

Estructura organizativa del taller

El desarrollo de cualquier actividad implica una clara tarea de diseño y planificación de la misma. La empresa es una organización, integrada por un conjunto de elementos y personas que necesitan ordenarse para conseguir unos objetivos, y que debe estar dotada de una estructura para poder funcionar.

Dpto. Formación

La experiencia de Centro Zaragoza con los talleres de reparación, a través de la formación y asesoramiento prestado a lo largo de los años descubre que este sector, en el que existen grandes diferencias atendiendo a su tamaño, tiene también grandes diferencias atendiendo a su nivel organizativo.

La visión general de un modelo productivo de una gran empresa, puede parecer inaplicable cuando pensamos en pequeñas empresas, como es el caso de muchos Talleres de reparación, sin embargo la adopción puntual de ideas, conceptos y filosofía de trabajo se ha demostrado muy eficaz en cualquier estructura.

Es necesario establecer una estructura organizativa del taller, atendiendo a su equipo humano, a la definición de una cultura de empresa, su cualificación profesional, la adecuada configuración de los espacios de trabajo, la evaluación del personal necesario y la dotación de sus equipos, herramientas e instalaciones, el correcto control de los costes del trabajo y el concepto de la calidad en el taller de reparación como herramienta de establecer objetivos de mejora continua, la implantación de todas estas cuestiones se hacen más necesarias, si cabe, para poder subsistir en un mercado de gran competencia, con un cliente cada vez más informado y en consecuencia más exigente con los servicios que solicita.

Todas las necesidades relacionadas anteriormente van a tener respuesta a través de los contenidos de una serie de cursos on line diseñados por CZ, de los cuales el curso de Estructura organizativa del taller de reparación de vehículos, es el primero de esta serie.

Con esta acción formativa se pretende acotar lo que encierra el término "organización" como un sistema diseñado para alcanzar ciertas metas y objetivos. La columna vertebral de los contenidos va a ser la manera en la que las personas, tareas y administración, como parte integrante de la organización del taller, deben interactuar en el marco de una estructura sistemática para cumplir con sus objetivos.

Cabe preguntarse si los talleres que no tienen documentadas sus funciones y responsabilidades funciona. La respuesta es obvia, funcionan, como lo demuestra el hecho de que lo inusual es encontrar una que tenga desarrollada esta documentación.

Sin embargo, que los talleres funcionen no quiere decir que sean empresas con una buena rentabilidad, sobre todo cuando se atiende a la que la mayoría de los talleres están compuestos por pequeñas estructuras cuyo aprovechamiento de la mano de obra está por debajo del 70% y que deja en evidencia la necesidad de mejorar.



¿Dónde mejorar?

En un modelo de gestión habitualmente centrado en la resolución de problemas relacionados directamente con las intervenciones en los vehículos y la multitud de problemas diarios que envuelve la actividad, debemos tener en cuenta algunas consideraciones, por un lado sólo puede ser mejorado aquello que se ha reconocido como un problema y se ha tomado la determinación de analizar las causas que lo han provocado para eliminarlas. Por otro lado, existen mejoras potenciales que no se conocen porque aparentemente no dan problemas, para detectar estas mejoras es necesario definir y medir índices de la actividad, estableciendo así una situación inicial y posteriormente establecer objetivos de mejora.

La descripción de las funciones de cada puesto de trabajo, elimina incertidumbres y duplicidades, estructura las actuaciones que habrán sido objeto de estudio para evitar situaciones no deseadas y obtener de ellas los mejores resultados, facilita la definición de los índices de medida que se pueden adoptar para evolucionar, constituye un documento escrito que da importancia a su contenido y a las personas que les afecta, colaborando a que el personal se vea involucrado y reconocido dentro de la estructura empresarial a la que pertenece y facilita la gestión de la Dirección en los correspondientes niveles de responsabilidad.

Objetivos de la acción formativa

- Establecer la estructura organizativa del taller atendiendo al equipo humano.
- Definir las funciones desarrolladas en el taller.
- Identificar los trámites administrativos derivados de las funciones y de las obligaciones adquiridas con la Administración.
- Asignar las funciones y responsabilidades de la estructura en torno a una cultura de empresa.

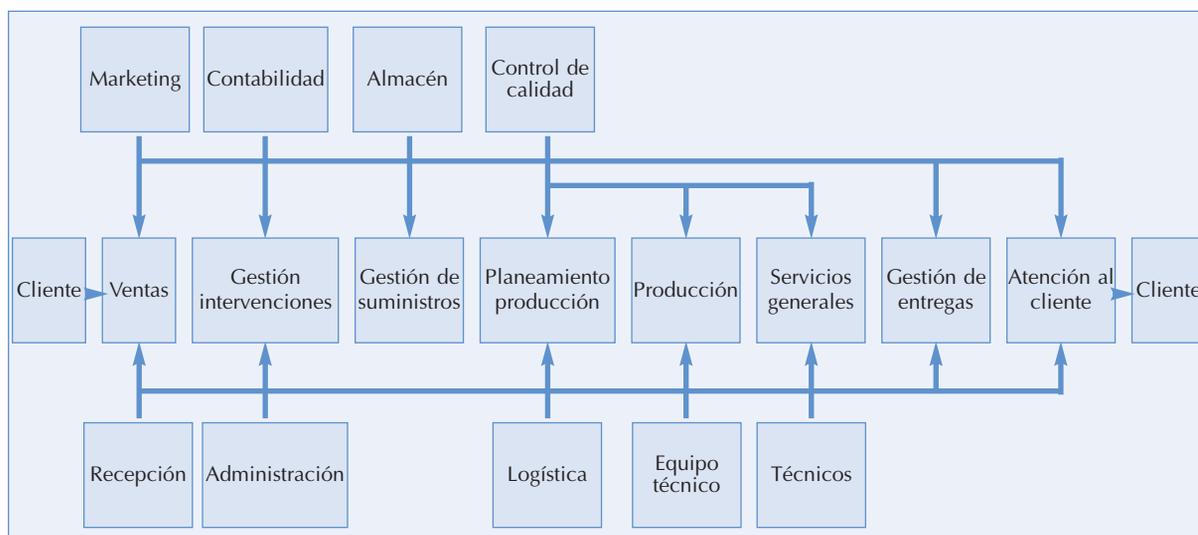
Sólo puede ser mejorado aquello que se ha reconocido como un problema y se ha tomado la determinación de analizar las causas que lo han provocado para eliminarlas. _____

Contenido

Organización del taller

El curso se inicia con la definición de un taller de reparación de vehículos, en relación con la normativa que le es de aplicación. Se persigue que los participantes tengan la oportunidad de revisar el RD 1457/1986 vigente hasta abril del 2010 por el que se regulan la actividad industrial y la prestación de servicios en los talleres de reparación de vehículos automóviles, de sus equipos y componentes, las

Formación Estructura organizativa del taller



Gestión de la dirección.

modificaciones introducidas por el RD 455/2010, de 16 de abril y la normativa cuando la hubiere de la Comunidad Autónoma que les afecte.

Funciones del taller

El siguiente contenido nos lleva a conocer el concepto organizativo de la estructura desde la herramienta del organigrama y los conceptos de organización vertical u horizontal. Aquí se realiza una exhaustiva relación de funciones por cada puesto de trabajo que puede componer un taller de reparación de automóviles, ejemplos concretos que ayudan a la comprensión de la función y la asignación a las personas responsables y sus sustitutos en caso de que fuera necesario. A la finalización de este módulo el participante será capaz de realizar el organigrama y la redacción de todas las funciones que desee adaptadas a su propio taller.

Trámites administrativos

El desarrollo de los trámites administrativos y la forma de llevarlos a cabo, tienen una incidencia directa en los resultados de las intervenciones sobre los vehículos y en los resultados de la actividad en general. El tratamiento escrupuloso y disciplinado de los presupuestos, peritaciones, inspección previa, compras, recepciones etc. es la base donde se van a sustentar los análisis necesarios para una buena organización de la actividad. El cursillista tendrá a su disposición un organigrama completo del flujo documental que se genera en el taller. Además de la generación burocrática, la unidad traslada la utilidad de disponer de los registros que se generan para su

posterior análisis. Esta burocracia es una de las fuentes de datos que el taller debe utilizar para el establecimiento de objetivos y mejoras.

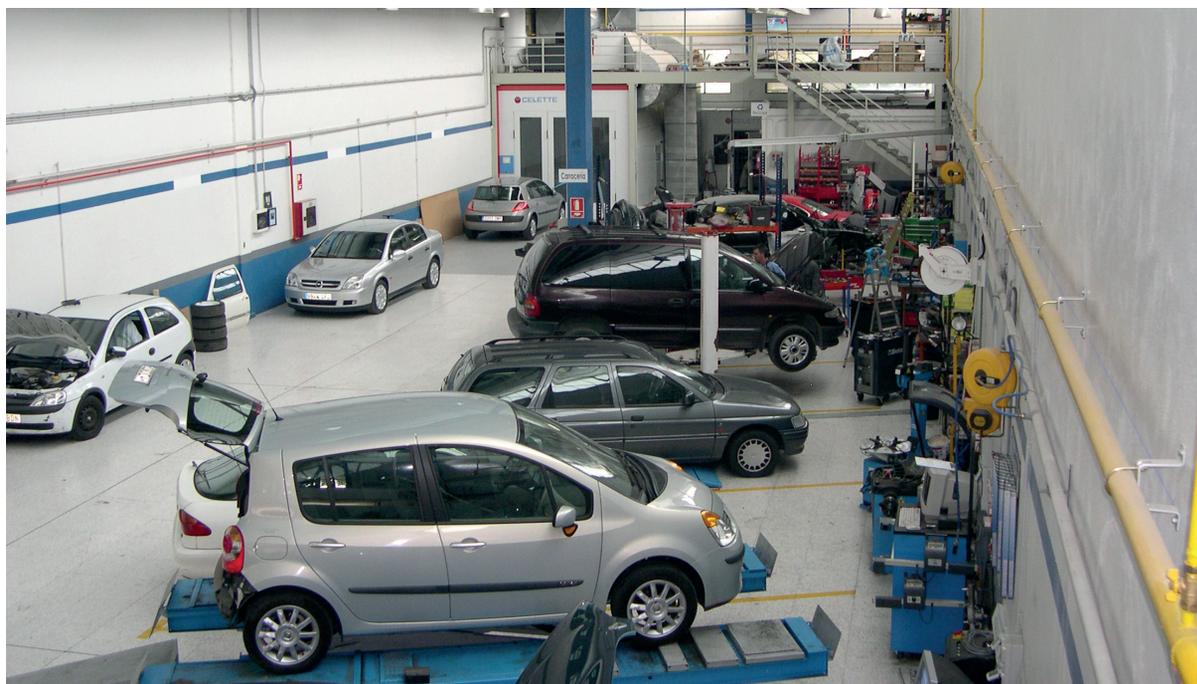
Cultura de la empresa

Formando parte de la organización de la Empresa, el personal debe estar identificado con un estilo común de hacer las cosas, eliminando actitudes que no se encuentren definidas por unos principios esenciales. Se tratará el concepto de Cultura de Empresa aportando la herramienta para que cada participante pueda definirla en su propio entorno.



Marketing en el taller

Una pincelada sobre el marketing en el taller pretende dar pistas a sus responsables para la búsqueda de oportunidades en su entorno.



Ventas y presupuestos

Ventas y presupuestos y sus funciones más representativas toman protagonismo dentro de esta formación, y se revisa la función del recepcionista como parte importante y primer contacto e imagen del taller con el cliente. Uno de los objetivos fundamentales del taller como es conseguir la satisfacción de sus clientes y el aumento de ventas, genera la implantación de encuestas y su análisis para conseguir esos objetivos. Este módulo establece ejemplos de encuestas, propone índices de seguimiento útiles para seguir la evolución de las ventas, y ejemplos concretos, todo ello para que a su finalización el cursillista esté en condiciones de implantar aquello que necesite en su taller.

Compras, pedidos y suministros

Las compras, están ligadas al tratamiento de los suministros, su almacenamiento, su recepción, la elección del flujo que deben seguir para dar servicio a los técnicos que deben utilizarlos, y el retorno cuando sea el caso de rechazos o retirada de elementos no conformes con el pedido que se había realizado.

El procedimiento utilizado en la organización del taller para realizar el movimiento de los suministros influye directamente en la productividad de la mano de obra directa, en este módulo se ofrece algún **ejemplo práctico** que puede ser de aplicación en cualquier taller de reparación.

Revisión del sistema organizativo

Por último el curso expone la necesidad que tiene la Dirección de un taller de hacer una revisión periódica de todo el sistema organizativo, de esta necesidad surgen las reuniones periódicas que deben estar programadas como una actividad más y cuyo objetivo fundamental es el seguimiento de resultados, la exposición de problemas detectados y la determinación de acciones correctoras para su resolución.

Conclusión

En Centro Zaragoza hemos considerado que lo tratado en esta acción formativa incide directamente en el tratamiento de temas sobre los que habitualmente los responsables de los talleres no se detienen a trabajar. Esperamos colaborar con ello a despertar la mentalidad sobre aspectos importantes que finalmente deben predisponer a llevar a cabo otras actividades dirigidas siempre a buscar aspectos de mejora que incrementen el rendimiento del taller. ©

Curso: Estructura organizativa del taller de reparación de vehículos

Destinatarios	Propietarios, Gerentes y Jefes de taller que quieren mejorar la calidad en el servicio ofrecido a sus clientes y la rentabilidad en la gestión del taller
Metodología	On line
Carga lectiva	30 horas
Importe	336 Euros