

ENCUESTA REPARACIÓN DE PEQUEÑOS ELECTRODOMÉSTICOS EN LA RM

Encuesta N°: _____

Fecha Etapa 1: _____

Fecha Etapa 2: _____

Nombre Encuestador: _____

(Saludo y presentación inicial) “Estamos desarrollando un proyecto, financiado por SERNAC, para CONADECUS, la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile. Se trata de una encuesta sobre la “Reparación de pequeños electrodomésticos en Chile”, cuyo objetivo es conocer las marcas, la disponibilidad de repuestos y la facilidad de reparación de pequeños electrodomésticos”

“Los datos de su negocio, no serán publicados y sólo serán utilizados con un fin estadístico. Su participación podrá ayudar a las personas a tomar decisiones de compra informadas y que permitan proteger a los consumidores de prácticas de obsolescencia programada”

“Para mayor información sobre el proyecto favor contactar a Marcela Godoy, directora del proyecto, y encargada de consumo sostenible y economía circular de CONADECUS” consumosostenible@conadecus.cl.

I. DATOS DEL ESTABLECIMIENTO

1. Razón social: _____

2. Nombre Fantasía: _____

3. Dirección Comercial: _____

4. Nombre contacto: _____

5. Correo electrónico: _____

6. Teléfono contacto: _____

7. Redes sociales:

Facebook: _____

Instagram: _____

Otra: _____

8. Página web: _____

9. Agenda de encuesta con técnico _____

II. ÁREA COMERCIAL

10) ¿A través de qué medios comunica su servicio?

- Redes Sociales
- Plataformas de Marketplace
- Flyers impresos
- Email marketing
- Otros: _____

11) Si utiliza plataformas de e-commerce:

- Mercado Libre
- Yapo
- Marketplace de Facebook
- Otra: _____

12) ¿Los precios de los servicios de reparación se encuentran de manera accesible a los clientes?

- Sí No

13) Si la respuesta es SÍ, ¿cómo accede la persona a esta información?

- Página web
- Redes sociales
- Listado de precios en el establecimiento a la vista
- Entrega de información presencial
- Entrega de información vía telefónica o correo electrónico

Comentarios: _____

14) ¿Con qué medios de pago trabaja?

- Tarjetas bancarias (débito, crédito)
- Efectivo
- Cheque
- Transferencia electrónica

15) ¿La empresa es un servicio técnico autorizado de alguna/s marca/s?:

- Si No

¿Cuál o cuáles?:

16) ¿Existe un protocolo, desde las marcas, para otorgar el permiso que lo faculte como servicio técnico autorizado?

Sí No No sabe / No contesta

17) En el caso de los productos que no están cubiertos por la garantía legal ¿Su empresa garantiza a los clientes el trabajo de reparación?

Sí No Se entrega otro tipo de solución

18) Si la respuesta es sí, ¿por cuánto tiempo garantiza el trabajo?: _____

19) Si entrega otro tipo de solución, indique cuál: _____

III. CARACTERIZACIÓN DEL CLIENTE

20) ¿Qué tipo de clientes acude a su tienda?

- Clientes empresas
- Clientes personas

21) Respecto al género, ¿qué tipo de clientes vienen con más frecuencia a su tienda?

- Mujeres
- Hombres
- Otro

22) ¿Qué rango de edad tienen los clientes que visitan su tienda con más frecuencia?

- Entre 18 y 24 años
- Entre 25 y 34 años
- Entre 35 y 44
- Entre 45 y 54
- Entre 55 y 64
- Mayores de 65

23) ¿A qué viene principalmente los clientes a la tienda?

- A reparar electrodomésticos
- A comprar repuestos
- A vender electrodomésticos de segunda mano
- A comprar electrodomésticos de segunda mano

IV. DATOS DE LA PERSONA ENTREVISTADA (TÉCNICO)

Nombre: _____

Cargo o función que desempeña en la empresa: _____

Formación: _____

¿Ha realizado alguna actividad de capacitación y/o actualización tecnológica en los últimos tres años?:

V. ÁREA TÉCNICA

24) Sobre el servicio que entrega en el ámbito de la reparación:

- Sólo vendemos repuestos
- Sólo hacemos reparación
- Reparamos y vendemos repuestos

Comentarios: _____

25) ¿Qué tipo de pequeños electrodomésticos cubre su servicio? (tanto en reparación como venta de repuestos)

- Hervidores
- Batidoras manual
- Batidoras de inmersión (Minipimer)
- Licuadoras
- Secadores de pelo
- Hornos eléctricos
- Procesadores de alimentos
- Cafeteras eléctricas
- Tostadores eléctricos
- Planchas de ropa
- Planchas de pelo
- Exprimidores
- Máquina de hacer pan
- Otros _____

26) ¿Qué otras actividades asociadas al servicio de reparación realizan?

- Compraventa de segunda mano de productos
- Compraventa de segunda mano de repuestos
- Reutilización de repuestos de otros productos no reparables
- Reacondicionamiento de productos para la venta
- Otro _____

27) Considerando los aparatos mencionados en la pregunta anterior, ¿cuáles son los consultados con más frecuencia por los clientes? Ya sea para reparación o venta de repuestos.

- Hervidores
- Batidoras manual
- Batidoras de inmersión (Minipimer)
- Licuadoras
- Secadores de pelo
- Hornos eléctricos
- Procesadores de alimentos
- Cafeteras eléctricas
- Tostadores eléctricos
- Planchas de ropa
- Planchas de pelo
- Exprimidores
- Máquina de hacer pan
- Otros

28) En términos generales, ¿cuáles son los aparatos con mayor facilidad de reparación?

- Hervidores
- Batidoras manual
- Batidoras de inmersión (Minipimer)
- Licuadoras
- Secadores de pelo
- Hornos eléctricos
- Procesadores de alimentos
- Cafeteras eléctricas
- Tostadores eléctricos
- Planchas de ropa
- Planchas de pelo
- Exprimidores
- Máquina de hacer pan
- Otros

29) ¿Cuál es el principal obstáculo para la reparación de aparatos eléctricos de menor tamaño?

- Falta de repuestos
- Dificultad de reparación por diseño, por ej: piezas que no se pueden separar
- Otro _____

30) Sólo en lo que respecta a pequeños electrodomésticos. ¿Qué marcas tienen mayor disponibilidad de repuestos? Evalúe del 1 al 3

1 = No tiene repuestos en el mercado

2 = Es muy difícil conseguirlos

3 = Hay suficiente cantidad de repuestos

Marca	Nota	Marca	Nota	Marca	Nota
Albin trotter		Electrón		Philips	
Aiwa		FDV		Recco	
Black+Decker		Fensa		Samsung	
Blanik		Gama		Siegen	
Blaupunkt		Mademsa		Sindelen	
Bosch		Midea		Teka	
Braun		Moulinex		Tefal	
Delonghi		Oster		Thomas	
Electrolux		Philco		Ursus Trotter	

Otra marca: _____

31) Sólo en lo que respecta a pequeños electrodomésticos. ¿Qué marcas tienen mayor posibilidad de reparación? Evalúe del 1 al 3

- 1 = No tiene reparación
- 2 = Se puede reparar, pero presenta dificultades
- 3 = Se puede reparar sin problemas

Marca	Nota	Marca	Nota	Marca	Nota
Albin trotter		Electrón		Philips	
Aiwa		FDV		Recco	
Black+Decker		Fensa		Samsung	
Blanik		Gama		Siegen	
Blaupunkt		Mademsa		Sindelen	
Bosch		Midea		Teka	
Braun		Moulinex		Tefal	
Delonghi		Oster		Thomas	
Electrolux		Philco		Ursus trotter	

Otra marca: _____

32) ¿Existe un mecanismo o canal de comunicación para informar a las marcas sobre fallas de productos o disponibilidad de repuestos? En caso de que su respuesta sea SI, explique cómo lo hace.

VI. GESTIÓN DE RESIDUOS

33) Cuando los productos no se pueden reparar o no tienen repuestos disponibles y han quedado en el establecimiento:

- Se van a disposición final (relleno sanitario)
- Se los entregamos a un reciclador de base
- El municipio cuenta con un servicio de retiro de electrodomésticos en desuso.
- Tenemos convenio con una empresa de reciclaje que se los lleva.
- Pagamos un servicio de reciclaje con una empresa de gestión de residuos.
- Vendemos los residuos a una empresa de reciclaje de electrodomésticos.
- Otra _____

VII. CONCEPTO DE REPARABILIDAD

34) Sobre iniciativas legislativas y asociativas en torno a la reparación:

- Conoce las iniciativas de “derecho a reparar”
- Conoce o participa de algún movimiento u organización de reparadores
- Conoce o pertenece a una asociación de reparadores
- Conoce o pertenece a una cooperativa de reparadores
- No conoce iniciativas de este tipo

35) ¿Con cuáles de estas afirmaciones se identifica?

- Reparar es un derecho
- Reparar es un acto revolucionario
- Reparar es un negocio
- Reparar es ecológico
- Reparar es un principio de la economía circular

36) Actualmente es necesario definir un índice de reparabilidad para Chile. ¿Cuál o cuáles cree usted que son los factores más importantes a tomar en cuenta?

- Cantidad de repuestos en el mercado nacional
- Facilidad de adquirir repuestos
- Precio de los repuestos
- Posibilidad de adquirir repuestos alternativos
- Facilidad para desmontar el producto
- Otro: _____

37) Como especialista en reparación ¿qué requisitos cree que deberían cumplir las empresas que diseñan y colocan pequeños electrodomésticos en Chile? (Respuesta grabada)

Cierre

Antes de terminar, me gustaría saber si le gustaría recibir información sobre el progreso de este proyecto.

- Si
 No

Muchas gracias por sus respuestas, serán de muchísima ayuda.