**Buenos días, mi nombre es Gabriela Grande, me encuentro realizando una investigación para determinar la situación actual de My Circle, solicito su permiso para grabar la entrevista.**

**Datos de entrevistado: Gabriela Rodríguez, Atención al cliente.**

**Fortalezas**

1. ¿Qué cosas son las que su empresa hace muy bien?

*La forma en la que se trata a los socios, porque ellos no solamente los ven como empelados, sino que los hacen parte. Si tengo que mencionar sobre mi yo no tengo ninguna queja sobre ellos, ellos realmente son unos buenos jefes ahorita la empresa son ellos prácticamente, pero yo creo que solo eso diría.*

¿La empresa posee una ventaja competitiva que la diferencia de las demás?

*Sí, la manera en la que se alquilan los carros tienen disposición para irse a dejar a los lugares, solamente pedís lo que quieres y se te envía, te los llevan donde los necesitas, no necesitas hacer copia de DUI, NIT, es bien diferente a las demás rentadoras.*

¿Por qué considera eso?

1. ¿La empresa es fuerte en el mercado o en el segmento al que apunta?

*No*

¿Por qué?

*Porque no logramos ganar lo que deberíamos, no está bien posicionado, no está o sea si no tenes posicionado tampoco es*

¿La empresa está haciendo uso de las redes sociales?

*Si bastante creo yo*

¿Qué valoración tiene de esa acción?

*6%*

1. ¿La empresa es innovadora?

*No, o sea sí, pero no como lo que queremos lograr a ser, es innovadora porque a futuro esperamos que lo sea, pero ahorita simplemente no es tradicional, no tradicional porque no se rentan los carros como normalmente los demás lo hacen, pero innovadora puede llegar a ser.*

¿Poseen alguna ventaja respecto a:

* 1. Canales de distribución  *Creo que no* ¿Por qué? *, o sí por la página.*
  2. Posicionamiento de marca  *No* ¿Por qué? *Porque no la conocen muchos ni saben de ella, o sea cuando nos llaman todavía están con un poco de desconfianza. Primero porque no ven los carros, segundo porque no saben dónde estamos si les digo una colonia no los vamos a hacer venir hasta aquí, eso sería.*
  3. Recursos:  *No* ¿Por qué?
  4. Localización:  *No* ¿Por qué? *Porque al momento de hacer una reserva les daría un poco de desconfianza venir hasta acá y ver una casa sola.*

* 1. Cultura: *Pues todos nosotros siento que si sabemos lo que estamos haciendo y lo que queremos ser*. ¿Y en cuanto a cultura de cómo te perciben los salvadoreños? *No, eso no.*
  2. Precio:  *Yo creo que somos bastante accesibles, creo que está bien el precio, no somos tan ladrones, ni siquiera los socios lo son.*
  3. Costo:  *No, además está bien desordenado todo, en presupuestos, o sea por ejemplo aquí mira págale $10.00, yo usualmente yo pago la publicidad de las páginas de Facebook, de mi tarjeta pero me lo dan verdad no lo pongo yo, entonces hasta el mes pasado se empezó a hacer un control de cuanto se va en los gastos y eso est’a super mal creo yo.*
  4. Calidad:  *No hay muchas quejas, yo creo que en eso estamos bien también las personas con las que tenemos son bastante buenas. No hay muchas quejas de eso.*
  5. Valores:  *No*
  6. Otro: *Aparte de las que te mencioné ninguno, creo que vamos a tener ventaja hasta que tengamos la aplicación o la plataforma, mientras solo estamos rentando los carros así*

**Debilidades**

1. ¿En qué aspectos consideras que la empresa está fallando?

*En la inversión que se hace en todo, hubo fallo desde hace bastante, en el desorden que había de todo, el manejo de todo y me incluyo.* ¿A qué te referís en la inversión? *Se le pagaba a una empresa publicidad más de lo que se ganaba, entonces ni siquiera es inversión. O sea, porque no ganaste nada. A parte de pagarles a ellos deben de pagarme a mí, la línea y una comisión, no había ganancia, también que lo que te mencionaba que decían, dale $20.00 que paute verdad y se pagaba, claro lo sacábamos, eso se sacaba, pero no había un control, mira esto se di’o esta fecha, tenemos que sacarlo en dos días máximo verdad no había una meta tampoco, la meta que se quisiera es bien difícil que se llegue o sea no sé hasta me parece un poquito ilógico. Así que yo creo que en todo está fallando.*

1. ¿Cuáles son las razones detrás de esas fallas?
2. ¿Consideras importante la presencia de su Marca en redes sociales?

¿Por qué?

1. ¿Los objetivos planteados pueden asumirse sin afectar otros procesos?
2. ¿Considera que se conoce bien el mercado meta de su marca?
3. *Sí pero no lo ejecutamos, porque le alquilamos a salvadoreños no a turistas. El mercado meta serían los turistas y no lo hacemos. Porque hay más rentas para salvadoreños, y hay de que hay rentas si las hay, de que se alquilan carros si las hay, de que se genera algo si lo hay, pero no lo suficiente como lo que se ha pagado antes, es que cuando me refiero a esto me refiero dos meses atrás porque hasta ahorita que empezamos que Market Place $10.00 ya se sacaron, que el teléfono ya se sacó, que incluso lo mío se sacó, pero lo que sobra de eso creo que no es suficiente,*
4. ¿Poseen una base de datos alta o baja para Marca?

*Mir’a, si me lo preguntas a mi yo si se lo sé, pero ellos no lo saben.* ¿Está plasmado en algún documento? *Si está plasmado, pero en mi control de lo que te decía, los cuadros de Excel, pero no siento que sea solamente así.*

1. ¿La marca líder ha perdido participación en el mercado?

*No, ni siquiera se cual sería la otra marca, yo te podría mencionar la renta de carros que se conocen aquí, pero ni siquiera sé si ellos son una competencia o si logramos ser una competencia*

1. ¿Tiene liderazgo o prestigio en el sector en el que se mueve?

*Ni liderazgo ni prestigio.*

1. ¿La empresa es capaz de reconocer errores y corregirlos?

*Sí, definitivamente, yo creo que. Se vieron las pérdidas que habían tenido, ya no se pagan empresas de publicidad, ya no se paga radio, sino que simplemente vamos a hacerlo a lo tradicional, aunque sea poco verdad, pero que genere. Cuando hemos tenido incluso problemas nosotros porque sí los hemos tenido, creo que todos hemos tratado hasta de mejorar eso. Si vos das una idea creo que todos lo tomaríamos de la buena manera para sacar lo mejor sin ponernos con que no ella no está diciendo eso, eso es un ejemplo lo que te digo. Y yo creo que los tres, o sea yo creo que no soy tan inaccesible y ellos también son súper accesibles en todo.*

1. ¿Cómo considera que es percibida la imagen de la marca? *Los socios si confían bastante que nosotros le vamos a dar renta, creen en nosotros, yo creo que los clientes una vez que se les rente ya tienen confianza, la primera vez cuesta hasta un poco todo, que nos envíen documentos, incluso a veces me dicen que si los documentos los borro y también los archivamos un momento, pero es mentira yo los tengo todos.*  (Para el público en general, clientes y proveedores)
2. ¿Considera que su empresa es susceptible al cambio?

*Sí*

1. ¿Posee un mal crédito para préstamo?

*No te podría responder eso, pero creo que sí.*

1. ¿Poseen sistemas tecnológicos obsoletos?
2. ¿Los costos de la empresa les permiten ser competitivos?

*No*

1. ¿Qué se debería mejorar?

*Yo creo que necesitamos a alguien, así como ahorita que nos está entrevistando, es diferente que lo digamos todos así juntos, pero eso que te estoy diciendo no es nada nuevo que ellos no sepan porque quizás todos lo pensamos. Pero hay que ser un poquito más realistas, hay que ser realista en todo que lo que se va a ganar va a ser a pasos de tortuga a veces, no vamos a dar un salto gigante, creo que caer en el 20 de lo que somos sería lo primero. Ahorita no es una empresa tecnológica, no somos así, somos hasta raros alquilando.*

**NOTA: El éxito depende de la calidad de información y del aporte del equipo gestor…**

**Oportunidades**

1. ¿El mercado en el que opera tu empresa está en crecimiento?

*Sí, y creo que bastante, porque todo ahorita va para así, ya nada es papel ya nada es así, yo creo que eso si, va a crecer esto definitivamente, si no lo hacemos nosotros alguien más va a venir y lo va a hacer, alguien más va a tener la idea y va a tener el mejor dinero para poderlo aplicar mejor todo.*

1. ¿A qué tipo de clientes van enfocados los productos que venden?

*A los turistas, creería que de las edades de 28 anos que sería lo lógico para mí a unos 50 años más o menos. No más jóvenes ni mayores.*

1. ¿Los productos satisfacen tendencias de consumo o podrían adaptarse para hacerlo?

*Yo creo que s’i*

1. ¿Existen nuevas tecnologías o cambios en el marco regulatorio que tu empresa puede aprovechar?

*Sí, lo de la aplicación creo que es algo que tenemos que aprovechar, a la gente le encanta este tipo de cosas, ahorita ya a la gente un poco aún hay desconfianza, pero ya con algo más establecido creo que pueden confiar realmente en nosotros.*

1. ¿Existe algún elemento de la competencia o del mercado que se pueda aprovechar para beneficio y que actualmente no se ha abordado?

*Sí, creo que no somos muy funcionales y creo que la gente de ahí también gana bastante aun que se diga que no que solo es para eso, no, o sea para ser líder también hay que darse a conocer pues. Creo que los errores antiguos nos llevaron a que varias personas también se fueran, clientes y por desorden porque no había un buen manejo*

1. ¿Han sido los primeros en adaptarse a cambios tecnológicos que los hagan más competitivos?

Sí, creo que sí fíjate porque nadie lo hace así.

1. ¿Saben reaccionar y crear nuevos productos o servicios que el mercado necesita?

*Creo que sí pero no sé cuáles serían, creo que si hubiera algo pudiéramos adaptarnos y aceptarnos y pensar ah eso podría servir, pero no lo estamos aplicando.*

1. ¿Podría existir la posibilidad de aliarse con otra empresa, la cual permita realizar nuevas estrategias competitivas? *Sí* ¿Cuál empresa sería? *Los que estábamos trabajando me hubiera encantado que se pudiera seguir, con los hoteles creo que hubiera sido súper bueno pero es bien difícil que nos abran las puertas y decir hágame una cita con la encargada, o sea ella no sé que está pero nadie quiere hacer cita. Creo que ellos eran, y un buen taller, un buen taller.*
2. ¿Han considerado la expansión a otros mercados (otros países)?

*No, ahorita no.*

1. ¿Se han visto beneficiados por las nuevas regulaciones de los Tratados de Libre Comercio?

**Amenazas**

1. ¿Qué obstáculos legales, impositivos o normativos enfrenta tu negocio?

*Fíjate que si esto sí, yo no lo sabía y ahorita estaba hablando con Donald lo de la renta y yo no sabía que había lo del IVA, creo que hay un problema ahí que Donald me mencionó, yo no estoy muy sabedora de estas cosas, también no me dan seguro ni depreciaciones, esto si es algo malo pero que a futuro como hablaba con Donald hace 10 minutos creo que se va a arreglar pronto.*

1. ¿Existen nuevas tecnologías o modas de consumo que amenacen el futuro

o de los productos y/o servicios que ofrece la empresa?

*Lo que te dije, yo creo que sí, alguien venir a hacer lo mismo y hacerlo mejor*

1. ¿Qué elementos del entorno económico, político y social pueden afectar a la empresa?

*Económico presupuesto para seguir invirtiendo.*

1. ¿Quiénes considera que son su competencia?

*Todas las rentadoras lo son ahorita porque ellos tienen disponible siempre, nosotros no*

¿Son más fuerte que su empresa?

*Sí, definitivamente, ganan más, los tienen ahí.*

1. ¿Están entrando nuevos competidores en el sector?

*Eso no lo sé*

1. ¿Qué barreras de entrada existen en el sector?

*No sé, esta pregunta yo creo que ni siquiera hay barreras, o sea ni siquiera siento que somos como una empresa bien sólida.*

1. ¿Han cambiado los gustos o las necesidades de los clientes que atienden?

*No, siempre han sido los mismos, es bien variable o sea le encantan los sedanes más que las camionetas por el precio, el precio es lo que buscan, ha habido rentas que no hemos dado porque hay clientes que tampoco pueden imponer el precio que ellos quieren, lo que pasa es que escuchan $25.00 pero si vos le restas el 25% les quedan o sea el socio gana $18.00 por día, entonces, pero ellos aparte lo dan como en $20.00, así que creo que no.*

1. ¿Qué otros obstáculos pudieran amenazar o actualmente amenazan a la empresa?

*Sí, si no nos ordenamos es probable que no siga funcionando esto, o sea en todo, orden en todo, mira la comunicación creo que si la tenemos bien, pero en todo lo demás, todo lo anterior que te mencionaba, el orden en todo, hacer todo bien, pensar bien. Cada cosa que si se va a invertir algo así no hay ganancia, entonces hacer un poco de cambio esperar un poco, pero si no hay ganancia cambiarlo. Porque mucho gastan.*