

PROGRAMA ESPECIALIZADO

Organización y administración de talleres automotrices



📞 994 211 745

✉️ cecaap@aap.org.pe

🌐 www.aap.org.pe/capacitacion

Organiza, lidera y haz
crecer tu taller.



Presentación del programa

Este programa brinda a propietarios y gerentes de talleres automotrices herramientas para optimizar recursos, rentabilidad y servicio. Incluye nueve módulos sobre liderazgo, gestión estratégica, finanzas, inventarios, talento humano, marketing y seguridad. Su enfoque es práctico y adaptado a la realidad del sector automotor.



Objetivo del programa

Fortalecer las capacidades de gestión y dirección de talleres automotrices mediante la aplicación de estrategias, herramientas y buenas prácticas que impulsen la eficiencia operativa, el crecimiento sostenible y la satisfacción del cliente.

Perfil del participante

El programa está dirigido a propietarios, gerentes, jefes de servicio, asesores técnicos y emprendedores que buscan hacer de su taller un negocio sólido, eficiente y orientado al cliente.

Temario

Módulo 1: Liderazgo efectivo

- Fundamentos del liderazgo
- Comunicación y liderazgo en el taller
- Inteligencia emocional aplicada al liderazgo
- Motivación y clima laboral en el taller
- Resolución de conflictos y toma de decisiones

Cristian Meza

DOCENTE



Líder con más de 15 años de experiencia en la gestión del talento humano en empresas globales, especialmente en los sectores automotriz, industrial y educativo. Especialista en desarrollo de competencias, cultura organizacional, comunicación interna y clima laboral, con enfoque en la alineación de RRHH a los objetivos del negocio.

Módulo 2: Administración y gestión del taller automotriz

- Introducción a la administración de talleres
- Planificación Estratégica para Talleres Automotrices
- Tips para superar problemas empresariales

Manuel Revilla

DOCENTE



Gerente de Negocios y Consultor en Posventa Automotriz, Ingeniero Industrial por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, con más de 30 años de experiencia en el sector automotriz y formación especializada en Posventa en Corea del Sur, Dubái, Camboya y Estados Unidos. Especialista en rentabilización de talleres y repuestos, optimización de operaciones, desarrollo de redes de concesionarios, gestión de KPIs y experiencia del cliente, con trayectoria ejecutiva en Grupo Astara y Grupo Gildemeister Perú, liderando proyectos para marcas líderes del sector.

Módulo 3: Inventario, compras y control de repuestos

- Introducción a la Gestión de Repuestos
- Control y Administración de Inventarios
- Compras y Abastecimiento Estratégico
- Tecnología y Trazabilidad en la Gestión de Repuestos

Pedro Inga

DOCENTE



Líder logístico con maestría en ingeniería industrial especializado en supply chain management. Ingeniero industrial titulado por la Universidad de Lima con sólida experiencia en logística para la mejora de procesos y diseño e implementación de postgrado, expositor y consultor logístico.

Módulo 4: Gestión del talento

- Cómo estructurar un equipo eficiente (técnicos, asesores, recepción)
- Reclutamiento, capacitación y retención de técnicos
- Evaluación de desempeño y cultura organizacional
- Delegación efectiva

Cristian Meza

DOCENTE



Líder con más de 15 años de experiencia en la gestión del talento humano en empresas globales, especialmente en los sectores automotriz, industrial y educativo. Especialista en desarrollo de competencias, cultura organizacional, comunicación interna y clima laboral, con enfoque en la alineación de RRHH a los objetivos del negocio.

Módulo 5: Seguridad y prevención de riesgos

- Gestión del tiempo y organización personal
- Agenda inteligente y programación de citas
- Claves para un sector profesional
- Redacción ejecutiva

Rafel Yañez

DOCENTE



Psicólogo especialista en el desarrollo e implantación de Sistemas de Gestión en Seguridad, Salud y Gestión de personas, Análisis de Riesgos (AR), Coaching aplicado a la seguridad, Programa de Seguridad Basada en el Comportamiento, Desarrollo de Habilidades de Liderazgo y Estrategias para la prevención de accidentes.

Módulo 6: 5S y Mejora continua

- Fundamentos de la mejora continua y su importancia en los talleres automotrices
- Metodología 5S – Introducción y fundamentos
- Aplicación práctica de las 5S en el taller automotriz
- Sostenibilidad y cultura de mejora continua

Jorge Osaki

DOCENTE



Formado en la carrera de Ingeniería Mecánica y grado de Bachiller en la Universidad Nacional de Ingeniería. Experiencia en Servicio Técnico Automotriz de la marca Toyota en Grupo Pana (concesionario autorizado de la marca), con certificación DMT (Diagnosis Master Technician) y miembro de la Sociedad Internacional de Campeones de Servicio Toyota

Módulo 7: Gestión financiera del taller

- Fundamentos financieros aplicados al taller
- Costos y fijación de precios
- Control de gastos y administración del efectivo
- Flujo de caja y presupuestos operativos
- Finanzas para la toma de decisiones

Jair Ubaqui

DOCENTE



MBA por Instituto de Empresa (Madrid-España); Master en Habilidades Directivas y Administración (Centrum – Perú) y Administrador de Empresas por la Universidad de Lima. Experiencia de más de 15 años en el desarrollo, implementación y control de estrategias financieras y comerciales. Labores de mentoring para emprendedores y consultor financiero para pequeñas y medianas empresas.

Módulo 8: Cultura de servicio

- Fundamentos de la gestión eficiente del taller y la cultura de servicio como base de una atención diferenciadora.
- Estrategias de comunicación y atención relacional que generen confianza y lealtad en los clientes.
- Momentos clave del recorrido del cliente y mejoras para brindar una experiencia memorable.



Javier Meza

DOCENTE

Máster en Dirección de Marketing y Gestión Comercial. Experiencia en las áreas de Customer Experience, Marketing y desarrollo comercial, Contact Center en funciones como diseño del Customer Journey y promesa de servicio, proyectos de gestión NPS y servicio al cliente, segmentación de clientes, desarrollo de canales digitales y canales de ventas.

Módulo 9: Marketing y estrategia comercial

- Fundamentos del marketing en el sector automotor
- Segmentación y posicionamiento estratégico
- Estrategias comerciales y gestión de ventas
- Marketing digital y canales de promoción
- Fidelización y experiencia del cliente



Jaime Pérez

DOCENTE

MBA por la EGADE Business School del Tecnológico de Monterrey y Yale School of Management. Máster en Marketing con más de 15 años de experiencia en el sector automotriz, generando valor para marcas, importadores, concesionarios y clientes. Destacado por impulsar la planificación estratégica orientada a resultados, así como la innovación, la mejora continua, el empoderamiento y la formación de equipos de alto desempeño.

Módulo 10: Libro de Reclamaciones en Talleres Automotrices

- Marco Jurídico
- Ciclo de la experiencia en el proceso de Compra
- Resoluciones y casos prácticos del Indecopi
- ¿Quiénes intervienen en una relación de consumo?
- Servicio Post Venta
- Gestión de conflictos y Libro de Reclamaciones
- Resoluciones y casos prácticos del Indecopi



Fabiola Malpartida

DOCENTE

de la Comunicación, especializada en Derecho Administrativo, Propiedad Intelectual y Protección al Consumidor. Cuenta con amplia experiencia en la gestión de reclamos, quejas y conducción de audiencias de conciliación en sectores público y privado.