

Encuesta de medición de uso e impacto del diseño

I. Datos empresa

1. Nombre de la empresa:

2. RUT empresa:

3. Nombre y apellido de quien contesta:

4. Cargo de quien contesta:

5. Email:

6. ¿Cuál es el rubro de su compañía?

- A. Primario (explotación de materias primas, agricultura, minería, servicios básicos como luz, agua, gas)
- B. Secundario (manufactura, construcción, comercio)
- C. Terciario (servicios)

7. ¿Qué antigüedad tiene su compañía?

- A. menos de 3 años
- B. entre 3 y 5 años
- C. más de 5 años

8. ¿Aproximadamente cuántos trabajadores tiene su empresa?

- A. menos de 5
- B. entre 5 y 15
- C. entre 16 y 25
- D. más de 25

9. ¿Cuál es el tamaño de su empresa?

- A. Micro: facturación anual menor a 2.400 UF
- B. Pequeña: facturación anual entre 2.401 UF y 25.000 UF
- C. Mediana: entre 25.001 UF y 100.000 UF
- D. Grande: más de 100.000 UF

10. ¿En qué regiones opera su empresa? (marque todas las regiones necesarias)

Esto incluye centros de distribución propios, salas de ventas, y donde tenga oficina la empresa.

- A. Región de Arica y Parinacota
- B. Región de Tarapacá
- C. Región de Antofagasta
- D. Región de Atacama
- E. Región de Coquimbo
- F. Región de Valparaíso
- G. Región Metropolitana de Santiago
- H. Región del Libertador Bernardo O'Higgins
- I. Región del Maule
- J. Región del Ñuble
- K. Región del Bío Bío
- L. Región de la Araucanía
- M. Región de los Ríos
- N. Región de los Lagos
- O. Región de Aysén del General Carlos Ibañez del Campo
- P. Región de Magallanes y Antártica Chilena
- Q. En el extranjero

11. ¿Cuánto estima ha variado la utilidad de su empresa en los últimos 3 años?

- A. menos que 0% (ha decrecido)
- B. entre un 0% y un 25%
- C. entre un 25% y un 50%
- D. más de un 50%
- E. No aplica

II. Uso del diseño

12. ¿Su compañía utiliza servicios de diseño? (pueden ser internos o externos).

- A. Sí
- B. No

SI RESPONDIÓ B PASAR A LA PREGUNTA 14

13. Indique el o los tipos de diseño que emplea su compañía.

- A. Diseño gráfico y de impresos
- B. Diseño para soporte digital
- C. Diseño de objetos industriales
- D. Diseño de espacios y ambientes
- E. Diseño textil y accesorios de moda
- F. Diseño de creación o mejora de servicios
- G. Diseño para la estrategia de la organización

Encuesta de medición de uso e impacto del diseño

14. Marque la o las alternativas que mejor reflejan la razón de por qué el diseño no se usa en su compañía y enúmerelas en orden de importancia, donde 1 es la más importante.

- A. No conocemos una agencia de diseño que pueda resolver nuestros problemas.
- B. No hay diseñadores o agencias de diseño en nuestra zona geográfica.
- C. No tenemos los recursos y/o los procesos para contratar diseño.
- D. No tenemos tiempo para hacerlo.
- E. No estamos seguros de que el diseño proporcione valor.
- F. No queremos correr el riesgo de contratar diseño.
- G. No hemos cumplido con nuestras expectativas al contratar servicios de diseño.
- H. Es muy bajo el retorno de la inversión en diseño.
- I. El diseño no es relevante para una empresa como la mía.
- J. No podemos permitirnos el lujo de contratar diseño.
- K. Otra razón (indique cual) _____
- L. No lo sabemos.

FIN DE LA ENCUESTA PARA AQUELLAS EMPRESAS QUE NO USEN DISEÑO.

Áreas de uso de diseño y toma de decisiones

15. Marque la o las alternativas que mejor indican dónde en la compañía se usa el diseño.

- A. En la creación o desarrollo de productos o de servicios
- B. En la fabricación de los productos o en la prestación del servicio
- C. En la distribución o entrega de los productos o servicios
- D. En la venta de los productos o de los servicios
- E. En marketing

16. Marque la o las alternativas que mejor indican dónde en la compañía son tomadas las decisiones de diseño.

- A. En el directorio
- B. En el área de desarrollo de productos o servicios, I+D, innovación
- C. En el área comercial
- D. En el área de marketing
- E. En operaciones
- F. En recursos humanos
- G. En administración
- H. En la gerencial general
- I. En otra área (indique cual)

17. ¿Cuántas veces usó diseño en su compañía en los últimos 3 años?

- A. Todos los meses
- B. Algunos meses del año
- C. 1 vez al año
- D. Sólo 1 vez en los últimos 3 años
- E. No lo sé
- F. Otro (indique cuánto) _____

18. ¿Qué alternativa refleja mejor su experiencia respecto al uso de diseño en su compañía?

- A. El diseño es un costo
- B. El diseño es una inversión

Inversión en diseño

19. Indique el rango de dinero (en pesos) que estima ha destinado su compañía al diseño en los últimos 3 años:

- A. 0 - 5.000.000
- B. 5.000.001-10.000.000
- C. 10.000.001-50.000.000
- D. 50.000.001-100.000.000
- E. Más de 100 millones
- F. No lo sé

20. Del presupuesto (en pesos) en los últimos 3 años destinado a diseño en su compañía ¿Aproximadamente cuánto fue financiado con fondos públicos?

- A. 0
- B. 1 a 5.000.000
- C. 5.000.001-10.000.000
- D. 10.000.001-50.000.000
- E. 50.000.001-100.000.000
- F. Más de 100 millones

SI RESPONDIÓ A, PASAR A PREGUNTA 22.

21. De la siguiente lista de fondos públicos, marque aquel o aquellos que hayan sido adjudicados para este financiamiento:

- A. SSAF-D
- B. SSAF-I
- C. Voucher de innovación / Súmate a innovar
- D. Otro (indique cual) _____

Encuesta de medición de uso e impacto del diseño

22. Ordene de 1 a 7 los tipos de servicios de diseño según la inversión total en los últimos 3 años, siendo 1 el servicio en el que más se invirtió (marque n.i. si no invirtió en este servicio):

- A. Diseño gráfico y de impresos
- B. Diseño para soporte digital
- C. Diseño de objetos industriales
- D. Diseño de espacios y ambientes
- E. Diseño textil y accesorios de moda
- F. Diseño de creación o mejora de servicios
- G. Diseño para la estrategia de la organización

23. ¿Cómo varió la inversión en diseño en su compañía en los últimos 3 años?

- A. Hemos aumentado la inversión
- B. Hemos mantenido la inversión
- C. Hemos disminuido la inversión
- D. No sabe

24. ¿Cómo proyecta que variará la inversión en diseño en su compañía en los próximos 3 años?

- A. Aumentará la inversión
- B. Se mantendrá la inversión
- C. Disminuirá la inversión
- D. No sabe

25. ¿En cuál o cuáles de las siguientes alternativas se enfocarán las inversiones futuras en diseño de su compañía?

- A. Reforzar o construir la marca
- B. Canal digital
- C. Ideación, prototipado y/o conceptualización de producto o servicio
- D. Mejorar o crear la imagen visual o apariencia de un producto o servicio
- E. Mejorar la calidad de un producto o servicio
- F. Crear una familia de productos o de servicios
- G. Mejorar la usabilidad de un producto o servicio
- H. Adaptar un producto o servicio a diferentes segmentos
- I. Otra (indique cuál) _____

26. ¿Qué tipo o tipos de capacitación en diseño se le entrega a los trabajadores?

- A. Capacitación en diseño con proveedores externos sólo para empleados relacionados con labores de diseño
- B. Capacitación con proveedores externos en diseño para empleados en general
- C. Capacitación interna en diseño sólo para empleados relacionados con labores de diseño
- D. Capacitación interna en diseño para empleados en general
- E. No se entrega capacitación en diseño

27. ¿Cuál o cuáles de las siguientes afirmaciones describe mejor las actividades de su compañía respecto al diseño?

- A. El diseño es un elemento central en la estrategia de la compañía
- B. El diseño es un elemento integral pero no central del trabajo de desarrollo de la compañía
- C. El diseño se usa como terminación final, mejorando apariencia y atractivo del producto final
- D. No se usa diseño en la compañía
- E. No lo sé

28. ¿Su empresa ha participado en programas de colaboración en diseño con universidades o institutos?

- A. Sí
- B. No

Contratación de diseño

29. ¿Contrata o ha contratado servicios de diseño a agencias, consultoras o diseñadores externos?

- A. Sí
- B. No

SI RESPONDIÓ B, PASAR A PREGUNTA NÚMERO 35

30. ¿Cuando contrata servicios de diseño de forma externa, qué tipo de proveedores prefiere contratar?

- A. Diseñadores independientes
- B. Agencias de diseño que ofrecen 1 solo tipo de servicio de diseño
- C. Consultoras de diseño que ofrecen una amplia variedad de servicios de diseño

31. ¿En qué situaciones compran servicios de diseño externos? (puede marcar una o más alternativas)

- A. Cuando la tarea excede nuestros recursos internos
- B. Cuando necesitamos ser desafiados y tener una mirada externa
- C. Cuando en la solución de una tarea nos encontramos con desafíos inesperados
- D. Cuando es más económico resolver una tarea de manera externa
- E. Otra (indique cual) _____

Encuesta de medición de uso e impacto del diseño

32. ¿Qué tipo o tipos de diseño contratan externamente?

- A. Diseño gráfico y de impresos
- B. Diseño para soporte digital
- C. Diseño de objetos industriales
- D. Diseño de espacios y ambientes
- E. Diseño textil y accesorios de moda
- F. Diseño de creación o mejora de servicios
- G. Diseño para la estrategia de la organización (donde hayan participado diseñadores)
- H. Formación para el diseño
- I. Proveedores relacionados al diseño

33. Los proveedores de servicios de diseño que han contratado anteriormente son: (puede marcar ambas alternativas)

- A. Nacionales
- B. Internacionales

34. ¿De las siguientes alternativas cuál o cuáles describen mejor la manera en que acceden a proveedores de diseño?

- A. Recomendación personal / boca a boca
- B. Ruedas de negocios (enlaces comerciales)
- C. Búsqueda por internet
- D. Licitación o concurso
- E. Otro (indique cual) _____

35. Respecto al diseño incorporado al interior de su organización, marque la alternativa que corresponda.

- A. Tenemos al menos un diseñador contratado pero no un departamento de diseño dedicado
- B. Tenemos un departamento de diseño dedicado
- C. No tenemos diseñadores contratados

SI RESPONDIÓ C, PASAR A PREGUNTA 41

36. Marque la o las alternativas que mejor describen por qué no compran diseño externo (cuando no lo hacen).

- A. No conocemos agencias / diseñadores que puedan resolver nuestros desafíos
- B. No hay empresas externas de diseño en mi área geográfica
- C. No sabemos dónde ni cómo podemos encontrar agencias de diseño adecuadas
- D. Es muy difícil demostrar el rendimiento de la inversión usando diseñadores externos o agencias
- E. No podemos permitirnos invertir en diseñadores externos o agencias
- F. No hemos cumplido con las expectativas al contratar servicios externos de diseño
- G. Contamos con un diseñador / departamento de diseño interno
- H. Otro (indique cual) _____

37. ¿Cuántas personas con formación en diseño existen en su compañía?

- A. 1
- B. 2-4
- C. 5-9
- D. 10 o más

38. ¿En qué nivel o niveles de la compañía existen personas con formación en diseño?

- A. Directorio
- B. Gerencia
- C. Jefes ejecutivos
- D. Administrador senior / medio / junior
- E. Otro (indique cuál) _____

39. De los trabajadores que realizan tareas relacionadas con diseño en su empresa indique cuántos corresponden a cada tipo de formación.

Formación técnica en diseño (institutos profesionales) _____
Formación profesional en diseño (universidades) _____
Magister en diseño _____
Doctor en diseño _____

40. ¿Qué tipo o tipos de tareas de diseño resuelven internamente? (marque todas las alternativas que correspondan)

- A. Diseño gráfico y de impresos
- B. Diseño para soporte digital
- C. Diseño de objetos industriales
- D. Diseño de espacios y ambientes
- E. Diseño textil y accesorios de moda
- F. Diseño de creación o mejora de servicios
- G. Diseño para la estrategia de la organización
- H. Formación para el diseño
- I. Proveedores relacionados al diseño

III. Agregación de valor e impacto del uso de diseño

41. Marque el o los factores que desde su perspectiva son cruciales para el éxito de los negocios:

- A. Planificación estratégica
- B. Gestión financiera
- C. Gestión de operaciones
- D. Calidad del equipo
- E. Comunicaciones internas
- F. Marketing
- G. Investigación y desarrollo
- H. Diseño

Encuesta de medición de uso e impacto del diseño

“El diseño genera beneficios a las empresas en tres ámbitos:

Permite identificar el valor que se puede agregar

Permite agregar valor

Permite comunicar el valor agregado”

(Viladas 2010)

Donde la agregación de valor es incorporar características extra al producto que van más allá de las expectativas estándar y proveen un plus, por el cual el cliente está dispuesto a pagar más.

42. En relación a la definición recién expuesta. ¿Cómo agrega valor a través del diseño su empresa a sus clientes?

- A. Confiamos únicamente en nuestro producto o servicio tradicional
- B. Entregamos algo de valor agregado a través del diseño
- C. Entregamos mucho valor agregado a través del diseño

SI RESPONDIÓ B O C, PASAR A PREGUNTA 44

43. ¿Por qué su empresa no agrega valor más allá de su producto/servicio tradicional?

- A. No creo que beneficie el negocio
- B. No es relevante para lo que hacemos
- C. Ya ofrecemos lo mejor o cumplimos las necesidades del cliente
- D. Queremos hacerlo, pero no lo hemos hecho aún
- E. No tenemos recursos
- F. No lo hemos pensado aún
- G. Otro _____

PASAR DIRECTO A PREGUNTA 52

44. De las siguientes alternativas marque aquella o aquellas en las que su empresa agrega valor mediante diseño a sus clientes:

- A. En la relación que genera con los clientes
- B. En el diseño de productos y servicios
- C. En la marca
- D. En servicios físicos o complementarios al producto, o servicio principal
- E. En servicios online
- F. En la agrupación de productos y servicios (packs o combos de productos)
- G. En la experiencia de compra
- H. En asociaciones de promoción con otras empresas
- I. En opciones o alternativas de financiamiento

45. Dentro del proceso de desarrollo de nuevos productos o servicios, indique en qué etapa su compañía incorpora el mayor valor agregado (puede marcar más de 1 alternativa)

- A. El valor agregado se incorpora en la etapa de desarrollo del producto
- B. El valor agregado se incorpora antes del lanzamiento del producto
- C. El valor agregado se incorpora después del lanzamiento del producto

46. Seleccione la opción que le parece indica el impacto que tiene la agregación de valor mediante diseño en el **aumento de la facturación**:

- A. Cero impacto
- B. Muy poco impacto
- C. Algo de impacto
- D. Un impacto adecuado
- E. Un gran impacto

47. Seleccione la opción que le parece indica el impacto que tiene la agregación de valor mediante diseño en el **aumento de la utilidad**:

- A. Cero impacto
- B. Muy poco impacto
- C. Algo de impacto
- D. Un impacto adecuado
- E. Un gran impacto

48. Seleccione la opción que le parece indica el impacto que tiene la agregación de valor mediante diseño en el **aumento de la participación de mercado**:

- A. Cero impacto
- B. Muy poco impacto
- C. Algo de impacto
- D. Un impacto adecuado
- E. Un gran impacto

49. Seleccione la opción que le parece indica el impacto que tiene la agregación de valor mediante diseño en el **desarrollo de nuevos mercados**:

- A. Cero impacto
- B. Muy poco impacto
- C. Algo de impacto
- D. Un impacto adecuado
- E. Un gran impacto

Encuesta de medición de uso e impacto del diseño

50. Seleccione la opción que le parece indica el impacto que tiene la agregación de valor mediante diseño en la **diferenciación de la competencia**:

- A. Cero impacto
- B. Muy poco impacto
- C. Algo de impacto
- D. Un impacto adecuado
- E. Un gran impacto

51. Seleccione la opción que le parece indica el impacto que tiene la agregación de valor mediante diseño en la **mejora de la visibilidad de su empresa o de sus productos o servicios**:

- A. Cero Impacto
- B. Muy poco impacto
- C. Algo de impacto
- D. Un impacto adecuado
- E. Un gran impacto

52. ¿En qué medida cree que el diseño impacta en el resultado de su negocio?

- A. No impacta
- B. Impacta en menor medida
- C. Impacta hasta cierto punto
- D. Impacta en gran medida
- E. Impacta en muy gran medida
- F. Lo desconozco

SI MARCA A, FIN DE LA ENCUESTA

Aportes del diseño

53. ¿Ha sido útil el diseño para innovar en su empresa?

- A. Para nada
- B. Casi no ha sido útil
- C. Ha sido útil
- D. Ha sido útil en gran medida
- E. Ha sido útil en muy gran medida

SI MARCA A, PASAR A LA PREGUNTA 55

54. Marque aquellas dimensiones en las que considera que el diseño ha sido un aporte respecto a la **Innovación** en su empresa:

- A. Ha servido para reducir tiempos de lanzamiento a mercado
- B. Ha servido para reducir costos de desarrollo
- C. Ha servido para generar productos/servicios con foco en el usuario
- D. Ha servido para mejorar la apariencia de mis productos/servicios para los clientes
- E. Ha servido para hacer mis productos/servicios más deseables para mis clientes
- F. Ha servido para facilitar la instalación o implementación de mis productos/servicios
- G. Ha servido para aumentar el valor agregado de mis productos/servicios
- H. Otro (indique cuál) _____

55. Marque aquellas dimensiones en las que considera que el diseño ha sido un aporte en su empresa respecto a la **Estrategia** de su empresa:

- A. Ha servido para crear nuevas áreas de negocios / Diversificar portafolio de productos / Necesidad de abrir nuevos mercados
- B. Ha servido para ganar nuevos clientes con el portafolio actual / Aumento en la cuota de mercado
- C. Ha servido para mejorar la satisfacción del cliente
- D. Ha servido para identificar y definir al usuario
- E. Ha servido para mejorar la imagen de marca / aumentar el valor de la marca / Alinear la imagen de marca en todos los canales
- F. Ha servido para generar y priorizar estrategias para competir
- G. Ha servido para generar diferenciación de la competencia / mejorar la competitividad
- H. Ha servido para mejorar la comunicación externa (con clientes, proveedores, comunidad, etc.)

Encuesta de medición de uso e impacto del diseño

Para responder las siguientes 5 preguntas considere la comparación del producto/servicio principal de su empresa con la competencia en cada uno de los ámbitos que se exponen

56. En funcionalidad (por ejemplo eficiencia, precisión, velocidad, exactitud, satisfacción, recompra, entre otras) con respecto a su competencia

- A. Mi producto/servicio es significativamente peor
- B. Mi producto/servicio es ligeramente peor
- C. Mi producto/servicio es más o menos parecido
- D. Mi producto/servicio es ligeramente mejor
- E. Mi producto/servicio es significativamente mejor
- F. No aplica

57. En estilo o estética (por ejemplo cómo el producto o soporte del servicio se ve, su apariencia, forma o gráfica) con respecto a su competencia

- A. Mi producto/servicio es muy anticuado, poco atractivo, poco atrayente
- B. Mi producto/servicio es ligeramente anticuado, poco atractivo, poco atrayente
- C. Mi producto/servicio es más o menos parecido
- D. Mi producto/servicio es ligeramente actualizado, atractivo y atrayente
- E. Mi producto/servicio es significativamente actualizado, atractivo y atrayente
- F. No aplica

58. En identidad de marca (por ejemplo qué tan intensa es la asociación del consumidor con la marca o imagen general del producto, servicio o compañía) con respecto a su competencia

- A. Mi identidad de marca es muy débil
- B. Mi identidad de marca es débil
- C. Mi identidad de marca es más o menos parecida
- D. Mi identidad de marca es fuerte
- E. Mi identidad de marca es muy fuerte
- F. No aplica

59. En despacho al consumidor (por ejemplo velocidad de despacho, de respuesta, eficiencia) con respecto a su competencia

- A. Mi despacho es significativamente peor
- B. Mi despacho es ligeramente peor
- C. Mi despacho es más o menos parecido
- D. Mi despacho es ligeramente mejor
- E. Mi despacho es significativamente mejor
- F. No aplica

60. En precio de venta con respecto a su competencia:

- A. Mi precio de venta es significativamente más bajo
- B. Mi precio de venta es ligeramente mas bajo
- C. Mi precio de venta es más o menos parecido
- D. Mi precio de venta es ligeramente más alto
- E. Mi precio de venta es significativamente más alto
- F. No aplica

En las siguientes 4 preguntas marque la o las alternativas que correspondan a su empresa

61. En los últimos 3 años su empresa introdujo productos que:

- A. Representan cambios en tecnología
- B. Reducen costos de producción
- C. Representan cambios en la forma del producto o en su packaging
- D. Ninguna de las anteriores

62. En los últimos 3 años su empresa introdujo procesos de producción o prestación de servicio que:

- A. Reducen costos costo de manufactura o prestación
- B. Aumenta la calidad de manufactura o entrega de producto/servicio
- C. Permite producción o entrega de un nuevo producto o servicio
- D. Ninguna de las anteriores

63. En los últimos 3 años su empresa introdujo servicios que:

- A. Representan cambios en performance o nuevos niveles de funcionalidad
- B. Representan cambios en experiencia de usuario
- C. Ninguna de las anteriores

64. En los últimos 3 años su empresa introdujo métodos de marketing que:

- A. Usan nuevos medios o nuevas técnicas para promocionar productos o servicios
- B. Usan nuevos métodos para placement de productos o nuevos canales de venta para productos o servicios
- C. Crea una nueva imagen de marca, símbolo o identidad de producto o servicio.
- D. Ninguna de las anteriores

Encuesta de medición de uso e impacto del diseño

65. ¿Cuántas líneas de negocio de su empresa se crearon usando diseño?

- A. 0 (ninguna)
- B. Menos del 50%
- C. Más del 50%

66. ¿Qué tipos de diseño usó en el desarrollo de esas líneas de negocio? (marque la o las alternativas que considere correctas):

- A. Diseño gráfico y de impresos
- B. Diseño para soporte digital
- C. Diseño de objetos industriales
- D. Diseño de espacios y ambientes
- E. Diseño textil y accesorios de moda
- F. Diseño de creación o mejora de servicios
- G. Diseño para la estrategia de la organización
- H. No se usó diseño
- I. Otro: _____
- J. No aplica

67. Por cada \$100 pesos invertidos por su empresa en diseño ¿Cuánto ha sido el retorno?

- A. Menor que cero (hemos perdido la inversión)
- B. Entre \$0 y \$50
- C. Entre \$51 y \$100
- D. Entre \$101 y \$500
- E. Mayor a \$500

68. ¿Cuánto estima que ha variado la utilidad de su empresa en los últimos 3 años gracias al uso de diseño?

- A. menor que 0% (ha decrecido)
- B. entre un 0% y un 25%
- C. entre un 25% y un 50%
- D. más de un 50%
- E. No aplica

69. ¿Cómo ha cambiado el desempeño de su empresa con el uso de diseño?

- A. Ha empeorado
- B. No ha variado
- C. Ha mejorado
- D. Ha mejorado significativamente

70. ¿Después de usar diseño, cómo varió la percepción del diseño en sus empleados?

- A. Empeoró
- B. Se mantuvo
- C. Mejoró

71. ¿Su compañía ha desarrollado innovación con diseño que implique registro de propiedad intelectual?

- A. Sí
- B. No
- C. No sabe

72. ¿Cómo protege esa propiedad intelectual?

- A. Registro de marca
- B. Derecho de autor
- C. Registro de diseño
- D. Patente
- E. No he protegido mi Propiedad Intelectual
- F. Otro

73. ¿Cuántas patentes u otros derechos de propiedad intelectual ha registrado en los últimos 3 años?

- A. 0
- B. Entre 1 y 5
- C. Entre 6 y 9
- D. Más de 10