

## LA COMPETENCIA POR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Jorge Escamilla / Director División Automotriz

- /// Clío, el auto con mayor número de clientes satisfechos en su categoría.
- /// Desempeño y manejo, sus fortalezas.
- /// Autos europeos, líderes en satisfacción.

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 en cuanto a satisfacción del cliente, qué marcas y modelos tienen menos satisfechos a sus clientes 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. En este año realizaremos la segunda medición, resultados que se presentarán a los medios de comunicación en el mes de octubre.

En esta ocasión haremos una revisión de lo sucedido en el segmento de autos compactos en donde participaron 10 modelos.

En las siguientes publicaciones se comentarán los resultados de vehículos pertenecientes a otros segmentos así como otro tipo de información sobre la satisfacción del cliente con sus automóviles.

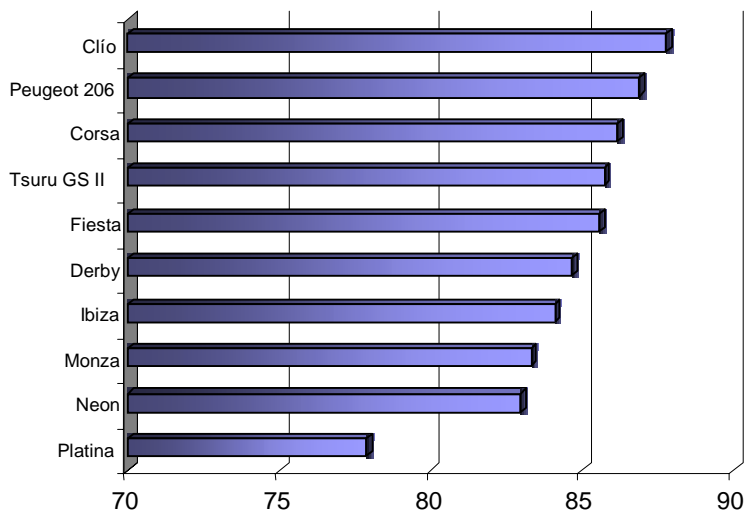


**EMS** AUTOS  
Estándar Merc de Satisfacción



Renault Clío es, hasta el momento, el auto con mayor índice de satisfacción de su categoría, destacando sobre la competencia en: desempeño, potencia, respuesta de frenos, estabilidad/suspensión, control en frenadas bruscas, calidad de las luces tanto delanteras como traseras y la calidad de los materiales exteriores e interiores.

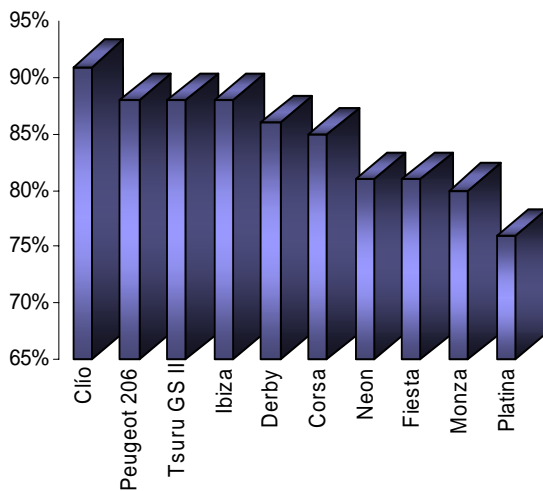
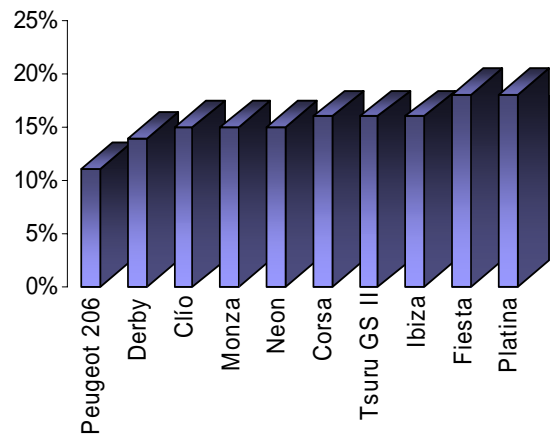
SATISFACCIÓN POR MODELO  
Índice EMS



Los puntos desfavorables de Clío son las plazas traseras y el espacio de cajuela aunque cabe mencionar que estas deficiencias no fueron penalizadas por los usuarios de Clío, lo cual puede obedecer a que el automóvil es usado más como auto personal por lo que el espacio trasero y capacidad de carga pasan a un segundo plano. Así, y como consecuencia de todo lo aquí descrito hicieron que Renault Clío fuera superior a la competencia en la relación precio-producto.

## INCIDENCIA DE PROBLEMAS

La incidencia de problemas reportados en los distintos modelos se presenta en la gráfica de la derecha en donde 11% de los dueños de Peugeot 206 reportaron haber tenido algún tipo de problema técnico con su auto, dejando al ganador, Clío, con un 15% en este indicador.

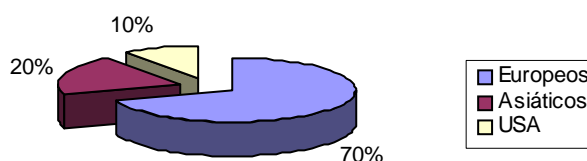


## INTENCIÓN DE RECOMPRA

Los resultados del estudio nos indican que los autos donde un mayor número de dueños volverían a comprar el mismo modelo son:

- /// Renault Clío
- /// Peugeot 206
- /// Nissan Tsuru GSII
- /// SEAT Ibiza

Es importante recalcar que el segmento de autos compactos se encuentra representado en nuestro país principalmente por modelos cuyo diseño es de procedencia europea, ya que solamente dos son de procedencia asiática y uno es de origen Norteamericano.



Si bien Renault Clío presenta varios elementos destacables sobre su competencia, sus fortalezas más claras se encuentran en desempeño (potencia, estabilidad, frenos), aspectos que sus poseedores valoraron preponderantemente para hacerlo el auto con más clientes satisfechos en la categoría de compactos.

## 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.mx](mailto:jeb@merc.com.mx) Tel. 91 38 05 80