

Administración de Centros de Servicio automovilístico

- ¿Cómo ser más eficiente y, sobre todo, rentable?
- ¿Cómo estimar presupuestos de ventas y de gastos?
- ¿Cuáles son los procesos de valor?
- ¿Usted da un servicio o administra un servicio?
- Y muchos otros temas de interés para talleres y centros de servicio

Recomendado por:



INJECTRONIC

Equipos compañeros de por vida

www.injectronic.mx

Martín Carlos Ornelas Pureco

trillas

Administración de Centros de Servicio Automovilístico

Usted sabrá cómo obtener los mejores resultados al administrar un negocio de servicio dentro de la industria automovilística, comprenderá procesos y resultados exitosos, la discrecionalidad en el manejo de información que se da entre fabricantes, y/o distribuidores, y una amplia variedad de temas de interés para empoderarlo y alcanzar sus metas de servicio al cliente, calidad, dominio

del conocimiento de marcas, herramientas, equipos y, en consecuencia, de sus ventas.

Con un lenguaje sencillo y claro descubrirá una metodología útil para la gestión de diferentes negocios relacionados con la industria de servicio automovilístico, tanto para grandes agencias como para pequeños talleres de reparación.



INJECTRONIC

Equipos compañeros de por vida

www.injectronic.mx



ACERCA DEL AUTOR

José Martín Carlos Ornelas, ingeniero industrial mecánico, tiene más de 25 años de experiencia en el ramo automovilístico, trabajando en empresas de servicio que han mantenido un crecimiento y desarrollo sostenidos gracias a la implementación de procesos de gestión eficientes. Cuenta con una maestría en Administración (especialidad en Mercadotecnia), otorgada por la Universidad Autónoma de Querétaro (UAQ), y ha cursado varios diplomados en temas administrativos como la calidad total, los recursos humanos, Six Sigma y el *coaching*.

El ingeniero Ornelas está certificado por Franklin Covey de México, como instructor de los Siete Hábitos de las Personas Altamente Efectivas, y ha liderado la certificación en ISO 9000 de varias empresas en los sectores automovilístico y de transporte.

En el ámbito de la consultoría administrativa, ha colaborado con plantas como Daimler Vehículos Comerciales México, Cummins México y Massey Ferguson; asociaciones de distribuidores como la Asociación Mexicana de Distribuidores de Automotores (AMDA), la Conferederación Nacional de Talleres de Servicio Automotriz y Similares (CNT), el Instituto CEA y la Asociación de Importadores de Vehículos y Maquinaria (AIVEMA), ambos de Costa Rica, así como negocios independientes, entre los que destacan DISOL, SERVIDIESEL, KW del Río Bravo y Diesel Peso Servicios.

Actualmente es director general de CORP PESM, empresa especializada en la capacitación sobre la administración del servicio automovilístico y negocios relacionados, y es socio fundador de AUTOSCAT, empresa especializada en el desarrollo de *software* administrativo para negocios de servicio en posventa automovilística.

LA VOZ DE LOS EXPERTOS

“Si eres dueño de un taller de reparación vehicular y deseas tener éxito y crecer tu negocio, además de la capacitación en las áreas del diagnóstico y reparación vehicular, tienes que considerar una correcta administración de tu taller, para lo cual, también tienes que capacitarte; la Confederación Nacional de Talleres está para apoyarte.”

Por la Unificación y Grandeza
del Sector Automotriz

Ing. Rudi Esquivel Bolaños

Presidente

Confederación Nacional de Talleres

www.confederaciondetalleres.org.mx

“Todo taller que quiera crecer debe hacer uso óptimo de los recursos técnicos, humanos y de equipamiento para asegurar ganancias y finanzas sanas.

Este libro es una excelente recopilación de técnicas probadas que hacen a un taller exitoso y que permiten recuperar las inversiones en equipamiento de manera rápida.

Injectronic® pone en sus manos este libro para crecer juntos, ofreciendo el mejor servicio a los automovilistas y utilizando las herramientas más convenientes.”

Ing. Héctor Núñez Polanco

Presidente

Injectronic®

“Considero que las nuevas generaciones de talleres requieren cambios habituales y culturales.

En mi experiencia de 30 años como comercializador de equipos y herramientas automotrices, considero muy importantes estas dos áreas en los talleres:

1. La capacitación
2. Equipamiento

Los invito a replantear la estrategia del taller para obtener los mejores rendimientos y beneficios.”

Raúl Madariaga Romero

Presidente

Laredo Tools®



INJECTRONIC

Equipos compañeros de por vida

®

www.injectronic.mx

NACIÓ COMO UN TALLER MECÁNICO

Fundada en 1997 en Ciudad Juárez, Chihuahua, México, **Injectronic**® nació de la combinación asertiva entre la necesidad y la visión de sus fundadores.

Injectronic® inició como un taller mecánico, y desde entonces la innovación permanece y se potencia, porque conocemos los requerimientos de los talleres mecánicos automotrices. Aunado a esto, nos apasiona ofrecer soluciones que perduran a nuestros usuarios, que cada día se esfuerzan al máximo para satisfacer a sus clientes y dar seguridad y sustento para sus familias, y que además, desean contar con mejores herramientas para no solo soñar con un mejor futuro, sino obtenerlo, siempre con optimismo. Con ese espíritu vemos a nuestro querido México.

INJECTRONIC

Equipos compañeros de por vida

®

Injectronic® es una marca de **Injectoclean**® y genera riqueza porque interpretamos los desafíos de nuestros clientes.



MÁS DE DOS DÉCADAS DE HISTORIA

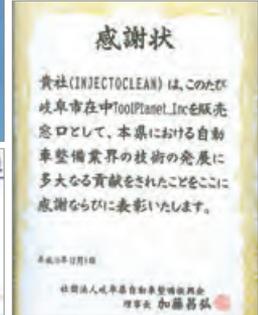
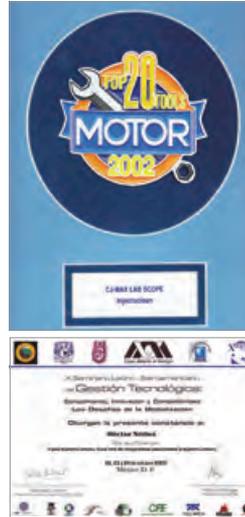
Una trayectoria a base de **esfuerzo constante** nos sigue llevando a alcanzar, entre otros logros, los siguientes:



- Desarrollo de un escáner en conjunto con la empresa japonesa Tool Planet® y alianza con Otto Scan®
- Primera empresa en lanzar equipo capaz de comunicarse con dispositivos móviles Palm Pilot®, el cual nos hizo acreedores a premios y menciones en revistas especializadas como MOTOR Top 20 Tools
- Ganadores de 4 premios de la revista MOTOR de Hearst Publishing Top 20 Tools
- Menciones de analistas en revistas como: Pen Computing, Motor Age, Top 20 Tools, Popular Mechanics, PTEN y Professional Distributor
- Expositor en ferias como PAACE Automechanika, RUJAC, SEMA/AAPEX, Expomecánico, Automechanika Shanghai y Autoshow en Tokio, Japón
- Socio de ETI (Equipment and Tool Institute) desde 1999
- Socio fundador en México de la Confederación Nacional de Talleres
- Finalista Premio Nacional de Tecnología del Gobierno Federal
- Manufactura de equipos para empresas OTC®, NAPA® y Matco Tools®
- Organización de convenciones para distribuidores Injectronic®
- Proveedor de AutoZone® desde 2005
- Desde 2004 y hasta la fecha, hemos recibido el Premio Nacional a la Calidad Automotriz, de manera ininterrumpida
- Injectronic es una marca con presencia en la mayoría de los países del continente americano. Tan solo en México, más del 85 % de los talleres mecánicos confían en nuestros equipos

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

Al conocer las necesidades de los talleres mecánicos y convertirlas a **soluciones innovadoras**, las satisfacciones siguen cosechándose.



NUESTROS DISTRIBUIDORES

Los **distribuidores** siempre serán parte de nuestra **fortaleza**, al ser el vínculo entre los productos que desarrollamos con el taller o centro de servicio automotriz.

La confianza que nuestros amigos mecánicos y encargados de servicio automotriz tienen en nuestra marca **Injectronic®** se debe a la ardua labor de ventas y servicio al cliente que los distribuidores autorizados hacen diariamente.

Para esta empresa es un privilegio haber sido elegida por encima de nuestra competencia, por habernos ganado su confianza, gracias a la calidad, garantía y años de servicio que brindan nuestros equipos. Hoy contamos con más de doce distribuidores a lo largo de México, Estados Unidos y en gran parte de Latinoamérica, entre los que destacan:

- **AutoZone®**
- **Cedra Tools®**
- **Dado's Tools®**
- **Daniel's El Águila,® S.A.**
- **Escáners & +®**
- **HDK®**
- **Laredo Tools® (H.A.L.)**
- **Mega Tools®**
- **Pro Tools®**
- **Productos del Norte®**
- **Provedora de Herramientas®**
- **Refaccionaria Octavio Vázquez®**
- **Entre otros que siguen añadiéndose...**



CUMPLIENDO A CABALIDAD

Gracias al **compromiso total** de quienes formamos **Injectronic®**, fue posible llegar hasta aquí, y serán realizables nuestros objetivos a corto, mediano y largo plazo.



MISIÓN

Creamos patrimonio y una fuente de ingresos para el taller mecánico a través del desarrollo y fabricación de robustos equipos de diagnóstico automotriz que todos los días sean su opción preferente.

VISIÓN

Tener presencia en cada taller mecánico del continente americano.



DE TALLER A FABRICANTE DE EQUIPOS

Los talleres mecánicos tienen **un importante papel** en la dinámica y la vida social de todas las ciudades del mundo.



Los automóviles satisfacen una necesidad de transporte, pero también de bienestar y seguridad.

Solo imaginemos a una madre de familia que en compañía de sus hijos experimenta la descompostura de su automóvil en medio de la noche; necesariamente requerirá con urgencia el apoyo de un mecánico para solucionar su problema; pero más allá de esta solución pensemos que la reparación deberá hacerse con precisión, profesionalismo y a un precio justo, porque no solo el auto está de por medio, sino la integridad y el medio de transporte que esta familia utiliza para cubrir las necesidades que se presentan a diario.

Injectronic® es consciente de esto, ya que nació como un taller de reparación y limpieza

de inyectores, cuando en 1997 nuestro presidente buscaba un lugar donde reparar su vehículo particular con el sistema FUEL INJECTION, y no lo encontró. Su primer taller, de nombre Inyet, no solo se enfocó en reparar autos con esos sistemas, sino también se dedicó a innovar y crear sus propias herramientas, apoyado en la tecnología de entonces.

De la experiencia diaria surgió equipo de limpieza, pulsadores y un osciloscopio, para dar entrada a los escáneres **Injectronic®**. Por estos motivos tenemos mucho en común con nuestros clientes y distribuidores, porque sabemos que buenas herramientas en un taller, más capacitación y conocimiento, representan una base de ingresos sólida para las familias que dependen de ello.



RESPONSABILIDAD SOCIAL

Los productos **Injectronic®** son diseñados por la empresa Injectoclean, S.A. de C.V. Durante los primeros años, los productos se comercializaban bajo la marca **Injectoclean®**, y desde 2006 se comercializan bajo la marca **Injectronic®**.

Injectoclean® siempre ha manifestado su orgullo y amor por la urbe que la vio nacer: Ciudad Juárez, Chih., a tal grado que sus productos llevan el prefijo CJ por delante. Además, cabe resaltar que en esta empresa han participado ingenieros formados y educados en esta ciudad, al igual que sus empleados.

Esas son razones suficientes por las cuales **Injectronic®** se involucra en actividades que brindan beneficios a la sociedad en su conjunto. Ponemos como ejemplo dos de los más emblemáticos eventos de los últimos 10 años. El primero de ellos se llamó Juárez Competitiva. Una actividad que surge durante uno de los periodos más difíciles de la historia de la ciudad. En el 2008 se combinaron dos factores muy negativos.

Por un lado, la recesión provocada por las hipotecas en Estados Unidos tuvo efectos muy dramáticos para Ciudad Juárez, como la constante pérdida de empleo. Por el otro, el

inicio de una guerra por el control de la venta de psicotrópicos. Era la tormenta perfecta para Ciudad Juárez. Para 2011, la imagen de la ciudad estaba muy devastada, al igual que la moral de su población.

Entonces surgió un movimiento de ciudadanos y organismos empresariales para levantar el ánimo y mostrar todo lo positivo que tiene la urbe, enfocándose en eventos que apoyaban a los niños y jóvenes; su nombre fue Juárez Competitiva. Fue un gran esfuerzo que buscó sembrar esperanza en una sociedad que no estaba cruzada de brazos ante los embates, y el cual requirió apoyos de todo tipo. **Injectoclean®** fue de las primeras empresas privadas en levantar la mano, en apoyar y hacer algo por su comunidad.

El segundo movimiento fue denominado Juárez Creativa. Surgió en el año 2012; tuvo similares objetivos, pero una organización distinta; recibió todo el apoyo de **Injectoclean®** e incluso prestó algunas de sus instalaciones para realizar actividades cívicas, culturales y empresariales en apoyo a la buena imagen de la ciudad. De estos esfuerzos nacieron eventos y exposiciones de tipo empresarial que aún prevalecen y que son un estímulo a la economía, la cultura y la recreación en la ciudad.

¿Sabía que todos nuestros equipos llevan el prefijo CJ por su lugar de nacimiento: Ciudad Juárez?

**JUÁREZ
CREATIVA**

**JUÁREZ
COMPETITIVA**