**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.
  + **TRACXIONCARS, 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.