

MOTOS ZAMBRANO (A)¹

Eran las 7:30 de la mañana de un primaveral lunes de abril. Como casi siempre, Luis iba con el tiempo justo para llegar al trabajo y su moto decidió no arrancar. Lo intentó varias veces, pero no consiguió ponerla en marcha. Luis no era ningún manitas (nunca quiso serlo), ni tenía tiempo para intentar averiguar por qué la moto no arrancaba, así que llamó al seguro para que la llevara al taller.

Mientras esperaba la grúa del seguro, Luis avisó de que llegaría tarde a su trabajo e intentaba imaginar cómo se las arreglaría sin su querida moto mientras durase la reparación. Para él, la moto era muy importante, ya que ninguna de las alternativas de transporte era adecuada. Luis vivía en las afueras y el transporte público le obligaría a unos horarios y trasbordos que harían que tardase más del doble en llegar al trabajo. Tampoco el coche era una buena solución para él, ya que los atascos a la hora punta en la que debía desplazarse al trabajo eran considerables y, además, su trabajo estaba en una zona de difícil aparcamiento. La bicicleta no era una opción, por la distancia.

Hacía poco tiempo, su amigo Andrés (en el que confiaba) le había hablado muy bien de un taller especializado en la reparación de motocicletas: Motos Zambrano. El taller era del primo de Andrés, y por lo que le contó, parecía el taller ideal. Luis escribía mentalmente la carta a los Reyes Magos:

“Ojalá no se hubiese estropeado la moto, pero aceptando la situación, espero que el taller que me ha recomendado Andrés funcione tan bien como dice. Lo más importante es que sea rápido, ¡sin la moto no puedo vivir! Y barato, claro, que a veces, parece que los talleres se dedican a cobrar caro aprovechándose de los que no tenemos ni idea de mecánica. Bueno, y que no se repita la avería, que lo peor es estar sin la moto...”

¹ Caso de la División de Investigación del Instituto Internacional San Telmo, España. Preparado por el profesor Enrique Garrido Martínez, con la colaboración de Luis García García, EMBA 2007 por el Instituto Internacional San Telmo.

Copyright © abril 2018, Instituto Internacional San Telmo. España.

No está permitida la reproducción, total o parcial, de este documento, ni su archivo y/o transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico, por fotocopia, por registro o por otros medios, sin la autorización expresa y escrita del Instituto Internacional San Telmo. Para pedir copias del mismo o pedir permiso para usar este caso, por favor póngase en contacto con el departamento de Edición de Casos, a través del teléfono en el +34 954975004 o por email a la dirección casos@santelmo.org.

Por fin, 20 minutos después de la llamada, apareció la grúa del seguro y Luis explicó al gruísta los problemas y el taller al que quería llevar la moto. En 10 minutos estaba todo resuelto y la moto de camino al taller.

Luis subió a la grúa y acompañó al gruísta al taller. Quería hacer la gestión en persona, para agilizar en lo posible la reparación. En el trayecto, comprobó lo lento que se circulaba cuando no se iba en moto y se le acentuó la necesidad de tener la moto reparada cuanto antes. Cuando llegaron al taller media hora después, se encontró con que el horario de apertura empezaba a las 9:00², por lo que tenía que esperar media hora a que abriese. Sorprendentemente, ya había dos personas en la puerta esperando. Le comentaron que venían antes porque ya sabían que a primera hora solía haber retrasos.

Los empleados del taller llegaron puntualmente a las 9:00 y pidieron amablemente a los clientes que esperasen un momento a que sacasen las motos. El taller estaba atestado de motos en proceso de reparación, que guardaban en el interior por las noches y fines de semana por obvios motivos de seguridad. Durante el día las sacaban a la calle, justo delante del taller, donde tenían una zona reservada (vado) de 15 metros. Luis se entretuvo contando las motos que sacaban los empleados. Fueron 20 motocicletas en 15 minutos. Los empleados trabajaban con mucha intensidad, por lo que Luis pensó que no se podía pedir más.

Una vez todas las motos estuvieron fuera, dos de los empleados desaparecieron en la parte de atrás y el tercero comenzó a atender a los clientes que estaban esperando. Luis esperó 15 minutos a ser atendido y en ese tiempo estuvo deambulando por la recepción y se asomó a ver la parte de atrás del taller. Vio a los mecánicos reparando las motos a buen ritmo, pero le pareció que todo estaba muy sucio y desordenado. No le dio muy buena impresión.

Durante el tiempo que Luis esperaba, llegaron dos personas más que mostraban tener la misma prisa que él. Inconscientemente, se sintió presionado por esas personas que esperaban tras él y cuando le llegó el turno explicó aceleradamente al empleado del taller el problema que había tenido con la moto. No fueron más de tres minutos. Luis no era experto y temía dejar atrás algún detalle que pudiera dar una pista al empleado. Sin embargo, éste pareció entenderle inmediatamente. El empleado le dio entrada en su libreta de trabajo en 2 minutos.

Mientras el empleado hacía sus anotaciones, Luis le pidió que le indicase cuándo estaría lista la moto y éste le respondió que no podía decirle nada hasta que no se diagnosticase el problema. A Luis le pareció razonable y se despidió aprovechando para dejar caer que tenía prisa en la reparación. El operario le respondió con lo que pareció una respuesta estándar: *“no se preocupe, la tendremos lo antes posible”*.

² En la puerta del taller se podía leer claramente un cartel que indicaba que el horario de apertura era de 9 a 14 y de 16 a 19.

Luis tomó un taxi y se dirigió a su trabajo. Durante los 25 minutos que duró el trayecto, devolvió tres llamadas perdidas y retrasó una reunión a la que ya no llegaría. La mañana fue frenética y por algún momento hasta se olvidó de su problema con la moto. Al final de la jornada, se las apañó para volver a casa. Tuvo que suspender algunas gestiones personales que tenía programadas para esa tarde. Sin su moto, no era posible.

Al día siguiente, madrugó más de lo habitual para ir al trabajo en transporte público. El día transcurría con normalidad cuando a las 14:00h le llamaron del taller y le indicaron que había que cambiar el alternador y que el presupuesto de la reparación era de unos 300€, incluida la mano de obra. En caso de aceptarlo, pedirían la pieza, que estaría al día siguiente y ya le llamarían cuando estuviese reparada.

Luis no podía valorar si aquel presupuesto era caro o barato, así que lo aceptó y aprovechó para pedir que hiciesen lo posible para que al día siguiente estuviese la moto reparada. El empleado del taller le respondió: *“no se preocupe, la tendremos lo antes posible”*. Aquella respuesta le sonaba familiar.

Luis se las tuvo que apañar sin su moto, otra vez, para regresar a casa tras el trabajo y para volver a trabajar al día siguiente. Estaba molesto por no disponer de su preciada moto, pero todavía le inquietaba más no saber cuándo estaría disponible.

Pasó el día de trabajo aguantándose para no llamar al taller a preguntar si la pieza había llegado, si había habido alguna dificultad, o si iba todo bien. Miró su teléfono más de mil veces buscando una deseada llamada perdida. A punto de terminar su jornada de trabajo, a las 17:30, recibió una llamada y casi se le cae el teléfono de las manos de los nervios. Era el taller para comunicarle que su moto estaba reparada. Le invadió una inmensa alegría.

Pese a no haber llegado al final de su jornada de trabajo, como no tenía nada urgente, salió inmediatamente en taxi hacia el taller a recuperar su querida moto. Al llegar, tuvo que esperar 20 minutos a que el empleado que estaba entregando las motos atendiese a las dos personas que tenía delante. Era hora punta de recogida de motos. Cuando le llegó el turno, el empleado le dio una breve explicación del fallo y la reparación (que Luis no llegó a entender del todo) y le hizo entrega de la moto. Luis pagó y en 10 minutos estaba listo para irse a casa con su moto reparada. De camino a casa, Luis disfrutó más que otros días del trayecto y pensaba lo mucho que había echado de menos su máquina ese par de días.

Durante el viaje de vuelta a casa la moto funcionó con normalidad, pero al día siguiente, esta vez al salir del trabajo, Luis volvió a tener el mismo problema. La moto no arrancaba. ¡El enfado era monumental! Llamó a la grúa y, mientras esperaba, llamó al taller y mantuvo una áspera conversación con el recepcionista. Este le indicó que no tenía por qué ser la misma avería, que le llevara la moto y que allí lo verían. Luis esperó 30 minutos a que llegase la grúa y en media hora más llegaron al taller.