

INFORME DE EXPERIENCIA DE USUARIO VERBATIMS

ENERO – ABRIL 2025 EN TALLERES POSVENTA KIA

Este informe analiza 1 504 valoraciones de servicio postventa recogidas entre el 15 de diciembre de 2024 y el 30 de abril de 2025, extraídas de los verbatims (opiniones textuales) de clientes de Kia. Proporciona una visión estratégica de la satisfacción por centro, modelo y tecnología, identifica áreas de riesgo y oportunidades de mejora, y aporta recomendaciones accionables. Los datos pueden estar sesgados por la voluntad de los usuarios de compartir su experiencia.

HALLAZGOS CLAVE

- **Puntuación media global:** 7,06/8 sobre 1 504 valoraciones.
 - **Distribución por tecnología:**
 - **Gasolina:** 721 valoraciones (47,94 %), puntuación media 7,06.
 - **Híbrido:** 375 valoraciones (24,93 %), puntuación media 7,33.
 - **Diésel:** 328 valoraciones (21,81 %), puntuación media 6,85.
 - **Eléctrico:** 74 valoraciones (4,92 %), puntuación media 6,64.
 - **Modelos más representativos:**
 - **Stonic YB:** 174 valoraciones (11,57 %), puntuación media 6,70.
 - **Sportage QL:** 133 valoraciones (8,84 %), puntuación media 6,79.
 - **Centros con rendimiento extremadamente bajo (avg < 5):**
 - **Noacar Automociones S.L.** (2 valoraciones, 0,13 % del total), avg 4,00.
 - **TRACXIONCARS, S.A.** (6 valoraciones, 0,40 % del total), avg 4,67.
- Motivos: demoras excesivas en citas (3–5 meses), repetición de visitas sin resolución, defectos de fábrica.
- **Centros con puntuación perfecta (avg 8,0):**
 - **BECO AUTOMOCIÓN, S.L.** (1 valoración, 0,07 %).
 - **MARA POIO, S.L.** (2 valoraciones, 0,13 %).
 - **2015 TXAPIME AUTOAK, S.L.** (1 valoración, 0,07 %).

Fortalezas: “satisfacción general y con el personal de atención”, trato profesional y amable.

ÁREAS DE OPORTUNIDAD Y RIESGO

- **Centros críticos (< 5):**
Ambos centros representan solo el 0,53 % del total, pero su impacto reputacional es alto.
 - **Noacar Automociones S.L.:** defectos de fábrica, falta de seguimiento.
 - **TRAXIONCARS, S.A.:** citas que tardan de 3 a 5 meses, múltiples visitas sin solución.
- **Riesgo por tecnología:**
 - **Eléctrico (4,92 % del total)** con avg 6,64: quejas de autonomía real y fallos eléctricos tras pocos kilómetros.
 - **Diésel (21,81 %)** con avg 6,85: percepciones de consumo de aceite y filtros degradados.
- **Modelos por debajo de la media:**
 - **Stonic YB (11,57 %) – avg 6,70:** reclamaciones de fallos mecánicos tras pocos meses y repetición de citas sin éxito.
 - **Sportage QL (8,84 %) – avg 6,79:** sonido inusual en marcha atrás y retrasos en entrega de piezas.

TEMPORALIDAD

- **Percepción del tiempo de servicio:**
 - “Después de haber estado **15 días** en el taller...”
 - “La reparación tardó **5 meses** en completarse.”
 - “Más de **tres meses** para tener cita...”
 - Valoración: demoras de **más de 2 días** son mal percibidas; hasta 48 h suelen considerarse aceptables.
- **Irregularidad en recopilación de feedback:**
 - **TALLERES M. GALLEGO, S.L.** no registró valoraciones en diciembre 2024.

- **TOLOSA MOTOR, S.A.** ausente en 4 de los 5 meses (dic '24, feb–abr '25), lo que dificulta el seguimiento continuo.

TALLERES / CONCESIONARIOS

Centros con avg < 5 (ordenados de menor a mayor)

Taller	Avg Score	% del total	Mayor motivo identificado
Noacar Automociones S.L.	4,00	0,13 %	Defectos de fábrica al recibir el coche
TRACXIONCARS, S.A.	4,67	0,40 %	Demoras de 3–5 meses en citas/servicio

3 Mejores talleres (avg 8,0)

Taller	Avg Score	% del total	Fortalezas clave
BECO AUTOMOCIÓN, S.L.	8,00	0,07 %	Profesionalidad y trato personalizado
MARA POIO, S.L.	8,00	0,13 %	“Satisfacción general” y atención ágil
2015 TXAPIME AUTOAK, S.L.	8,00	0,07 %	Rapidez en entrega y claridad en costes

Diferencias en comentarios:

- **Centros bajos:** foco en **demoras y falta de seguimiento**.
- **Centros altos:** énfasis en **trato al cliente, eficiencia y comunicación clara**.

MODELOS Y TECNOLOGÍA

Tecnología

Tecnología	% del total	Avg Score
Gasolina	47,94 %	7,06
Híbrido	24,93 %	7,33
Diésel	21,81 %	6,85
Eléctrico	4,92 %	6,64

Riesgo: Eléctrico y diésel por debajo de la media global, con quejas de autonomía y consumo de aceite.

Modelos con avg más bajos

Modelo	% del total	Avg Score	Queja recurrente
Stonic YB	11,57 %	6,70	Fallos mecánicos tras pocos meses; citas repetidas sin éxito
Sportage QL	8,84 %	6,79	Sonoridad inusual en marcha atrás; retrasos en piezas

CONCLUSIONES

1. **Optimizar tiempos de servicio** en centros críticos: acortar plazos de cita y reparación a menos de 48 h para evitar insatisfacción extrema y quejas de demoras de meses.
2. **Monitorear la experiencia en vehículos eléctricos y diésel**, implementando acciones de mejora de autonomía y revisión de componentes de desgaste: filtrar incidencias y comunicar avances.
3. **Enfocar formación en atención al cliente** replicando buenas prácticas de los mejores talleres (BECO, MARA POIO, TXAPIME): comunicación proactiva, profesionalidad y agilidad en entregas.
4. **Estandarizar la recolección de feedback mensual** en todos los talleres para evitar vacíos de datos y asegurar seguimiento continuo de tendencias.
5. **Profundizar en modelos con baja satisfacción** (Stonic YB, Sportage QL): análisis técnico de las piezas que fallan y mejora en la gestión de citas de reparación.