### **Resumen de la Entrevista al Gerente de Recepción de Carper**

#### **Pregunta 1: ¿Cuáles son los clientes que más concurren al taller Carper?**

**Respuesta:** Los clientes del taller Carper son principalmente adultos de entre 30 y 60 años. La mayoría de ellos tienen al menos dos vehículos, lo que refleja el rango de precios de los autos Chevrolet, que no son ni los más caros ni los más baratos del mercado.

#### **Pregunta 2: ¿Cuál es su cargo y cuántas personas trabajan en el taller?**

**Respuesta:** El entrevistado es el gerente de recepción. En la parte técnica del taller, trabajan unos 20 operarios técnicos. En la parte administrativa, hay otras 20 personas, incluyendo personal de agendamiento y recepción.

#### **Pregunta 3: ¿Cómo es la escala jerárquica en el taller?**

**Respuesta:** La jerarquía comienza con los directores de la empresa, seguidos por los gerentes generales del taller, el jefe de taller, y otros gerentes de área. Los técnicos son supervisados directamente por los gerentes de taller y los capataces.

#### **Pregunta 4: ¿Qué tipo de tareas realiza el taller en relación a neumáticos y alineación?**

**Respuesta:** El taller realiza tareas de montaje de neumáticos, alineación de tren delantero y trasero, balanceo de neumáticos, y cambio de válvulas. Además, manejan sistemas de monitoreo de presión de neumáticos y sensores TPS, reprogramando los sensores cuando se rotan los neumáticos para asegurar la precisión en las indicaciones.

#### **Pregunta 5: ¿Cómo gestionan el stock y los proveedores de repuestos y neumáticos?**

**Respuesta:** Carper tiene un proveedor y un stock interno basado en estadísticas de ventas. Utilizan un sistema de agendamiento previo para anticipar las necesidades de repuestos y neumáticos de los clientes. Este sistema permite asignar trabajos específicos a técnicos capacitados y asegurar que los repuestos están disponibles cuando el cliente llegue.

#### **Pregunta 6: ¿Qué sistema utilizan para registrar y gestionar la información de los vehículos?**

**Respuesta:** Utilizan un programa específico que registra todo el historial del vehículo, incluyendo reparaciones, servicios, y el técnico responsable. Además, General Motors exige que esta información esté en su sistema Global Guaranty para asegurar transparencia y seguimiento de los vehículos en el Mercosur.

#### **Pregunta 7: ¿Qué criterios se utilizan para almacenar la información de los vehículos?**

**Respuesta:** La información de los vehículos se almacena principalmente utilizando el número de chasis, que proporciona una identificación más precisa y segura. También se registra la matrícula, pero el chasis es el identificador principal.

#### **Pregunta 8: ¿General Motors tiene un departamento de informática que maneje el sistema?**

**Respuesta:** Sí, General Motors tiene un departamento de informática y también utiliza empresas tercerizadas para el control y monitoreo del sistema y la satisfacción del cliente. Todas las herramientas y páginas utilizadas para diagnosticar y gestionar los vehículos son proporcionadas y controladas por General Motors.

#### **Pregunta 9: ¿Qué buscan al contratar un operario técnico para el taller?**

**Respuesta:** Se busca que los operarios técnicos tengan formación en el área de vehículos y motores. Esto se debe a la creciente complejidad de los vehículos modernos y la importancia de los conocimientos técnicos y de seguridad que se adquieren en estos estudios. Se prioriza a técnicos recibidos para profesionalizar el taller y mantener una buena reputación.

### **Comentarios Adicionales**

El entrevistado destacó la importancia del sistema OnStar de General Motors, que proporciona múltiples beneficios como Wi-Fi en el vehículo, asistencia en caso de accidentes, y monitorización de la salud del vehículo. Este sistema no solo mejora la seguridad y conveniencia del usuario, sino que también facilita el mantenimiento y la gestión de los vehículos por parte del taller.