

Entregó J.D. Power México reconocimientos “Satisfacción al Cliente” a 13 modelos

Martes, 15 Octubre 2013 16:32

Redacción

Automotores-rev.com



Un total de 33 automóviles y camiones ligeros de los diferentes segmentos que se clasifican en el mercado mexicano, fueron los mejor evaluados dentro del concepto “Satisfacción al cliente” por parte de sus propietarios, refiere la empresa consultora J.D. Power, con base en las encuestas realizadas para elaborar el estudio de Satisfacción con la Propiedad de Vehículos en México 2013 (MVOSS), llevado a cabo por décima ocasión consecutiva a nivel nacional.

Darren Slinder director regional de J.D. Power en Latinoamérica y Canadá, y Gerardo Gómez Gálvez, director general en México, encabezaron la entrega de los reconocimientos basados en encuestas realizadas este año de manera directa a 5,497 propietarios, mismos que compraron y han conducido su vehículo modelo 2011 o 2012, en un periodo que va de ocho a 34 meses, con lo cual, la satisfacción general reportada deriva de cuatro factores: calidad y confiabilidad del vehículo, atractivo del vehículo, servicio en el distribuidor o agencia y costo de propiedad.

Se evaluaron vehículos de pasajeros y comerciales en 11 segmentos de mercado, con base en lo cual se entregaron 13 reconocimientos, de los cuales fueron cinco para vehículos de Nissan en diferentes categorías; en tanto que Honda y Toyota recibieron cuatro cada uno; Ford, BMW, Jeep y Mercedes-Benz autos, tres; RAM y Audi, dos, mientras que Dodge, Renault, Volkswagen y Chevrolet obtuvieron solo uno, de acuerdo a la calificación hecha por los consumidores y reflejada en la encuesta.

Por categoría los modelos mejor evaluados por los clientes fueron:



**Subcompacto
Básico**

Nissan Tsuru

**Subcompacto
Alto**

Honda City

Compacto

Honda Civic
Renault Fluence
(empate)

Mediano

Nissan altima

SUV Pequeño

Nissan Rouge

SUV Mediano

Ford Explorer

Pickup Pequeño

Ford Ranger

Pickup Grande

Ram Pick up Limited
Duty

Básico de lujo

BMW X1

Mediano de lujo

BMW 5 series

SUV de lujo

Mercedez Benz GLX
Class

Se informó que por segundo año se refleja la importancia que tiene para el propietario el consumo de combustible de su vehículo, aunque el principal factor sigue siendo el precio del vehículo, así como la confiabilidad y durabilidad, seguidos de la tranquilidad.

En este sentido, la importancia reflejada por los clientes hacia cada uno de los factores que contribuyen a la satisfacción general de la propiedad de vehículos son: calidad y confiabilidad del vehículo 35%, atractivo del vehículo 34%, costo de propiedad 20% y servicio en la agencia 11%.

Asimismo se destaca que 20% de los propietarios dejan de llevar su automotor a la distribuidora antes del primer año, a pesar de contar con garantía vigente, además de que tres de cada cinco continúan confiando en el taller del distribuidor.

Al mismo tiempo, el estudio concluye que la cobertura de garantía existente del vehículo es el motivo más importante para elegir el centro de servicio de una agencia, seguido del prestigio de la misma, el precio más bajo del servicio, comodidad de la ubicación y buen servicio al cliente. Mientras que el factor preponderante para elegir un centro de servicio o taller independiente es el precio más bajo, seguido del deseo de los clientes de utilizar los servicios de sus mecánicos habituales, la calidad del servicio al cliente, el tipo de servicio necesario y el prestigio.



Al respecto, Gerardo Gómez informó, que si bien en México cada año menos de 1% de los habitantes compran vehículo nuevo, las empresas fabricantes y las distribuidoras deben estar al tanto de lo que los consumidores desean encontrar en los automotores.

FOTO: Ejecutivos de las empresas Nissan Mexicana, Honda, Toyota, Ford, BMW, Chrysler (Dodge, Jeep y RAM) Mercedes-Benz Autos, Audi, Renault, Volkswagen y General Motors (Chevrolet), recibieron las preseas otorgadas por J.D. Power México, con base en la realización de 5,497 encuestas directas a propietarios de vehículos modelos 2011 o 2012, que han operado su automotor por un periodo de ocho a 34 meses. Las entregas fueron llevadas a cabo por Darren Slinder director regional de J.D. Power en Latinoamérica y Canadá, así como por Gerardo Gómez Gálvez, director general en México y Silvia Gómez.