



MERCADO

La gran pasión por los vehículos y la preocupación por hacer las cosas bien han llevado al Grupo Tres Erres a abrir tres talleres automotrices en el Gran Área Metropolitana costarricense. Esa misma pasión ha hecho que la empresa sea experta en la reparación de todo tipo de autos, por eso, sin distinción de modelos o marcas, pasan por los talleres de Tres Erres cientos de vehículos al mes.

Aunque la empresa no impone límites en la antigüedad del vehículo que se atiende, las estadísticas muestran que el 90% de las reparaciones que realiza el Grupo corresponde a vehículos de 0 a 7 años de uso, reflejo de la confianza que depositan los usuarios de autos nuevos en la tecnología del taller.

Grupo Tres Erres le ofrece a sus clientes una reparación de calidad, con tecnología de primer mundo en todos sus procesos operativos.

A pesar del alto volumen de vehículos que manejan los talleres, la empresa vela por que cada cliente perciba el interés que se tiene sobre su caso y el trabajo que se emplea para solucionar el problema en el menor tiempo posible.



HISTORIA

Grupo Tres Erres nació en 1958 como un proyecto de vida para la familia Valverde y una aventura financiera para los socios que inicialmente se integraron al proyecto. Aunque la empresa estaba integrada por tres socios, poco tiempo después el accionista mayoritario compró la participación de los demás y comenzó a forjar su propia historia.

Con firme consciencia de lograr el éxito poco a poco, el taller comenzó alquilando locales pequeños en el centro de la capital costarricense, sin embargo el espacio dejó de ser suficiente y la empresa se aventuró a instalar su primer taller propio en la zona de La Uruca, al norte de San José.

Esos primeros años no fueron fáciles, pero fueron testigos de un esfuerzo constante y una dedicación exclusiva. La



rápida evolución en la construcción de los vehículos y la multiplicación de éstos sobre el territorio costarricense significó un reto importante para el negocio, pero no una dificultad. Al contrario, Tres Erres emprendió una estrategia de renovación tecnológica, se equipó con los mejores insumos y maquinaria, y capacitó de mejor forma a su recurso humano.

Esa intención de hacer las cosas bien ha sumado reconocimiento al trabajo de un negocio donde el cliente no solo ve el producto final, sino que también lo siente y lo maneja, por eso por años Tres Erres ha invertido en equipo de calidad para generar en sus clientes la confianza y satisfacción de un servicio bien realizado.

Pero su mayor crecimiento como empresa vino acompañado de la incorporación de los demás miembros de la

familia Valverde al negocio, quienes impregnados de la visión de su padre y su amor por los vehículos, llevaron nuevas ideas que impulsaron la consolidación de Tres Erres en el ámbito nacional.

Tras la incorporación de la segunda generación al negocio, Tres Erres siguió experimentando la expansión y su local de pronto resultó pequeño. Por esto, hace 25 años, los nuevos gerentes trasladaron el local a una zona cercana, pero con una dimensión territorial mucho mayor. Hoy la empresa cuenta con tres talleres, estratégicamente situados en los puntos cardinales del Gran Área Metropolitana, con el fin de estar más cerca de sus clientes y abarcar todos los segmentos del mercado.

Además, la empresa se asoció a otra compañía y se consolidó como distribuidora de marcas de equipos e insumos que se requieren en los procesos de reparación automotriz.

Como parte de su visión estratégica, Tres Erres ha diferenciado cada uno de sus talleres según el tipo de reparación que necesita el vehículo, de forma que se segmenta el trabajo y se realizan procesos de reparación más eficientes y rápidos, beneficiando tanto al negocio como al cliente. De esta manera, miden la operación de acuerdo a la cantidad de horas de trabajo requeridas y con respecto a esto asignan al cliente a un taller específico.

Con más de 55 años en el mercado, Tres Erres ha encontrado la receta para formular el éxito que alguna vez soñó su propietario. Gracias a factores como sus valores familiares, el respeto a los clientes y la pasión por el negocio, la marca es considerada hoy uno de los talleres líderes dentro del mercado, inspirando confianza y dedicación en cada uno de sus procesos operativos.





PRODUCTO

Los miles de clientes que recibe Tres Erres anualmente acreditan el valor y la calidad del servicio que ofrece la empresa. Sus talleres automotrices brindan servicios de enderezado, armado y pintura a todo tipo de vehículos, con materiales de alta calidad y tecnología que garantiza un adecuado tratamiento del ambiente.

Sin embargo, en un mercado tan competitivo Tres Erres ha sabido diferenciar sus operaciones con respecto a otros talleres automotrices, apostando a la capacitación constante de su recurso humano y a la incorporación de alta tecnología en sus procesos. Dicha tecnología ha permitido a la empresa reparar de mejor forma los vehículos, con mayor seguridad y garantía, y en un menor plazo.

Además, el negocio ha optado por consolidar su servicio de acuerdo a las especificaciones del fabricante, permitiéndole obtener certificaciones de múltiples marcas. Lo anterior agrega seguridad a los clientes y concesionarias del país y garantiza la efectividad del trabajo que realiza el taller sobre los vehículos.

INNOVACIONES

En aras de ofrecer un mejor servicio, Tres Erres debe adecuarse constantemente a la activa renovación tecnológica que marcan los fabricantes de vehículos a nivel mundial. Esto ha llevado a la empresa a adquirir la última generación de equipos de precisión y a utilizar avanzadas tecnologías de pintura que respondan además a las exigencias ambientales del mercado. Un ejemplo de esto fue la incorporación de una pintura de base agua que contamina un 85% menos el ambiente que la de base solvente.

Y es que Tres Erres procura ser un taller verde y se esfuerza diariamente por mantener el título. Parte de este esfuerzo radica en el fomento de una cultura responsable dentro de la organización, promoviendo entre los colaboradores el orden, limpieza y un sistema de reciclaje en cada uno de sus procesos operativos.

Adicionalmente, la empresa invierte frecuentemente en equipos de soldadura para los nuevos tipos de aceros y aluminios, y en equipos de medición electrónica de cuarta generación que garantizan una precisión milimétrica en los procesos de reparación.

Pero Tres Erres opera creyendo que la atención que el cliente recibe debe ser tan buena como la calidad de la reparación del automóvil. Por esto, la empresa ha desarrollado múltiples canales de información con el cliente para hacerle saber el avance de su reparación y las condiciones en las que se encuentra el vehículo, de forma que permite bajar la ansiedad de éste y garantiza la transparencia del proceso.

Estos factores han catapultado el éxito de Tres Erres en el mercado nacional, por lo que la empresa piensa ahora en una mayor expansión local e internacional. El 2015 traerá la apertura de un nuevo local en el área metropolitana costarricense y gestará dos proyectos



más en el corto plazo. Una vez consolidadas esas operaciones, Tres Erres buscará conquistar el mercado centroamericano, siendo Nicaragua el primer destino en la lista.

VALOR DE LA MARCA

La pasión de Tres Erres y su eterna búsqueda de la excelencia han sido reconocidas internacionalmente dentro del mundo automotriz. Por tres años

consecutivos, la compañía A. K. Finishes galardonó a Tres Erres como el mejor taller de Latinoamérica; mientras que la Revista Profit entregó a la empresa un reconocimiento como uno de los cuatro mejores talleres del mundo en procesos de enderezado y pintura.

Elementos como éstos muestran la pasión, el compromiso y la excelencia que envuelve la plataforma de Tres Erres, tres valores que se han transmitido entre las generaciones familiares involucradas en el negocio. El sueño que inicialmente fue de uno, es hoy de cientos de personas más que día a día se esfuerzan por dar la mejor atención, y esto es percibido y apreciado por los mismos clientes, quienes califican de excelente la totalidad del servicio recibido.



con la comunidad externa a sus operaciones es fundamental consolidar un equipo de trabajo sólido y unido. Con esta máxima, la empresa ha desarrollado múltiples planes de incentivos para su personal y sus efectos se vislumbran en la poca rotación y el sentimiento de orgullo que expresan sus colaboradores.

En esta línea, Tres Erres se potencia como un formador de talento por lo que toma con seriedad la capacitación teórica y práctica de los trabajadores. Así mismo, la empresa establece políticas de apoyo financiero al personal con mayores necesidades, el cual es asignado tras un análisis socio demográfico del caso. De esta forma, la empresa ha facilitado préstamos de vivienda y educación para las familias de sus empleados.

En cuanto a la comunidad externa, la empresa proyecta también una política de formación a través de un convenio con el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA) donde capacitan a estudiantes de escasos recursos en la ocupación automotriz, de los cuales muchos permanecen laborando para la empresa tras el periodo de enseñanza. Adicionalmente, la empresa destina anualmente, a modo de donación, un porcentaje de sus utilidades a organismos de bien social.



www.3r.cr

GRUPO TRES ERRES EN CIFRAS

El primer automóvil reparado en el taller de Tres Erres fue un **Volkswagen Escarabajo**.

Grupo Tres Erres cuenta con **350 colaboradores**, de los cuales 250 laboran directamente en los talleres.

Tres Erres es el taller de enderezado y pintura con **más mujeres en planilla**, sólo en la parte operativa existen más de 20 trabajadoras.

Tres Erres maneja una división de reparaciones y **reconstrucción de vehículos antiguos** de alto valor histórico.

El auto más lujoso que se ha trabajado fue un modelo antiguo de **Ferrari**, cuyo valor rondaba los **US\$7 millones**; mientras que el auto más histórico que se ha reconstruido en el taller fue un **Ford A** de 1923.

Anualmente Tres Erres atiende un flujo de **10.000 vehículos** y la meta para el 2015 es reparar mil vehículos al mes.