

# Confía en nuestro trabajo

Francisco Javier Villa

**P**ara llevar a cabo cualquier tipo de trabajo es imprescindible conocer los procesos adecuados y utilizar los medios necesarios, además de contar con la propia pericia del trabajador en el desarrollo de sus funciones. Si esto es básico en cualquier tarea, es fundamental en las que conllevan un riesgo añadido para el trabajador como es el caso de la asistencia de vehículos.

El conocimiento de los procesos de trabajo viene determinado por la formación recibida y por la experiencia acumulada por el técnico, de forma que, como los vehículos cada vez están más avanzados tecnológicamente, se hace necesario recibir formación continua para estar actualizado respecto al mercado actual y poder desempeñar los trabajos adecuadamente desde el punto de vista técnico, teniendo en cuenta los posibles riesgos relacionados con cada intervención.

Las empresas dedicadas a impartir formación proponen diferentes tipos de cursos acordes con la disponibilidad de los participantes debido a que, además de cursos presenciales, también ofrecen cursos tipo online adaptables a las necesidades del alumno, valorando que la disponibilidad horaria es un factor a valorar a la hora de participar en una formación.

## **Grúas Costorre, S.L.**

El matrimonio formado por Cosme Illana y Magdalena Molina fundaron Grúas Costorre hace más de 40 años, contando con la grúa por excelencia de aquella época, un Land Rover con pluma que utilizaba para los diferentes servicios realizados. Desde el año 2013, tras su jubilación, la empresa pasó a manos de sus dos hijos, Cosme y Manuel José.



Grúas Costorre se encuentra en la Carretera de Córdoba 91 de la localidad de Torredonjimeno, en Jaén, ubicación que no ha sufrido variación desde su comienzo. Dispone de una nave de 500m<sup>2</sup>, un patio de 400 m<sup>2</sup> y un sótano de 200 m<sup>2</sup>, donde realizan las actividades de electromecánica, carrocería, pintura y depósito de vehículos de cliente.

Desde el origen han ampliado la flota de vehículos, hasta contar en la actualidad con cuatro grúas plataforma, dos de las cuales son modelos de pequeño tamaño para poder acceder a cualquier punto de la población donde se encuentra, además de un vehículo taller y un remolque adaptado para poder realizar los traslados de motocicletas.

La empresa no ha parado de crecer debido al continuo aumento de trabajo, actualmente la plantilla está formada por un total de seis chóferes que cubren los servicios de reparación del taller y la asistencia de vehículos, siendo tres de ellos electromecánicos, un chapista y un pintor, además de una

# Proveedores de servicios de asistencia en carretera Certificados CZ



persona que se encarga de las tareas de administración. El propio Cosme nos indica que *“debido a la polivalencia de los trabajadores, en función del tipo de servicio enviamos un chófer u otro dependiendo del perfil necesario para solucionar la incidencia de la mejor manera posible, por ejemplo si el vehículo tiene el cambio bloqueado enviamos a un mecánico y si el coche se encuentra cerrado con las llaves en su interior enviamos al chapista”*.

de la formación técnica, también reciben formación de estrategias de marketing, gestión de clientes, conflictos y quejas que contribuyen a que la relación con el cliente sea la más adecuada posible.

Cosme nos demuestra su compromiso con la mejora continua comentando *“siempre nos hacemos esta pregunta, ¿qué podemos mejorar?, ¿qué necesitamos?, entendemos que es la única manera de progresar. Ahora mismo estamos pensando ampliar plantilla debido a que estamos aumentando la carga de trabajo y por lo tanto también necesitamos más chóferes para poder cubrir todos los encargos”*.



*“Para nosotros lo primero es siempre atender al cliente lo mejor posible, quiere un servicio de grúa rápido, un trato amable y una solución a su problema, nuestro objetivo es que ningún cliente se vaya descontento con nuestro trabajo y nuestra atención.”*

*“Quisimos obtener la certificación porque cada día aspiramos a más y entendemos que una certificación como la de Centro Zaragoza puede darnos una distinción y un valor añadido a ojos de nuestros clientes”, responde Cosme orgulloso a nuestra pregunta final como despedida de la dinámica entrevista mantenida.*

Desde la empresa hacen hincapié en su compromiso con la formación continua de sus trabajadores, teniendo acuerdos con varias empresas para recibir diferentes tipos de cursos, entre los que destacan formación sobre vehículos híbridos, reparaciones in situ, incluyendo técnicas de maniobra con las nuevas tecnologías de los vehículos, además de los propios de electromecánica relacionados con el taller. Aparte

## Grúas Costorre, S.L.

Ctra. de Córdoba, 91, 23650 Torredonjimeno (Jaén)

Tel. 953571987

costorre@hotmail.com

www.costorre.com



### Grúas González e Hijos, S.L.

Esta empresa es un ejemplo de crecimiento continuo como resultado a un esfuerzo constante y al aumento en los tipos de servicio ofrecidos. Para poder escribir sobre este proveedor nos pusimos en contacto con Roberto González, uno de los actuales socios, y quién mejor que él para relatar la cronología de su empresa: *“En 1991 Santiago González empezó su andadura en el mundo de la asistencia en carretera como autónomo con una única grúa, y un local en la calle Cameros de Logroño, prestando asistencia a particulares y empresas locales, abriéndose hueco entre las compañías aseguradoras. En 1994 contrató por primera vez a personal externo y adquirió otro vehículo para la asistencia. Desde ese momento el crecimiento fue incesante, y en el año 2000 ya contaba con 7 vehículos y 6 trabajadores, disponiendo de una nave situada en el polígono Cantabria, de 400m<sup>2</sup> y más acorde a las necesidades del momento. Creó la Sociedad Grúas González y siguió su recorrido abarcando cada vez más tipos de servicios, desde la asistencia en carretera, hasta el transporte de maquinaria, tractores, u otros tipos de vehículos. En 2005 empezó en la empresa el hijo mayor, Roberto, y unos años después, en 2009, le siguió el menor, Rubén. En ese momento la empresa contaba ya con un total de 15 vehículos y 12 personas en plantilla y se encontraba emplazada en el Polígono la Portalada, en unas instalaciones de 650m<sup>2</sup> y continuaba con su crecimiento de manera imparable, hasta que en el año 2016 los socios deciden construir sus propias instalaciones, emplazadas en el mismo polígono, con 2000m<sup>2</sup> de nave y 1.000m<sup>2</sup> de patio, que da cabida a la cantidad de vehículos que vendrían después, ya que en la actualidad la empresa cuenta con 30 vehículos y un total de 25 trabajadores, que trabajan día a día para dar el mejor servicio posible, y de esa manera conseguir una gran fidelidad de todos los clientes”.*



Debido a que en sus servicios también se incluyen el transporte de maquinaria y diferentes vehículos, la completa flota de grúas está formada por un extenso abanico de tipo de vehículos, que comprende once grúas plataforma, dos grúas de palas, dos vehículos todo terreno con palas, tres furgonetas para asistencia y traslado de motocicletas, dos vehículos taller, cuatro camiones porta maquinaria, dos camiones con pluma, un camión portavehículos, dos góndolas y dos cabezas tractoras. Esta variedad de grúas les permite realizar trabajos diversos y disponer de diferentes tipos de clientes, como son aseguradoras, clientes particulares, concesionarios para el traslado a varios puntos de venta y ayuntamientos para el servicio municipal correspondiente.

*“Tener esta variedad de grúas nos permite ofrecer una gran versatilidad, además de los servicios de asistencia también realizamos transporte de todo tipo de vehículos, incluyendo tractores y maquinaria de obras, en definitiva, transportamos todo lo que tiene ruedas”.*

La cantidad de trabajadores va en consonancia con el número de grúas, así pues, cuatro personas se ocupan de la administración y gestión de los servicios, un mecánico para todas las intervenciones necesarias en los servicios y en las propias grúas y veinte chóferes para los trabajos directos de asistencia. La plantilla está inmersa en planes de formación enfocados a cada puesto de trabajo, nos informa Roberto que *“hemos recibido formación específica de riesgos laborales, manejo de cargas en el puesto de trabajo, atención al cliente, y tenemos programado cursos de auxilio en carretera de riesgos laborales por parte de la asociación de grúas y otros específicos de trabajo con pluma”.*



## Carrocería y pintura Proveedores de servicios de asistencia Certificados CZ

Desde la empresa se vuelcan con el deporte local, “colaboramos haciendo publicidad en el equipo de balonmano de Logroño que compite en la Liga Asobal, ya que es uno de los deportes más importantes en nuestra zona”, nos expone Roberto.

Como ejemplo de la mentalidad enfocada hacia la calidad, Grúas González e Hijos posee la Certificación ISO 39001 de Seguridad Vial y la Certificación de proveedores de servicio de asistencia de Centro Zaragoza. “Apostamos por estar certificados porque, además de las ventajas propias obtenidas por cumplir los requisitos solicitados, te sitúa en un lugar específico que te desmarca de la competencia” nos declara Roberto totalmente convencido de sus palabras.

Para despedirnos nos hace hincapié en que “hemos crecido de una forma rápida y nuestro objetivo principal es consolidar este crecimiento y mantener todo lo conseguido hasta ahora”.

### Grúas González e Hijos, S.L.

C/ Valsalado 10, 26006 Logroño (La Rioja)  
Tel. 941445033  
gruas@gonzalezehijos.com  
www.gruasgonzalez.es



### Grúas y Talleres Santo Domingo, S.L.

Pablo Fernández Aragón, actual responsable de Grúas y Talleres Santo Domingo nos cuenta que “llevamos más de 40 años de experiencia en el sector de la asistencia en carretera. La empresa fue fundada por nuestro padre el 6 de marzo de 1978 en el número 26 de la calle Santo Domingo, en Gijón, de ahí viene el nombre de la empresa. En el año 2008, debido a nuestro crecimiento y al cada vez mayor tamaño de las grúas de asistencia en carretera, nos trasladamos a una nave en el Polígono de Rocés en Gijón, para poder ofrecer un mejor servicio a nuestros clientes, contando con 350m<sup>2</sup> de nave y con 50m<sup>2</sup> para oficinas y sala de espera”.



Grúas y Talleres Santo Domingo es una empresa familiar, actualmente trabajan en ella 3 hermanos que desempeñan diferentes funciones. Disponen de una grúa de palas para zonas de difícil acceso, una grúa equipada para vehículos sobredimensionados y una tercera grúa equipada con una plataforma abisagrada para poder transportar vehículos ultrabajos.

*“Una de nuestras prioridades es continuar formándonos y adaptándonos al futuro del automóvil eléctrico y a las nuevas tecnologías que van a formar parte del equipamiento de los vehículos”.*

Además de la asistencia también cuenta con taller de reparación, en el que se incluyen, entre otros, servicios de mantenimiento, diagnóstico, baterías, discos y pastillas de freno, climatizador y aire acondicionado, además de ser especialistas en el área del neumático.

Para poder desempeñar las tareas requeridas, los trabajadores han recibido varios cursos de formación de reparación in situ, apertura de vehículos y de seguridad en carretera en la asistencia de vehículos.

El propio Pablo destaca que tienen muy presente la formación a recibir, afirmando que “una de nuestras prioridades es continuar formándonos y adaptándonos al futuro del automóvil eléctrico y a las nuevas tecnologías que van a formar parte del equipamiento de los vehículos”.

Esta empresa utiliza diversos medios para darse a conocer, entre los que se encuentran distintas redes sociales como Facebook e Instagram, además de foros y páginas web relacionados con su sector, como lo son Forocoche y Milanuncios. También cuentan con una completa página web, [www.talleressantodomingo.es](http://www.talleressantodomingo.es), en la que muestran la gran cantidad de servicios que ofrecen a sus clientes. ©

### Grúas y Talleres Santo Domingo, S.L.

C/ Guillermo Marconi 246, 33211 Gijón (Asturias)  
Tel. 985162758  
gruas@talleressantodomingo.es  
www.talleressantodomingo.es

