

PROBLEMAS DEL TALLER DE REPARACIONES

El supervisor de los servicios de un taller de reparación de automóviles, debe entrevistar a los clientes y anotar el trabajo que debe realizarse en cada automóvil. El taller se ha especializado en reparaciones de dos marcas de automóviles, de características similares.

El supervisor sabe que los clientes hacen dos preguntas, las que, muchas veces, le resulta difícil contestar:

- a) ¿Cuánto costará el arreglo?
- b) ¿Cuándo tendrá el automóvil?

El supervisor ha notado que últimamente le falta tiempo para cumplir con todas las tareas: indicar a los mecánicos qué se debe hacer en cada coche, estimar los costos y fechas de entrega, preguntar a los mecánicos qué se ha hecho y determinar el costo final. Los clientes se han quejado repetidas veces por las demoras en la atención, la falta de cumplimiento en la entrega y problemas con las facturas que se les presentan.

La falta de tiempo para controlar a los mecánicos y algunas observaciones casuales, le hacen suponer al supervisor que el rendimiento de su personal es bajo.

Se ha enterado, por otra parte, que una asociación de concesionarios ha publicado un manual con los precios que se consideran justos para cada tipo de reparación.

- *¿Cuáles son realmente los problemas del supervisor?*
- *¿Qué sistema de trabajo se propone?*
- *¿Qué ventajas e inconvenientes surgen de la evaluación de dicha propuesta?*