

# SP Sin Parar

Comunicación para el Profesional Automotriz

**Cuando Cambiar las Bandas de Tiempo**

**Limpiaparabrisas Trico: Limpian sin Rayar**

**Como Prevenir el Deterioro en Rodamientos**



Coleccionable  
**16**

Abril - Mayo 2002

**Stant**

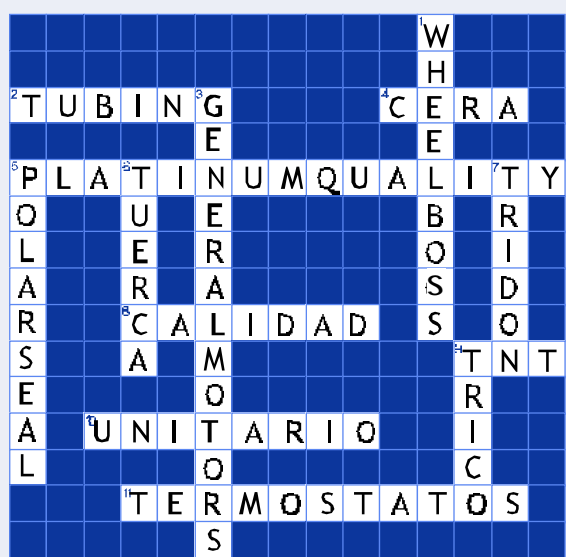
**TIMKEN**





## Respuestas y Ganadores del Crucigrama de Sin Parar 15

Respuestas:



- |                                |                 |
|--------------------------------|-----------------|
| Mario Navarrete Gallegos       | Edo. de México  |
| Francisca Andoney Ramírez      | México DF       |
| Salvador Jesús Díaz            | México DF       |
| Jose Alfredo Badillo Velazquez | Monterrey       |
| Bernardo Arias Romero          | México DF       |
| Eliseo Mazón Liznaga           | Iguala Guerrero |
| Juan Abelardo Lara             | México DF       |
| Leonardo Ozores Fernández      | Edo. de México  |
| Federico Ledezma Alvarez       | México DF       |

¡Felicidades!



Estos son los lectores que resolvieron correctamente el crucigrama y resultaron ganadores del premio sorpresa que consistió en:

- Una gorra Gates
- Una hielera para 6 latas Timken
- Un estuche de desarmadores Stant



- 5 Cuando es tiempo de cambiar la banda de tiempo
- 11 Manguera de Teflon SW-C14
- 12 Tensores y Poleas: problemas y soluciones

### TIMKEN

1 Roda Tips 7: Como reconocer y prevenir el deterioro en rodamientos

### Stant

4 Hules Trico, protegen y lubrican el parabrisas



8 Para ser el mejor vendedor  
10 Entrevista a... Refaccionaria Fanny

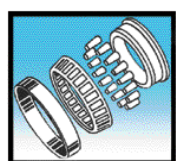
**Comité Editorial Ejecutivo:** Carlos Machorro, James R. Callan, Rafael Reyes, Jorge Escamilla, Verónica L. Luna, Carolina Escalante, Salvador Fajardo  
**Editor Responsable:** Salvador Fajardo. **Colaboradores y Asesores:** Alberto Díaz, Eleazar Mendoza, Heriberto Espinosa, Mónica García, Carolina Escalante  
**Diseño Gráfico / Fotografía:** Verónica L. Luna

**Sin Parar** es una publicación bimestral gratuita, editada por Gates Rubber de México S.A. de C.V. Cerrada de Galeana No.5; Fracc. Industrial La Loma: Tlalnepantla, Edo. Mex. C.P. 54060 Tel. (5)333 2700 Fax. (5)333 2701 E-Mail: sinparar@gates.com Home Page: www.gates.com.mx. Certificado de Licitud de Título y Contenido por la Comisión Calificadora de Publicaciones y Revistas Ilustradas en expediente No. 1/432-99\*/14845 del 01-Mar-2000. Certificado de Reserva de Derechos al Uso Exclusivo 04-1999-120710062800-102. Impreso en Anagrama, S.A. de C.V. Cda. de Tlapexco No. 2, Palo Alto, México D.F., C.P. 05110 Tel. 55 70 19 14 Distribuido por SEPOMEX Registro Postal PP15-5045. Prohibida su reproducción parcial o total por cualquier medio.



# RODAMIENTOS TIPS #7

## TIMKEN COMO RECONOCER Y PREVENIR EL DETERIORO EN RODAMIENTOS



### ANALISIS DE DAÑOS

**E**l daño a los rodamientos en su manejo antes o durante su instalación y los deterioros causados por el montaje, ajuste y condiciones de servicio indebido son el origen de la mayoría de las fallas prematuras. En los ejemplos siguientes verás los daños más frecuentes y sus principales causas.

En muchos casos el daño se identifica fácilmente por el aspecto del rodamiento, pero esto no es sencillo y algunas veces no es posible determinar la causa exacta del deterioro. Por ejemplo, un rodamiento con las cabezas de los rodillos y rebordes quemados es fácilmente identificado, sin embargo, la causa del quemado o daño puede obedecer a diferentes razones: como una lubricación inadecuada o insuficiente, que estés usando un tipo de lubricante o sistema de alimentación equivocado o quizá, que necesites un lubricante más fluido o más espeso, o bien, un lubricante de extrema presión en lugar de un aceite mineral normal y requerir un sistema de circulación de aceite mejor que un sistema de nivel o de salpicadura. Este tipo de daño puede ser causado por un montaje del cono o la taza excesivamente apretado o por un ajuste entre cono y taza demasiado fuerte.

De esto se deduce que el simple exámen de un rodamiento no te revelará la causa de la falla. Puede poner de manifiesto si el rodamiento es útil para servicio posterior, pero frecuentemente será necesario hacer una concienzuda y completa investigación del montaje, instalación, lubricación y piezas anexas que afectan el servicio del rodamiento para determinar el origen del daño. Salvo que se encuentre y corrija la verdadera causa de la avería, los rodamientos nuevos que instales se dañarán de la misma manera y se repetirá el daño prematuramente.

Esta información no pretende hacerte perito en fallos, o experto en rodamientos. Queremos advertirte sobre posibles causas de avería y alertarte para tomar acciones preventivas.

Con las adecuadas precauciones durante el manejo, montaje, servicio de los rodamientos, casi todas las averías se pueden evitar.

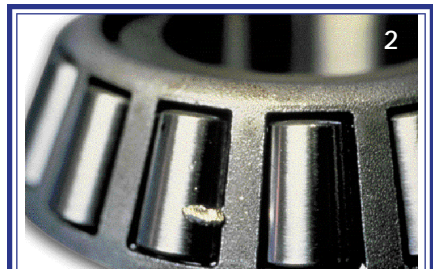
Es mucho más fácil y menos costoso prevenir daños que determinar y corregir su causa después de que la máquina o equipo entró en servicio.

Causas mas comunes en daños a rodamientos:

### MATERIAS EXTRAÑAS

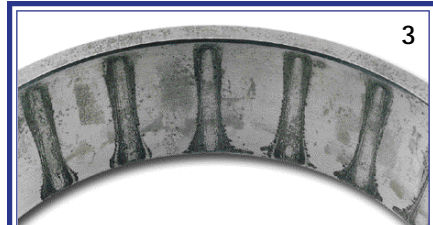


Indentaciones- Partículas de metal de otras partes fatigadas, sellado inadecuado o mantenimiento inadecuado. (1)



Surcos- Contaminación de partículas grandes incrustadas en el material blando de la jaula.(2)

### CORROSION / OXIDACIÓN

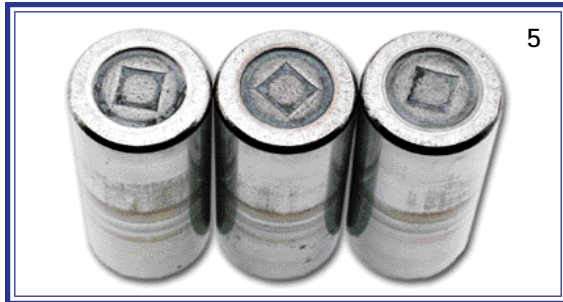


Manchas- Mancha superficial sin mucha corrosión debido a la exposición a la humedad. (3)

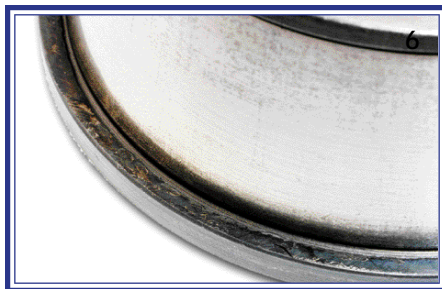


Descascarillado en líneas- El descascarillado espaciado por los rodillos ocurre cuando los rodamientos funcionan después de haber sufrido daños causados por la oxidación. (4)

## LUBRICACIÓN INADECUADA



Rayaduras en los extremos de los rodillos- Contacto de metal con metal debido a la descomposición de la película del lubricante. (5)



Rayaduras de la cara grande del reborde del cono- Daños de soldadura y recalentamiento debido al contacto de metal con metal. (6)



Bloqueo total del rodamiento- Los rodillos se cruzan, se deslizan lateralmente y bloquean al rodamiento. (7)

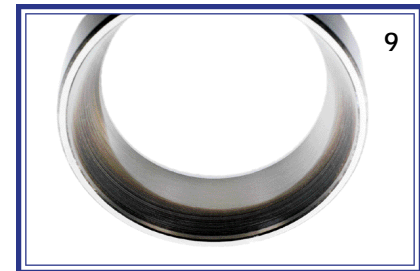
## PRECARGA O SOBRECARGA EXCESIVA

La precarga excesiva puede causar daños similares a los de la lubricación inadecuada.



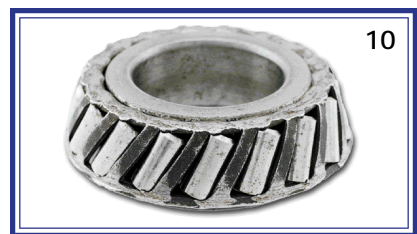
Descascarillado rápido y profundo causado por grandes cargas. El descascarillado por fatiga en todo el ancho de la pista crea una película lubricante delgada y posibles temperaturas elevadas. (8)

## DESALINEAMIENTO



Trayecto irregular del rodillo debido a deflexión, maquinado inexacto o desgaste de los asientos del rodamiento. (9)

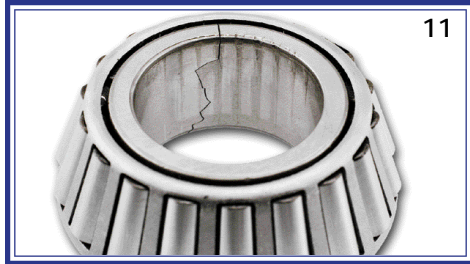
## DAÑOS EN LA JAULA



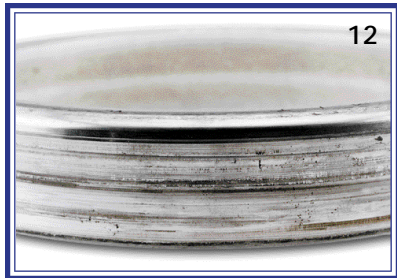
Anillos cruzados- La jaula fue comprimida durante la instalación o hubo interferencia durante el servicio. (10)



**AJUSTE INCORRECTO**



Daños al diámetro interior del cono- Cono fracturado debido al eje fuera de redondez o demasiado grande. (11)



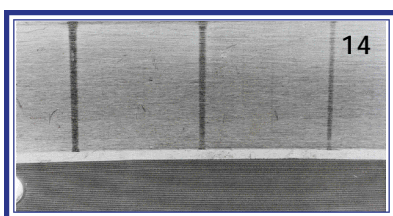
Giro de la taza- Taza con ajuste deslizante en una maza de rueda giratoria. (12)

**BRINEL FALSO**



Desgaste causado por la vibración o movimiento lateral relativo entre los rodillos y pistas. (13)

**BRINEL VERDADERO**

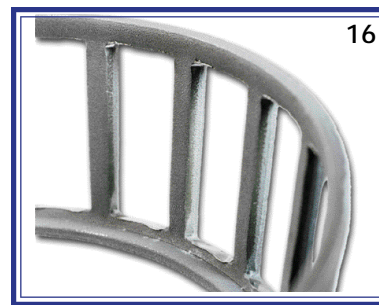


Daños por choques o impactos.

**JUEGO LATERAL EXCESIVO**

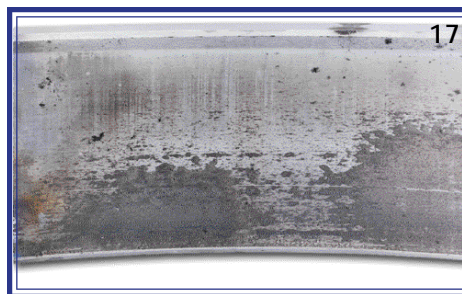


Desgaste ondeado- Desgaste irregular causado por juego lateral excesivo. (15)



Desgaste de las cavidades de la jaula- Contacto intensivo entre los rodillos y las superficies de las cavidades de la jaula debido a que el rodamiento funciona con mucho juego. (16)

**DESPRENDIMIENTO SUPERFICIAL**



Micro-descascarillado debido al espesor de la película lubricante muy delgado causado por altas cargas y baja velocidad o elevadas temperaturas. (17)

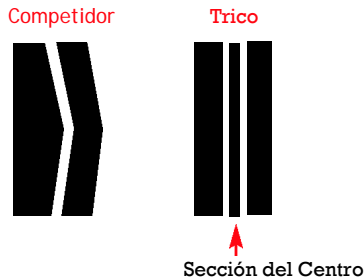
## Hules Trico: Protegen y Lubrican el parabrisas

El elemento más importante de un limpiaparabrisas es el "hule". Trico emplea una fórmula exclusiva y patentada, que lubrica y protege el parabrisas, gracias a las ceras y aceites que se agregan al hule natural para fortalecerlo y protegerlo del desgaste y condiciones ambientales. Esta es una de las principales ventajas de los limpiaparabrisas fabricados por Trico.

El hule para el limpiaparabrisas se produce por extrusión, como si fuera una pasta de dientes, y se obtiene una tira que tiene unidos los dos hules por lo que es necesario cortarlas para separarlas.

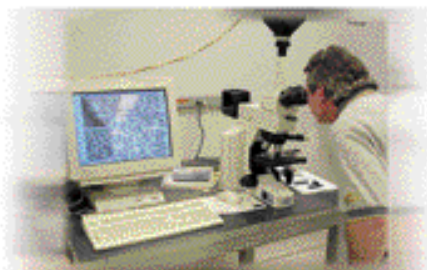
La mayoría de los fabricantes hace el corte justo en medio de la extrusión, y si bien esto es más económico, es probable que la forma del hule no sea uniforme provocando un contacto disparejo que deja rastros de agua durante la operación. Además, en este tipo de corte, el error de un lado se repite en el otro como se ve en la figura:

En TRICO se hacen dos cortes, quitando la sección del centro por completo, dando a cada parte del limpiaparabrisas su propio corte. Con esto los extremos del hule son uniformes y de mejor calidad.

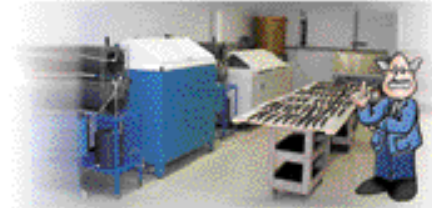


Los hules de Trico deben pasar por varias pruebas antes de ser usados, las más importantes son:

1. Ozono: Mide la resistencia del hule al medioambiente.



2. Durabilidad: Mide el tiempo de vida del hule.



3. Permanencia: Mide la deformación que puede sufrir el hule cuando no se usa el limpiaparabrisas.



Para realizar estas pruebas, y muchas otras más, TRICO cuenta con 2 laboratorios en Estados Unidos, uno en Texas y otro en Michigan, donde se realizan al rededor de un centenar de pruebas como por ejemplo: resistencia a la corrosión, a alta temperatura etc. Además, cuentan con más de 100 frentes de vehículos donde son montados los limpiaparabrisas para probarlos bajo diversas condiciones.

Como te puedes dar cuenta, aunque parecen sencillos, detrás de los limpiaparabrisas hay una gran tecnología, que es necesaria porque casi el 100% de las decisiones al manejar están basadas en la visión y la seguridad del conductor y de sus acompañantes no tiene precio.

**¡Consulta la Tabla de aplicaciones anexa!**



**Limpia sin Rayar**

## ¿Cuándo es tiempo? de Cambiar tu banda de tiempo?

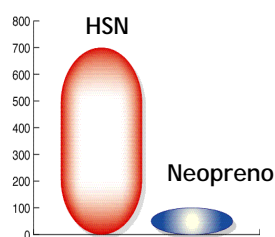
Frecuentemente los mecánicos se hacen la pregunta ¿cada cuantos kilómetros debo cambiar la banda de tiempo? La respuesta no es sencilla ni única y depende de varios aspectos como: el modelo del automóvil, el diseño de la banda, las condiciones de operación del motor etc.

En la tabla te presentamos el kilometraje al cual, los fabricantes, recomiendan el cambio de la banda. Si el automóvil que buscas no se encuentra en la lista, el experto en bandas automotrices Gates te recomienda realizar el cambio en el período indicado en el manual de servicio del automóvil o al menos cada 90,000 kilómetros.

Algo muy importante de recalcar es que los kilometrajes indicados consideran una banda con iguales características a las de equipo original. Desgraciadamente, en el mercado de reemplazo muchas marcas, en su afán de competir por precio, usan Neopreno en todas las bandas que fabrican el cual, en muchos motores, tiene un desempeño muy pobre.

Gates, en la década de los 80, introdujo el Nitrilo de Alta Saturación (HSN), con el cual fabrica el 60% de las bandas. El 40% restante es fabricado con Neopreno de Alta Temperatura (HTN), de acuerdo al material usado por la armadora.

La siguiente gráfica muestra la diferencia en el tiempo de vida de una banda fabricada con HSN contra una fabricada con Neopreno.



Recuerda que eres el responsable del automóvil de tu cliente y él tiene confianza en tu recomendación. Que no se quede "tirado" por causa de una banda que está llegando al final de su vida útil.

Realizar oportunamente el reemplazo de la banda de tiempo evita graves daños al motor, que van desde un funcionamiento deficiente hasta su desvelamiento.

En nuestro próximo número te explicaremos como identificar una banda de tiempo que está por caducar.



AUDI VEHICULO	MODELO	MOTOR	BANDA	Km.
Allroad	2000	V6, *2.7L DOHC	T297	150,000
A4, Quattro	97-99	4 Cil, *1.8L Turbo	T291	135,000
A4, A4 Quattro	1997	V6, *2.8L 12V	T218	135,000
A4	98-99	V6, *2.8L 30V	T297	135,000
A4 Quattro	98-99	V6, *2.8L 30V	T297	100,000
A4 & S4 Quattro	2000	V6, *2.7L DOHC	T297	150,000
A6	1997	V6, *2.8L 12V	T218	135,000
A6	98-00	V6, *2.8L 30V	T297	100,000
A6 Quattro & Turbo	1997	V6, *2.8L 12V	T218	135,000
A6 Quattro & Turbo	98-00	V6, *2.8L 30V	T297	100,000
A8, A8 Quattro	97-99	V8, *3.7L	T207	135,000
A8 Quattro	2000	V8, *4.2L	T297	150,000
Cabriolet	97-98 V6,	*2.8L 12V	T218	135,000

CHRYSLER VEHICULO	MODELO	MOTOR	BANDA	Km.
300M	98-00	V6, 3.5L	T295	150,000
Cirrus	95-00	4 Cil, 2.4L DOHC	T265	150,000
Cirrus	2000	4 Cil, *2.0L SOHC	T245	150,000
Concorde	93-94	V6, 3.5L	T219	150,000
Concorde	95-97	V6, 3.5L	T255	150,000
Concorde	2000	V6, 3.5L	T295	150,000
Intrepid	93-94	V6, 3.5L	T219	150,000
Intrepid	95-97	V6, 3.5L	T255	150,000
Intrepid	98-00	V6, *3.2L	T295	150,000
Intrepid	2000	V6, 3.5L	T295	150,000
Neon	95-00	4 Cil, *2.0L SOHC	T245	150,000
Neon	95-99	4 Cil, *2.0L DOHC	T246	150,000
New Yorker	93-94	V6, 3.5L	T219	150,000
Stratus	95-00	4 Cil, 2.4L DOHC	T265	150,000
Stratus	2000	4 Cil, *2.0L SOHC	T245	150,000
Voyager	97-00	V6, 3.0L SOHC	T139	115,000

FORD VEHICULO	MODELO	MOTOR	BANDA	Km.
Contour	98-00	4 Cil, 2.0L DOHC	T294	150,000
Escort	97-01	4 Cil, 2.0L SOHC	T283	180,000
Escort ZX2	98-00	4 Cil, 2.0L DOHC	T294	180,000
Focus	00-01	4 Cil, 2.0L DOHC	T294	180,000
Focus	00-01	4 Cil, 2.0L SOHC	T283	180,000
Mystique	98-00	4 Cil, 2.0L DOHC	T294	180,000
Ranger	98-01	4 Cil, 2.5L	T276	180,000

GENERAL MOTORS VEHICULO	MODELO	MOTOR	BANDA	Km.
Catera	97-01	V6, *3.0L DOHC	T285	150,000
Chevy Pop	95-01	4 CIL, 1.4 L	T203	40,000
Monza Swing	95-01	4 CIL, 1.6 L	T203	40,000

HONDA VEHICULO	MODELO	MOTOR	BANDA	Km.
Accord	1997	V6, *2.7L	T263	150,000
Accord	98-01	V6, *3.0L	T286	150,000
Civic	1997	4 Cil, *1.6L SOHC	T224	150,000
Odyssey	99-01	V6, *3.5L	T286	150,000

NISSAN VEHICULO	MODELO	MOTOR	BANDA	Km.
Frontier	99-01	V6, 3.3L SOHC	T249	150,000
Pathfinder	99-00	V6, *3.3L SOHC	T249	150,000
Quest	99-01	V6, 3.3L SOHC	T249	150,000
Tsuru	84-97	4 Cil, 1.6L	T077	80,000
Xterra	00-01	V6, 3.3L SOHC	T249	150,000

VOLKSWAGEN VEHICULO	MODELO	MOTOR	BANDA	Km.
Beetle	99-01	4 Cil, *1.8L	T306	150,000
Beetle	2001	4 Cil, *2.0L	T296	150,000
Passat	98-99	4 Cil, 1.8L	T291	135,000
Passat	98-99	4 Cil, 1.8L	T317	135,000
Passat	00-01	4 Cil, *1.8L	T291	150,000
Passat	98-01	V6, *2.8L	T297	100,000
Pointer	97-01	4 Cil, *1.8L	T260	75,000

**Revisa la banda ¡¡¡Aún estás a tiempo!!!  
¡Más Vale Prevenir... que pagar!**

## Lista de Ganadores del 3er Sorteo:

Vale canjeable por \$20,000 en productos Gates:

1. Daniel Pescador Obregón (San Rafael, Ver.)
2. Azael Enoc Guzmán Cruz (Méx., D.F.)
3. Felipe de Jesús Ornelas de Luna (Calera, Zac.)
4. José Juan Vázquez Rodríguez (Méx., D.F.)
5. Garza Refacciones, S.A. de C.V. (Edo. Méx.)
6. Artículos de Hule Puebla, S.A. de C.V. (Puebla, Pue.)
7. Paula Mendoza Jiménez (Puebla, Pue.)
8. Edgar Alberto Pérez Camacho (Edo. Méx.)
9. María Rosario Fragoso Rodríguez (Edo. Méx.)
10. Ana María Huerta Álvarez (Nuevo Laredo, Tamps.)

## T.V. Sony-Wega de 25":

1. Hipólito Aguilar, de Distribuidora de Autopartes Pescador (San Rafael, Ver.)
2. Olga Carriche, de Itelma Distribuidora de Autopartes (Méx., D.F.)
3. Gildardo Mora, de BAMAYACC (Guadalajara, Jal.)
4. Omar Medina Reyes, de Consorcio Automotriz e Hidráulico Internal. (Méx. D.F.)
5. Rosalino Álvarez Ceres, de Adelar, S.A. (Edo. Méx.)
6. Jorge Fuentes, de Refaccionaria Indl. Lamuño Hnos. (Puebla, Pue.)
7. Olga Carriche, de Itelma Distribuidora de Autopartes (Méx., D.F.)
8. Cristina García, de Autopartes Alpa (Méx., D.F.)
9. Rosalino Álvarez Ceres, de Adelar, S.A. (Edo. Méx.)
10. Edgar Francisco Cisneros, de Proveedora BHL (Mty., N.L.)

# Ganadores del 3º Sorteo

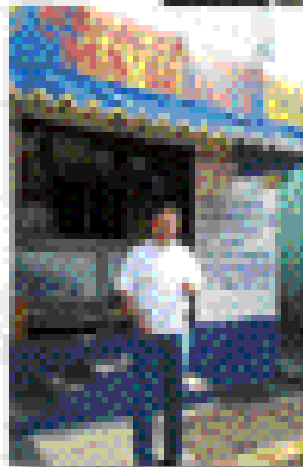
## 15 de Marzo del 2002



Rosalino Alvarez (Adelar, S.A.) y Ricardo Chombó (Gates) con una factura ganadora.



Carmen A. Rentería Merino Interventora de la SEGOB, dando fé de la legalidad del tercer sorteo.



"Gates va a la vanguardia de todas las marcas. Yo he probado productos de la competencia y ninguno tiene la calidad y máxima duración que Gates ofrece. Esta es la primera vez que gano en un sorteo y creo que todos los refaccionarios debemos aprovechar las oportunidades que Gates nos está brindando."  
**Ramón Pacheco**  
 Refaccionaria Ma'Rury.  
 (María Rosario Fragoso)

"Nosotros entramos al sorteo porque habitualmente compramos productos Gates y los manejamos en toda la amplitud de su línea automotriz. Son productos que tienen gran calidad y renombre en el mercado y por lo mismo se venden muy bien. Cuando se entra al mercado de refacciones, es muy bueno tener los productos de las marcas líderes en su ramo porque son los que mejor se venden, así que les recomiendo a los refaccionarios manejar todos los productos Gates."  
**Horacio Garza**  
 Garza Refacciones S.A. de C.V.



Ricardo Chombó -Gates- entregando los televisores Sony Wega del segundo sorteo a Ruben Velázquez -SAGAJI- (arriba-derecha) y Fernando Gómez M. -ITELMA- (derecha).

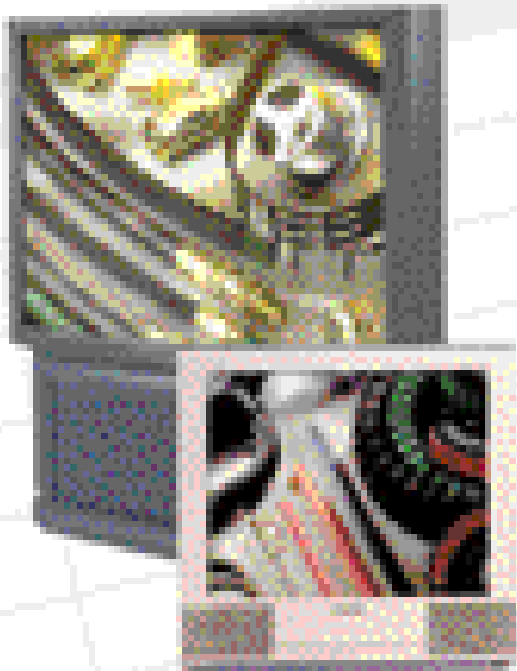


Algunos ganadores del segundo sorteo al recibir sus vales canjeables por productos Gates.



# ULTIMO Y MAGNO

## Sorteo 15 de Mayo del 2002



**10** Megapantallas  
SONY de 53"

**20** Televisiones  
SONY  
WEGA 25"

**10** Premios de \$20,000  
en productos Gates

Junta las facturas que sean necesarias  
para sumar 10 de estas líneas.

Compra 10 diferentes tipos o líneas de los productos que se enlistan abajo.

#### Mangueras:

- CH curva moldeada para radiador
- Twister® y Twister® GS flexible para radiador
- Charter® recta para radiador servicio pesado
- 30Ty 35B calefacción
- Durion® de silicón para radiador y calefacción
- Vibratflex® radiador con joroba
- PolarSeal® aire acondicionado
- FLH, FLC, FLY FIH línea de combustible
- Fuel Fill y Filler Neck llenado de tanque
- ADS2 ventilación de aire para servicio pesado
- 4106 para limpiaparabrisas
- Turbocargador para servicio pesado

#### Tapones:

- Radiador
- Aceite
- Combustible

#### Termostatos:

- Stan®
- Weir-Stat® servicio pesado

#### Hidráulica:

- Conexiones de acero
- Conexiones de latón
- Manguera para baja presión
- Manguera para media presión
- TNFA tubing de nylon para frenos de aire

#### Complementos Automotrices:

- Diafragmas para frenos de aire
- Abrazaderas
- Tridon® destelladores
- Edelmann® mangueras para dirección hidráulica

#### Limpiaparabrisas:

- Trico®
- Roberk®
- Nu-Vision®
- Brazos

#### Bandas y Tensores:

- Micro-V® ranurada (acanalada)
- GS® Platinum Quality dentada servicio pesado
- Timing banda de distribución
- Bandas V con las siguientes marcas:
  - » GS® dentada automotriz
  - » Vulco® forrada uso automotriz
  - » Hi-Power® bandas tipos Ay B
  - » PowerBand® doble para servicio pesado
  - » Tri-Power® dentada tipos AX y BX
  - » Super HC® alta capacidad
- DriveAlign® tensores automáticos
- DriveAlign® poleas

#### Línea Neumática:

- Amflo® medidores de presión
- Amflo® infladores
- Amflo® coples rápidos
- Amflo® manguera retráctil
- Amflo® pistolas para aire y agua
- Amflo® manómetros
- Amflo® válvulas para aire y agua
- Amflo® reguladores, filtros y lubricadores

Saca



con GATES

• Envía copias de tus facturas al Apartado Postal No. 725, de Tlalnepanitla, Edo. de México, CP. 54001 o al Fax (01-55) 5333 2716 ó 5333 2701.

• Consulta los detalles con distribuidores y refaccionarias participantes o llámanos al (01-55) 5333 2715 ó 5333 2700.

Permiso otorgado por la Secretaría de Gobernación, con el No. S-0729-2001. Vigencia: del 1º de Septiembre del 2001 al 30 de Abril del 2002.



para ser  
**El mejor vendedor**  
**¡ESCUCHA!**

**U**na de las cosas más importantes que puedes hacer es escuchar al cliente. Ponte en su lugar y trata de comprender lo que está pensando. Si escuchas realmente a tu cliente, obtendrás valiosa información sobre él y conocerás mejor sus dudas y problemas. Si logras anticiparte, serás más eficaz en tus respuestas y soluciones.

Recuerda también que el cliente hará varias preguntas que deberás estar listo para responder. Cuando estés con el cliente, probablemente está preguntándose si debe o no comprar tu producto. Para que la respuesta sea positiva necesitas inspirar credibilidad y demostrar el valor de tu negocio.

Cuando la presentación o conversación esté más avanzada, el cliente se preguntará si tú comprendes realmente su situación. En este momento, el conocimiento que demuestres sobre sus necesidades y objetivos puede calmarlo y convencerlo de que estás realmente interesado en él.

Recién cuando te hayas ganado su confianza y respeto, él comenzará a evaluar tu oferta y decidirá si debe o no aceptarla. Si tú comprendes el proceso de pensamiento del cliente, podrás ayudarlo en forma precisa y efectiva a responder todas las preguntas implícitas y podrás hacer la venta.

A continuación, hallarás una lista de otras estrategias a tener en cuenta:

- Ten siempre a mano un catálogo o información recientemente publicada.

- Da una plática o seminario. De este modo, dispondrás de la atención exclusiva de las personas que participen y tendrás además la oportunidad de vender las ventajas de tus productos y el valor de tu compañía. Además, ellos recordarán que tú has hecho algo por ellos.
- Haz una lista de todas las posibles preguntas que pueda hacerte el cliente, desde las más comunes hasta las más raras, y clasificalas.

Algunos de los temas a incluir pueden ser los siguientes: tiempo de entrega, integridad personal, integridad de la compañía, objeciones al precio, ejemplos de clientes que se arrepintieron de no comprar antes el producto e historias testimoniales que reflejen el excelente valor de los productos de tu compañía.

### OBJECIONES Y EXCUSAS

En una encuesta de más de 5,000 entrevistas para identificar la razón por la que los clientes habían comprado o dejado de comprar, el 62% de los casos, la objeción original presentada por el cliente no era la razón real. Lo importante es poder distinguir entre una objeción real y una excusa.

Las excusas pueden representar en realidad motivos personales por los cuales el cliente no compra. Un vendedor exitoso opina: "Las objeciones pueden convertirse en oportunidades de venta, y las excusas en cambio no".

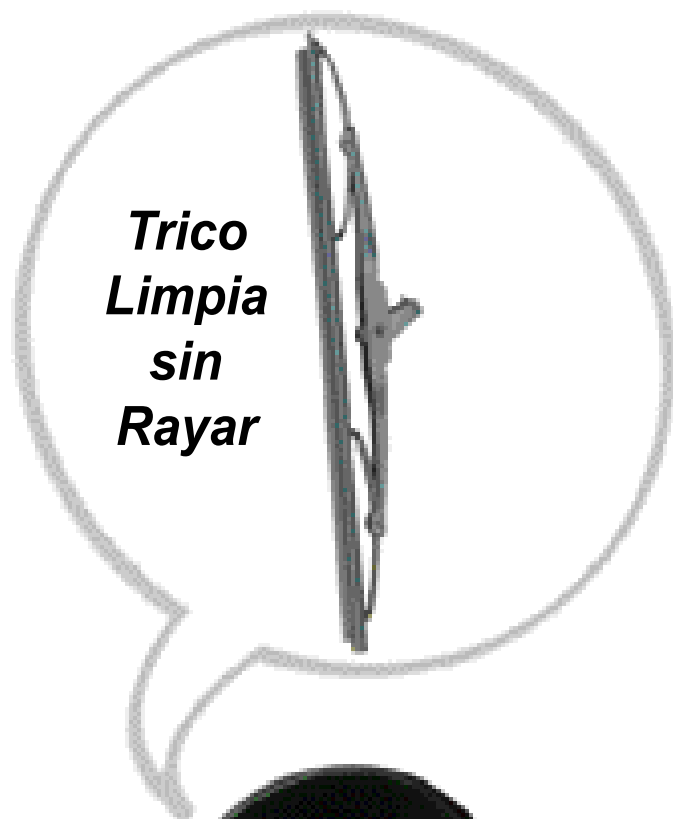
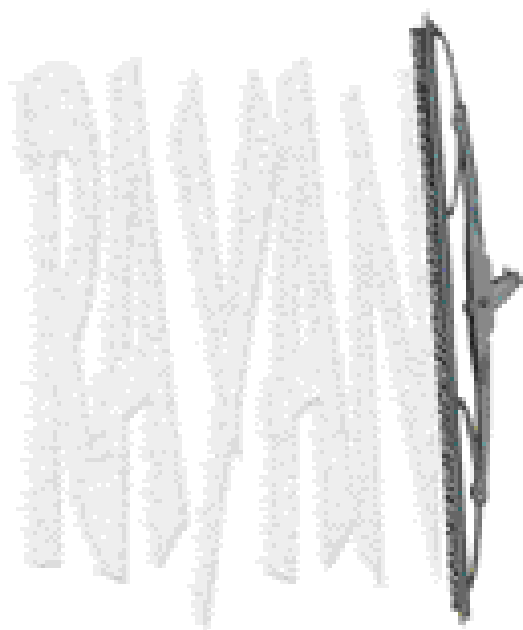
Una forma de saber cuál es la verdadera razón es preguntarle al cliente después de su primera objeción "¿Es éste el único problema? ¿Hay alguna otra razón que lo haga dudar?". Conociendo la objeción real, podrás responderla. Las objeciones pueden convertirse en oportunidades de venta, puedes hacer la propuesta de otro modo, responder a la objeción y resolver el problema o incluso invitar a un experto técnico que dé respuesta a las objeciones y logre la confianza del cliente.

Las cinco razones principales por las cuales un cliente no compra son: no confía en el vendedor, no necesita del producto, no tiene dinero para comprarlo, no tiene urgencia en comprarlo o no tiene deseos de comprarlo. La confianza es la razón número uno y por lo tanto, si estableces una relación de confianza, eliminarás muchas excusas por adelantado.

Estos son algunos consejos que te permitirán superar las objeciones:

- Menciona la objeción antes que el cliente.
- Convierte la razón que tiene para no comprar en una razón para comprar.
- Habla de la objeción del cliente en forma diplomática, especialmente si tiene una idea equivocada de tu producto.
- Admite la validez de la objeción y describe otras ventajas que compensen la objeción.

# ¿CUÁL prefieres?



**Trico  
Limpia  
sin  
Rayar**

*El hule natural de los limpiaparabrisas Trico, contiene una cera especial que va lubricando en cada pasada, logrando un barrido uniforme sin rayar el parabrisas.*

*Si tus clientes no quieren pulir su parabrisas, recomiéndales que en esta temporada de lluvias que usen cualquiera de las marcas fabricadas por Trico.*

**Trico  
Nu-Vision  
Roberk**

**Brazo Metálico  
Brazo de Plástico  
Brazo de Plástico**

**TRICO**



## ENTREVISTA A:

# Refaccionaria Fanny

refa\_fanny@hotmail.com



**S**in Parar entrevistó al Sr. Hector Chanes Ayala y a su hija Fanny Chanes Castro, propietarios de Refaccionaria Fanny, ubicada en Villa Nicolás Romero en el Estado de México.

Empezaron hace 19 años con un negocio que ha crecido y donde actualmente laboran 8 personas.

### SP: ¿Quiénes son sus clientes?

Principalmente maestros mecánicos y en menor grado usuarios finales. Manejamos refacciones para autos y camionetas de todas las marcas.

### SP: ¿Qué es lo más importante para sus clientes?

El surtido (por esto abarcamos todas las líneas de productos automotrices), la rapidez de la atención (para lo cual tenemos muy ordenados nuestros anaqueles), y en tercer lugar, el precio. Nos esforzamos mucho en brindar un servicio personalizado y en mantener un local limpio y ordenado, que tiene estacionamiento. Esto nos ha permitido desarrollar una base de clientes que recurren a nosotros con constancia y lealtad.

### SP: ¿Qué esfuerzos publicitarios y promocionales realizan?

Cada mes ofrecemos alguna determinada línea de productos con un descuento promocional. Cada 6 meses les obsequiamos gorras y camisetas con nuestro logotipo a nuestros clientes: les vamos cambiando el color para que no sean iguales. También les colocamos porta-placas con nuestro número telefónico a los autos de nuestros clientes más regulares.

### SP: ¿Qué características son las más importantes para seleccionar las marcas de las refacciones que ustedes manejan?

Principalmente calidad: una referencia de la calidad es que una marca se use en

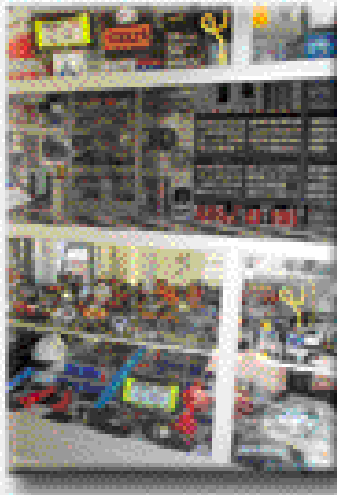
equipo original y otra es su prestigio. También es muy importante que cada proveedor surta líneas completas, pues no nos conviene manejar varias marcas para un mismo tipo de producto.

### SP: ¿Qué productos Gates / Stant utilizan?

Bandas: V, Micro-V, Hi-Power A y B, de tiempo y Truflex; mangueras: moldeadas, Twister y Charter para radiador, para combustible (o de avance), limpiaparabrisas Trico, ensambles para dirección hidráulica Edelmann, tapones para radiador, gasolina y aceite.

### SP: ¿Cuál ha sido su experiencia con ellos?

Excelente: Gates es la marca Número 1, nunca hemos tenido problemas. Gates es proveedor de equipo original y brinda confianza y seguridad. La línea Stant es lo mejor que tenemos en el mercado. Por ejemplo sus tapones son superiores a la competencia que en muchos casos se desbaratan causando problemas cuando sus partes se van por la línea de combustible.



### SP: ¿Qué productos Timken utilizan?

Actualmente rodamientos de rodillos cónicos, retenes y mazas. Estamos interesados en comprar collarines y las nuevas grasas Timken.

### SP: ¿Cuál ha sido su experiencia con ellos?

Ha sido estupenda. En rodamientos, Timken es lo mejor que hay en el mercado. Su durabilidad y rendimiento es muy superior al de otras marcas.

### SP: ¿Qué rol juegan las mujeres en el mercado de refacciones?

Hector Chanes: Juegan un rol cada vez más importante ya que la mujer es muy capaz, inteligente, trabajadora y honesta. En este momento contamos con tres mujeres pero pronto vamos a tener más.

Fanny Chanes: A mí no se me ha hecho difícil trabajar en un medio donde predominan los hombres, ya que desde pequeña estuve involucrada en el negocio. Sin embargo, cada día hay más mujeres en este ramo.

### SP: ¿Qué mensaje les gustaría enviarle a sus colegas refaccionarios y mecánicos?

Los exhortamos a que compren productos Gates, Stant y Timken, ya que con esto se evitan reclamaciones de sus clientes y gastos antes de tiempo por los bajos rendimientos de otras marcas. Hemos comprobado que no vale la pena correr el riesgo de comprar y ofrecer productos baratos.

También les recomendamos que lean y coleccionen "Sin Parar", pues contiene información importante para todos nosotros y queremos aprovechar para agradecer a Timken, Gates y Stant por enviarnos su publicación que nos resulta muy útil.

**“Es muy importante que cada proveedor surta líneas completas, pues no nos conviene manejar varias marcas para un mismo tipo de producto.”**



## Manguera de Teflon\* SW-C14 de Gates... una Gran Tecnología a tu Alcance.

**A**lguna vez te has preguntado qué hay detrás de la fabricación de esta manguera tan especial y el por qué de su alto costo.

La versatilidad del Teflon\* hace que pueda operar en una amplia gama de aplicaciones, particularmente en rangos de mediana presión y altas temperaturas. Pero en realidad, ¿qué es el Teflon\*?

El Teflon\* es el nombre comercial de una resina plástica del grupo de fluorocarbonos, conocida como politetrafluoroetileno (PTFE). Proporciona una resistencia sobresaliente a una amplia variedad de fluidos, a temperaturas que oscilan desde los -54°C hasta los +204°C (-65°F a +400°F).

La manguera SW-C14 de Gates posee un tubo interior de Teflon\* blanco, suave, liso, no conductor y una cubierta/refuerzo trenzado de acero inoxidable serie 300 que soporta corrosión, flexión y vibración a una presión mediana. Puesto que el Teflon\* tiene una composición excepcionalmente estable, proporciona una vida en almacenaje extremadamente prolongada comparativamente con las mangueras de hule. Dado que el material del refuerzo y el tubo son muy caros, su precio es muy alto.

La manguera de Teflon\* SW-C14 cumple las especificaciones de la Norma SAE 100R14 Tipo A, la cual le permite operar a presiones entre 750 y 1500 libras por pulgada cuadrada, dependiendo del diámetro interior. También puede trabajar a condiciones de vacío de hasta 10 pulgadas de mercurio.

Algunos de los beneficios de utilizar la manguera de Teflon\* son:

### **Reducción de costos de mantenimiento.-**

La vida útil generalmente sobrepasa a las mangueras de hule, reduciendo costos operativos.

**Menor acumulación de depósitos.-** El Teflon\* reduce la acumulación de depósitos por su bajo coeficiente de fricción, evitando que la mayoría de los fluidos se peguen al tubo.

**Mayor seguridad.-** Algunos fluidos como vapores, ácidos, gases calientes y fluidos inflamables pueden ser conducidos con seguridad dentro de las especificaciones establecidas para cada caso.

**Menores costos de inventario.-** Debido a sus múltiples aplicaciones, implica el manejo de menos productos y reducción de costo de inventario.

**Amplia gama de condiciones de operación.-** Por su amplio rango de temperatura de operación y su resistencia a ambientes corrosivos, el Teflon\* puede soportar condiciones de operación mal ventiladas y grasosas (similares a un horno), particularmente aplicaciones muy demandantes automotrices e industriales.

En camiones y autobuses, es muy resistente ya que las condiciones estrechas del compartimento del motor requieren que las mangueras sean flexibles, resistentes al ambiente caliente y grasoso, sin fugas ocasionadas por la vibración, resistentes a torsión irregular y a golpes repentinos.

Dentro de las aplicaciones más importantes, se incluyen descarga de compresores de aire de frenos neumáticos, herramientas neumáticas de taller, equipos de mantenimiento en calles y carreteras, y sistemas de aire a bordo de los barcos.

Las conexiones más usadas en el mercado son reusables fabricadas en latón y acero (conexiones SW); sin embargo otras aplicaciones requieren de conexiones permanentes en latón ó acero inoxidable (conexiones C14).

Es importante mencionar que muchas de las aplicaciones que usan la manguera de Teflon\* no requieren de un tubo interior conductor; sin embargo, no está por demás revisar cualquier efecto potencial de descarga electrostática para cada aplicación y recordar que ésta puede ser peligrosa. En aquellos casos en que pueda suscitarse alguna descarga electrostática, se recomienda la manguera de Teflon\* conductora, en donde material de carbón es adicionado a la pared del tubo de Teflon\* durante su fabricación.

Ahora ya sabes qué es el Teflon\* y cuáles son sus características principales. Si tienes alguna duda ó requieres de información adicional, ponte en contacto con tu distribuidor Gates más cercano.



\*Teflon es una marca registrada de Dupont.



## Tensores y Poleas PROBLEMAS Y SOLUCIONES

Este listado de los problemas, sus causas y soluciones, seguramente te ayudarán en tu trabajo diario.

Para verificar con precisión los síntomas relacionados con tensores y poleas, el sistema debe estar con carga completa:

- Aire acondicionado al máximo.
- Defroster encendido.
- Llantas giradas a la derecha o a la izquierda.
- Ventilador del aire acondicionado al máximo.
- Luces encendidas.

### SINTOMA

### CAUSA PROBABLE

### CORRECCION

#### APARIENCIA DE POLEA

Polea tensora con astillas o abolladuras.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Daño producido por una piedra.</li> <li>• Polea mal instalada.</li> </ul>	Cambia la polea tensora sólo si la astilla está en el área de contacto con la banda.
Polea tensora de plástico desgastada en el área de contacto con la banda.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desgaste ambiental riguroso (calor, agua, piedras)</li> </ul>	Cambia la polea tensora.
Polea con señales de corrosión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desgaste en el recubrimiento de la polea. (El desgaste de la pintura por contacto con la banda es normal)</li> </ul>	
La polea tensora oscila demasiado (movimiento libre)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falla del balero.</li> <li>• Carga excesiva en la polea.</li> <li>• La banda no asienta bien en la polea.</li> </ul>	

#### APARIENCIA DEL TENSOR

Brazo del tensor agrietado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se ha forzado para quitarlo.</li> <li>• El brazo falló por fatiga.</li> <li>• El tensor regresa bruscamente a la posición original.</li> </ul>	Cambia el tensor.
El tensor vibra demasiado durante la marcha lenta del motor.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El amortiguador del tensor está desgastado.</li> <li>• El accesorio ha perdido redondez.</li> </ul>	
Gotea grasa del balero.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Purga de grasa.</li> <li>• Deterioro del sello.</li> <li>• Demasiada holgura radial en el balero.</li> </ul>	
Falta el sello del balero o está dañado. Tensor desalineado, o existe un espacio entre el brazo del tensor y la base.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Polea desgastada.</li> <li>• Daño ambiental (por ejemplo, calor, agua, piedras)</li> <li>• Tensor mal instalado.</li> </ul>	Cambia la polea tensora. Cambia el tensor.

#### TENSOR FLOJO, PEGADO O ATASCADO

El tensor no funciona suavemente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La superficie del balero está dañada.</li> <li>• Daño en el amortiguador del tensor.</li> <li>• El resorte está roto.</li> </ul>	Cambia el tensor.
La polea no gira libremente o está pegada cuando se hace girar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El balero está dañado.</li> <li>• La holgura radial interna del balero es muy pequeña.</li> <li>• El ajuste de la polea con el balero está muy apretado.</li> </ul>	Cambia la polea tensora.
La polea y el balero tienen movimiento entre ellos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El balero no está restringido por la polea tensora.</li> </ul>	

#### RUIDO

La banda rechina.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La banda está desgastada o ha estirado hasta la longitud máxima de operación del tensor.</li> <li>• No es suficiente la fuerza de tensión.</li> <li>• La banda es más grande de lo necesario.</li> </ul>	Revisa la longitud de la banda. Si la banda tiene la longitud correcta cambia el tensor, si no cambia la banda.
El tensor tintinea o cascabelea durante la operación del motor.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El amortiguador está desgastado.</li> <li>• Están desgastadas las superficies del balero del tensor.</li> </ul>	Cambia el tensor.
La banda rechina por desalineamiento del sistema.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La polea o el tensor están desgastados.</li> <li>• Hay rajaduras en la base o el brazo del tensor.</li> <li>• Los pernos de montaje están flojos.</li> </ul>	Cambia el tensor desgastado o agrietado. Apriete los tornillos. Busca el desalineamiento en el sistema.
La polea hace un zumbido después del arranque y dura más de tres minutos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Balero desgastado.</li> <li>• El ajuste del balero en la polea es incorrecto.</li> </ul>	Cambia la polea tensora.
La polea hace ruidos durante la operación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El balero no funciona adecuadamente.</li> </ul>	
El conjunto de polea y balero cascabelea cuando se sacude.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Está rota la jaula del balero.</li> <li>• Están sueltas las bolas del balero.</li> <li>• El balero no tiene lubricante.</li> </ul>	

#### TRACCION DE LA BANDAS

La banda no asienta correctamente en la superficie de contacto de la polea tensora.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No se introdujo el balero correctamente en la polea.</li> <li>• La superficie de contacto de la banda no es perpendicular a la superficie de montaje del cojinete.</li> <li>• La superficie de contacto de la polea es ahusada. (Algunas veces el abombamiento o arqueamiento de la banda es intencional)</li> </ul>	Cambia la polea tensora.
---	---	--------------------------

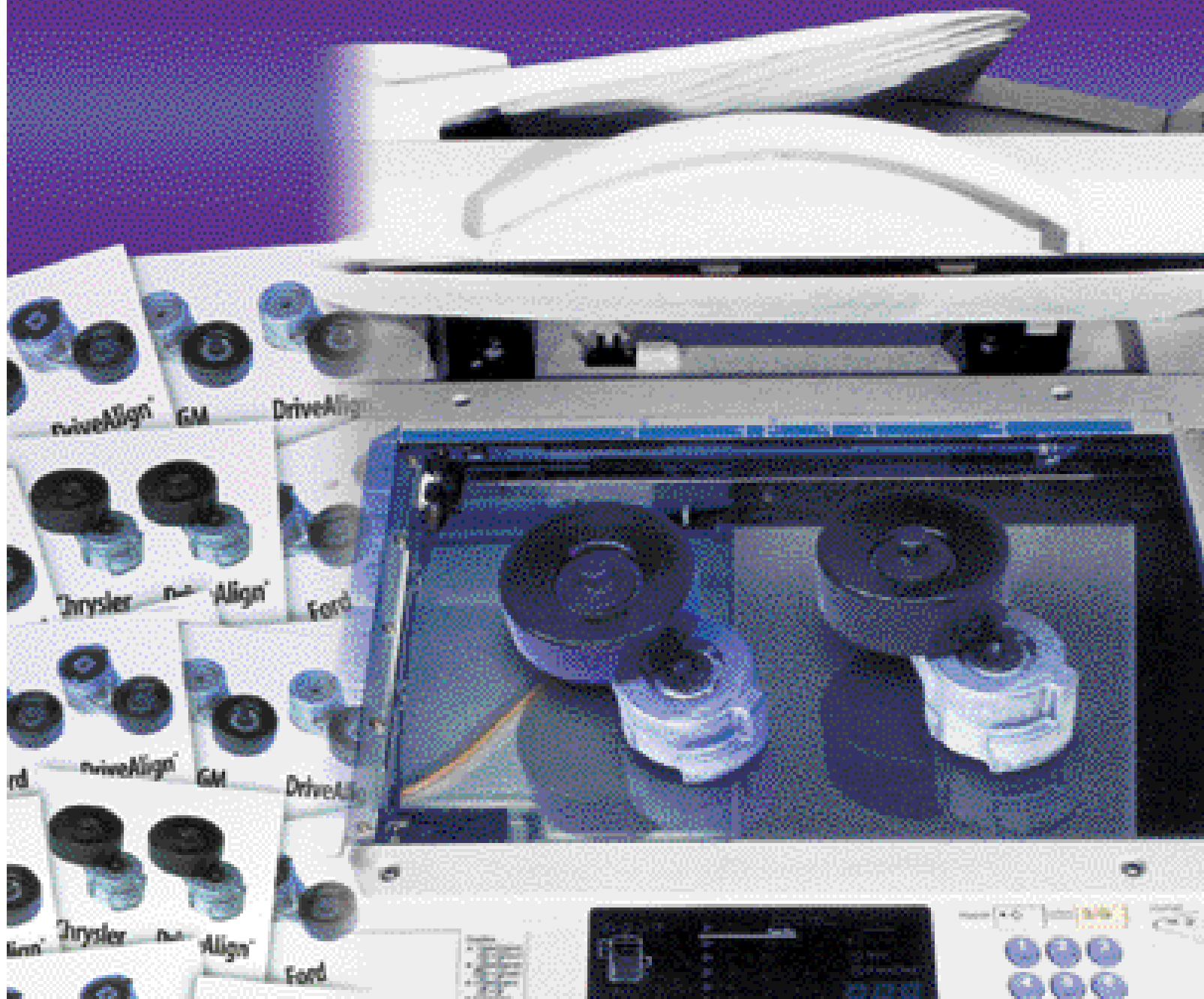
Los Tensores



# DriveAlign®

## Lucen y Ensamblan como los de Equipo Original

Los maestros mecánicos buscan que las refacciones funcionen y ensamblen como las de equipo original. Usando tensores automáticos DriveAlign®, los maestros mecánicos tendrán la confianza de que la refacción que saquen de la caja ensamblará a la primera, les ahorrará tiempo y les evitará frustraciones y los refaccionarios no tendrán reclamaciones porque siempre lucen y ensamblan como los de equipo original.



# Para grandes metas...

**NUOVO**



## lubricación de campeonato

Sabemos lo que es mejor para los rodamientos de radillos cónicos...  
¡porque nosotros los inventamos!

GRASA LUBRICANTE PARA RODAMIENTOS

Disponible con Distribuidores Autorizados

Timken® es la marca registrada de  
The Timken Company  
[www.timken.com](http://www.timken.com)

# TIMKEN

LÍDER MUNDIAL EN RODAMIENTOS Y ACERO