de los procesos del taller y también la imagen que éste ofrece a sus clientes.

Con frecuencia, en nuestras empresas “sufrimos” una implantación de un Sistema de Gestión de Calidad. Muchos piensan que se trata de un concepto aburrido y que no aporta nada positivo. ¡Nada más lejos de la realidad! Si se hace bien, claro. ¿Por qué cuando jugamos el papel de consumidor o usuario final ya no nos parece tan raro y nos sentimos algo más protegidos si la empresa que nos atiende (por ejemplo, un taller) lo tiene implantado?



El término calidad (con minúsculas) está muy manido, demasiado banalizado. Nos sirve casi para

cualquier cosa. Luego, en nuestros entornos de trabajo o profesionales escuchamos el término “Calidad” (con mayúsculas), y hasta sabemos que existe en nuestros proveedores fabricantes un departamento de Calidad con normas, procedimientos, planes, indicadores, herramientas, etc.

¿QUÉ ES LA CALIDAD? La definición de “calidad” es sencilla: el grado en el que cumplimos unos requisitos. Por supuesto, esto incluye la calidad pura o intrínseca de un producto, pero todo lo demás también. Es decir, que para un cliente de un taller de reparación, la calidad incluye los recambios, y además el tiempo de espera, flexibilidad, transparencia en los

Para el cliente de un taller, la calidad incluye muchos factores, como tiempo de espera, flexibilidad, transparencia en precio, atención personal, confianza y garantía

Participar en la implantación de un sistema de gestión de calidad mejora el dinamismo y la implicación del equipo humano de una empresa.



precios, presupuesto o factura detallada, atención personal, confianza, garantía, plazo de reparación, etc. Por supuesto que hay muchos elementos, y algunos de ellos son subjetivos, pero precisamente se trata de eso: todo es calidad, incluso el precio.

BENEFICIOS. Una razón fundamental para implantar un sistema de calidad es que nos sirve para ser más eficientes y rentables, y nos ayuda a organizarnos mejor, porque estos modelos de gestión son cada vez más abiertos y flexibles y muy orientados a resultados. En primer lugar, un sistema de calidad sirve para diferenciarnos de los demás, y colocar un “sello” distinto en nuestra puerta, nuestras facturas o

nuestros vehículos. ¿Por qué la inmensa mayoría de talleres certificados es concesionario de marcas de constructores? Si hablamos de los que pertenecen a redes independientes, quizás tengamos algún ejemplo más, aunque no muchos. No deberíamos hacerlo “por el sello”, pero es muy legítimo hacerlo porque da buena imagen, como otro elemento más de marketing. Entidades, tanto para asesorarnos como para certificarnos o acreditarnos, hay muchas. Hay ejemplos como el típico ISO 9001, u otros como EFQM o adaptaciones de otros organismos, como Madrid Excelente, Galicia Calidade, etc.

Un sistema de gestión de calidad es un paraguas que engloba actuaciones diversas, desde conocer la opinión del cliente hasta gestionar la formación del personal

Nuestros clientes son usuarios o incluso empresas (por ejemplo, en el caso de flotas), es decir, trabajadores que en muchos casos saben algo de esto, porque lo han implantado. Les suena y, aunque alguno no le sepa dar valor de manera explícita,



Contar con un sistema de gestión de calidad ayuda al taller a ser más eficiente en sus procesos.

la mayoría sí lo hace. Y si comparan y nos ven certificados frente a otros, nos elegirán.

PROCESO DE IMPLANTACIÓN. Para poner en marcha un sistema de calidad, tendríamos varias etapas. En la primera, el diagnóstico, es absolutamente necesario que dediquemos recursos tanto externos como internos para determinar el punto de partida sobre el que vamos a edificar el sistema. Ese diagnóstico deberá ser profundo, realista y sistemático, es decir, realizado con un método. De esta etapa saldrá un plan de desarrollo con un conjunto de acciones para implantar y eliminar carencias. El conjunto de las acciones anteriores constituye un Plan de Calidad Global de la empresa, también llamado Plan de Acción Calidad, Plan de Mejora de la Calidad o Plan de Mejoras Programadas.

Siempre hay que hablar y argumentar con datos. Por lo tanto, debemos medir, evaluar, comparar, establecer baremos, indicadores de seguimiento, etc. Con ellos, mediremos en este caso el grado de avance de las acciones que están incluidas en nuestro Plan de Calidad.

Además, la retroalimentación o feedback debe ser constante una vez implantado el sistema. No podemos olvidar uno de los pilares fundamentales que debe presidir la filosofía de la calidad: la mejora continua. Por ello, una vez implantadas las acciones, las tomaremos como un punto de partida para establecer otras nuevas. Un sistema de calidad es dinámico por naturaleza y no acaba con su implantación.

Hoy en día ya no se lleva eso de los procedimientos, papeles, controles de calidad, etc. Todo esto ha sido superado por útiles preventivos y, sobre todo, por un enfoque en procesos y clientes centrado en las actividades reales que sean objeto de mejora



La mejora continua es uno de los pilares que debe presidir la filosofía de calidad de una empresa

La calidad percibida por un cliente se mide por muchos aspectos, algunos de ellos subjetivos.

continua, así como en la satisfacción de nuestros clientes. Lo demás deben ser meras consecuencias.

VENTAJAS CLARAS. En el caso concreto de un taller, contar con un sistema de calidad mejora la disposición de la compañía para identificar errores y actividades sin valor añadido. Además, aporta dinamismo e implicación en el equipo y proporciona un seguimiento vivo de todo tipo de resultados e indicadores, así como del ritmo de consecución de los objetivos. Por otro lado, representa la excusa para llevar a cabo muchas actuaciones que se deberían realizar de forma aislada. De esta forma, la implantación de un sistema de calidad proporciona un paraguas que engloba actuaciones muy diversas, desde conocer la opinión de los

clientes hasta gestionar la formación del personal o el mantenimiento de los equipos productivos.

En definitiva, el sistema de calidad debe servir para ayudarnos, por lo que debe empezar por adaptarse (y no al revés) a la realidad del negocio y sector en el que operamos, respetando a la organización y adecuándose a su peculiaridad y tamaño. Existen empresas que no son conscientes de ello y caen en la "parálisis por el análisis". Así, el método, que no deja de ser una herramienta, se convierte en un fin en sí mismo. Grave error. Inunda de "Calidad Total" tu taller, en el sentido amplio del término. Y que tus clientes lo noten. ¡Mucha suerte! ◀