

LA COMPETENCIA POR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Ana Paula Haddad / Coordinador de Proyectos

- ▄ **Tsuru GSI, el auto con mayor número de clientes satisfechos en su categoría.**
- ▄ **Desempeño y diseño exterior, sus fortalezas.**

La división automotriz de **MERC** lanzó desde finales del año pasado el estudio **EMS-autos** con la finalidad de medir, de forma continua, la satisfacción de los clientes con sus automóviles. Este proyecto es una iniciativa de **MERC** para mantenerse a la cabeza de la investigación automotriz y los resultados están disponibles para las armadoras, distribuidores y medios interesados en conocer qué automóviles tienen los valores más altos y bajos en cuanto a satisfacción del cliente, y en qué áreas del vehículo se tiene mejores resultados.

La primera medición del **EMS** se llevó a cabo durante el mes de septiembre del 2003 y la premiación de los mejores modelos fue en Octubre. Durante el 2004 realizaremos la segunda medición, resultados que se presentarán a los medios de comunicación y armadoras en el mes de octubre.

En los primeros números, se habló de los segmentos: Compactos y Family Low, en donde el Renault Clío y el Toyota Corolla fueron los ganadores de cada uno de los segmentos respectivamente.

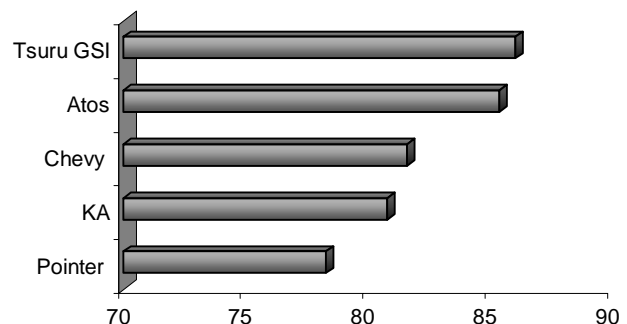
Este mes se analizará el último segmento que se evaluó en el EMS (Estándar Merc de Satisfacción), el segmento de Sub Compactos, en el que 5 modelos compitieron por obtener el primer lugar.



EMS AUTOS
Estándar Merc de Satisfacción



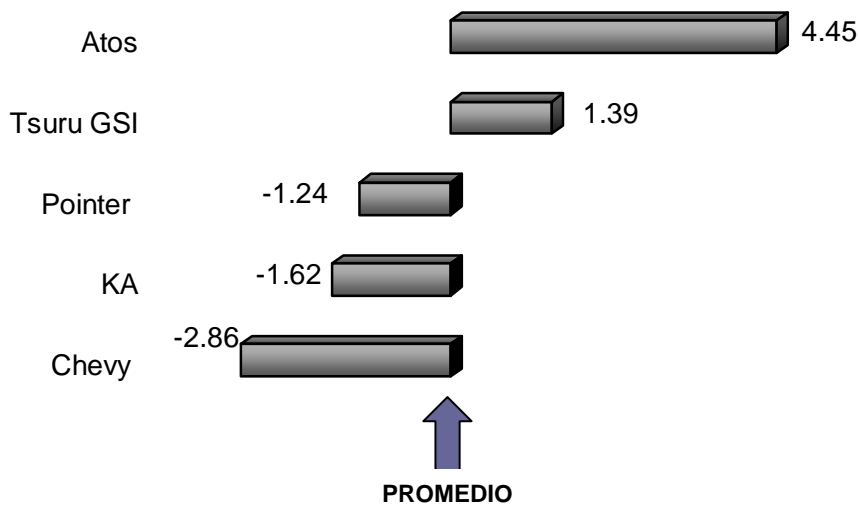
De los modelos evaluados en el segmento de Sub Compactos, el Tsuru GSI fue el auto con mayor número de clientes satisfechos en su categoría. Los aspectos mejor calificados por los clientes de este modelo fueron: el diseño de la parte trasera, calidad de las fascias, espacio de la cajuela, diseño y tamaño de la guantera y la potencia de su motor en las subidas. Los atributos menos sobresalientes del Tsuru GSI fueron: la facilidad para contraer los espejos, diseño de la consola, y la falta de diversión al manejarlo; en donde el modelo Ford Ka fue mejor evaluado en estos dos últimos atributos. Al ser este un auto que pertenece al segmento de Sub Compactos y por lo tanto ser un modelo económico, los usuarios de Tsuru GSI no dieron mayor peso a estos aspectos, favoreciendo puntos como lo es el consumo de combustible, en donde este modelo ocupa el tercer lugar en ahorro de gasolina.





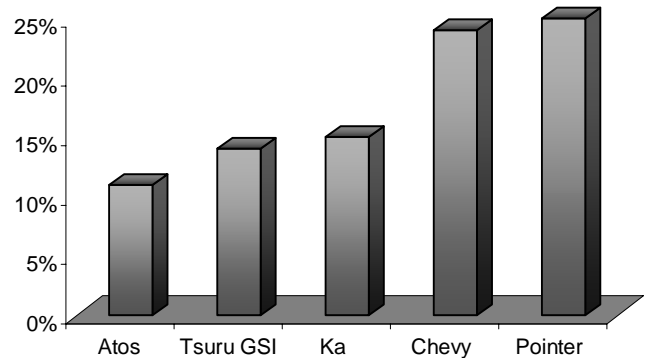
En cuanto a la relación precio-producto, Tsuru GSI se encuentra en el segundo lugar de los modelos que conforman este segmento. Aspecto que se ve reflejado en las ventas y la aceptación que este auto sigue teniendo en el mercado.

RELACIÓN PRECIO-PRODUCTO

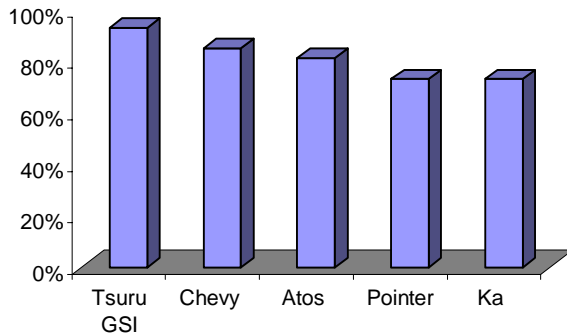


INCIDENCIA DE PROBLEMAS

Con respecto a la incidencia de problemas reportados en los distintos modelos, en esta gráfica se muestra como Atos es el auto con menos problemas, ya que el sólo 11% de los dueños mencionaron haber tenido algún tipo de problema técnico, dejando al ganador, Tsuru GSI, en segundo lugar con un 15% en este indicador. Por su parte el modelo con mayor número de contratiempos reportados fue Pointer (27%) factor que influyó para que este auto tuviera el menor porcentaje de clientes satisfechos.



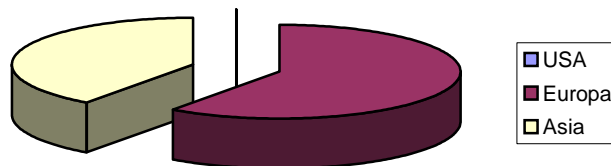
INTENCIÓN DE RECOMPRA



Al preguntar a los dueños de los distintos modelos que conforman este segmento si volverían a comprar el mismo modelo, los resultados fueron los siguientes:

- ≡ Nissan Tsuru GSI
- ≡ GM Chevy
- ≡ Dodge Atos
- ≡ VW Pointer
- ≡ Ford KA

A pesar de que el mercado de automóviles pertenecientes al segmento de Sub Compactos, se encuentra formado en su mayoría por diseños Europeos (60%), en este estudio se ve como Tsuru GSI, un auto Asiático logró obtener el mayor número de clientes satisfechos en esta categoría. En esta categoría de automóviles no participa ningún vehículo que sea diseño americano.



METODOLOGÍA

La presente gaceta es una publicación mensual emitida por la División Automotriz de **MERC**. Los datos aquí mostrados son resultado de un estudio de investigación de mercados realizado entre dueños de los modelos evaluados mediante la técnica de entrevistas personales aplicadas en las ciudades de México, Guadalajara y Monterrey. La muestra fue de 2,640 entrevistas realizadas durante el mes de agosto del 2003. El margen de error es de +/-1.9% con un nivel de confianza del 95%. jeb@merc.com.mex

Tel. 91 38 38 00