

Entrevistas Semiestructuradas – Proyecto rentaHL

1. Entrevista a Colaboradores Internos

Bloque 1. Competitividad frente al mercado

- ¿Qué conocimiento tiene sobre las tarifas del mercado?
- Según su experiencia, ¿las tarifas actuales de la compañía son competitivas?
- ¿Con qué frecuencia se revisa información de competencia y cómo se usa?

Bloque 2. Vida útil, depreciación y estado técnico

- ¿Sabe si existe un seguimiento adecuado a la vida útil y estado de los equipos?
- ¿Cómo considera que se integran los avalúos o inspecciones técnicas en el cálculo de tarifas?
- ¿Qué cambios recomienda para incorporar mejor la condición real del equipo?

Bloque 3. Estructura de costos

- ¿Qué tan clara considera que es la información de costos (mantenimiento, operación, soporte)?
- ¿Qué debería mejorarse para tener costos más precisos?

Bloque 4. Valor percibido por los clientes

- ¿Qué atributos cree que más valoran los clientes del servicio?
- ¿Considera que el precio refleja el valor percibido?
- ¿Qué sugerencias tiene para aumentar el valor entregado?

Bloque 5. Modelo tarifario actual

- ¿Conoce usted el proceso actual para calcular tarifas?
- ¿Considera que el modelo se aplica de forma consistente?
- ¿Qué mejoras considera necesarias para hacerlo más funcional?

2. Entrevista a Clientes Externos

Bloque 1. Experiencia general

- ¿Cómo ha sido su experiencia en el alquiler de equipos con HL Ingenieros?
- ¿Qué tan satisfecho(a) está con el servicio recibido?
- ¿Qué tan dispuesto estaría en recomendar los servicios de HL Ingenieros a otras empresas?

Bloque 2. Criterios de decisión

- ¿Cuáles son los factores más importantes al elegir un proveedor de alquiler? (aumento de la productividad, disminución de los costos, posibilidad de cobrar más)

- ¿Cuáles de ellos considera determinantes?
- ¿Cómo priorizaría esos factores?

Bloque 3. Percepción del precio y competitividad

- ¿Considera usted que las tarifas de alquiler de HL Ingenieros son acordes con la calidad del servicio prestado?
- ¿Considera usted que en el mercado hay competidores con mejor calidad en el servicio que HL Ingenieros? ¿Y sus tarifas son más altas o más bajas que las de HL?
- ¿Considera usted que en el mercado hay competidores con peor calidad en el servicio que HL Ingenieros? ¿Y sus tarifas son más altas o más bajas que las de HL?

Bloque 4. Valor percibido y satisfacción

- ¿Qué atributos del servicio de alquiler de equipos en general generan mayor valor para usted?
- ¿Qué atributos del servicio de HL Ingenieros generan mayor valor para usted?
- ¿Ha percibido oportunidad de mejora en el servicio?

Bloque 5. Expectativas y oportunidades

- ¿Qué debería implementar HL Ingenieros para aumentar su valor en relación a otros competidores?
- ¿Qué atributos o servicios adicionales le gustaría que se incorporaran?
- ¿Consideraría usted positivo cambiar el modelo de tarifas (mensual) por otras formas de cobro? (ya sea cobro por Hora, por día, por actividad)

3. Entrevista a Proveedores / Competidores

Bloque 1. Caracterización del proveedor

- ¿Qué tipo de equipos alquilan y a qué sectores atienden?
- ¿Cuál es el perfil típico de sus clientes?

Bloque 2. Estructura de costos y gestión de activos

- ¿Cuáles son los principales factores que influyen en sus costos operativos?
- ¿Qué buenas prácticas utilizan para optimizar mantenimiento, vida útil y disponibilidad?
- ¿Cómo gestionan la depreciación o reposición de equipos?

Bloque 3. Modelo tarifario

- ¿Cómo estructuran usualmente sus tarifas?
- ¿Qué factores del mercado influyen más en el ajuste de precios?
- ¿Qué estrategias utilizan para mantenerse competitivos?

Bloque 4. Atributos valorados por los clientes

- Desde su experiencia, ¿qué factores consideran más los clientes al elegir proveedor?
- ¿Qué atributos del servicio suelen generar mayor valor?
- ¿Cuáles considera que son las tendencias actuales del mercado de alquiler de equipos?

Bloque 5. Competitividad y oportunidades

- ¿Qué los diferencia frente a otros actores del mercado?
- ¿Qué prácticas considera que están quedando obsoletas?
- ¿Qué oportunidades futuras ve para mejorar competitividad en el sector?