

Estudio de Satisfacción DIPA 2025

Distribuidor, planta y asociaciones

Cristina Vazquez Ruiz

Coordinadora de Estudios Económicos
AMDA


**FORO
AUTOMOTOR®
AMDA2025**

Contenido

I. Introducción

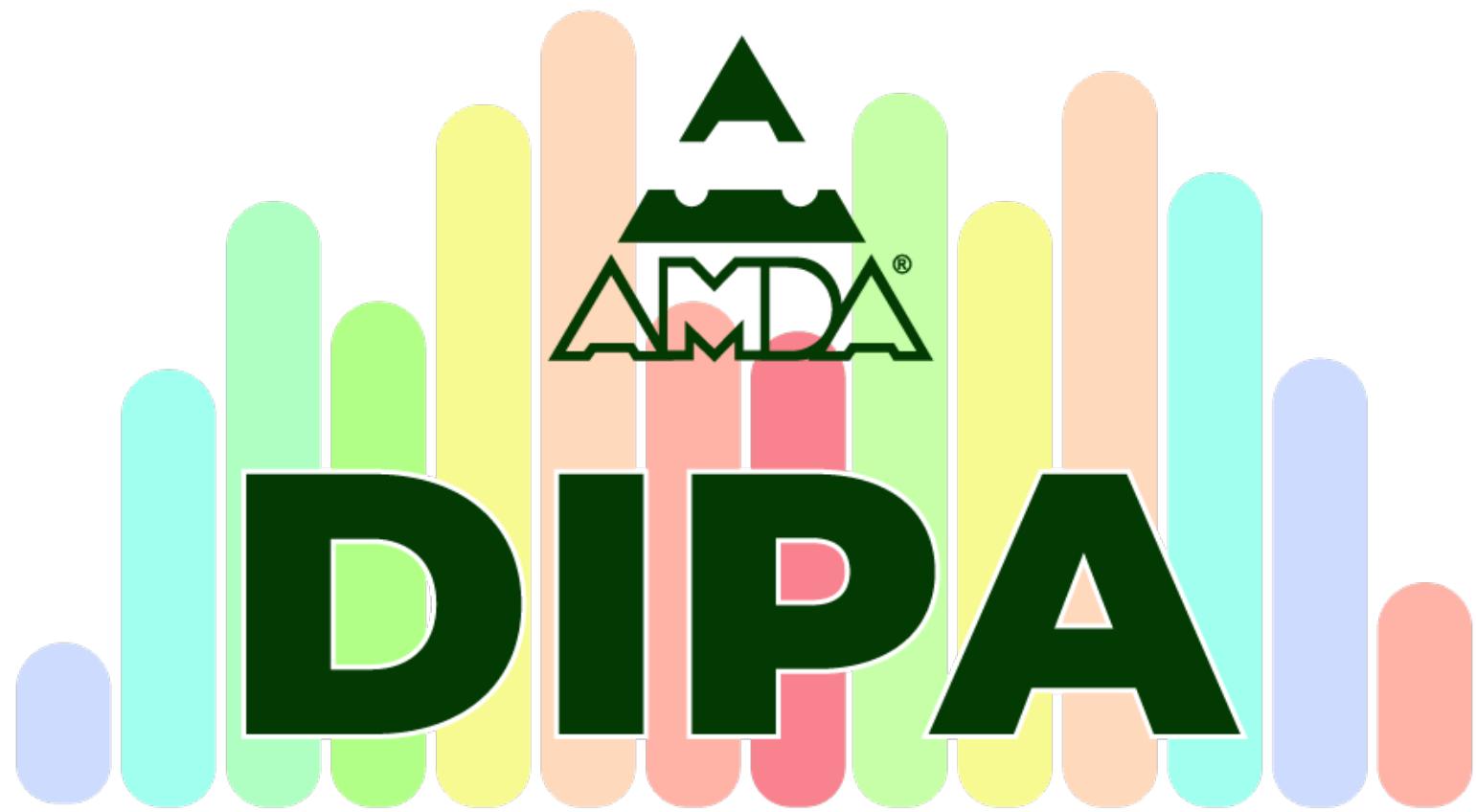
II. Metodología

III. Resultados Generales – Dueños –

Satisfacción con:

- Planta
- AMDA
- Asociaciones de marca

I. Introducción

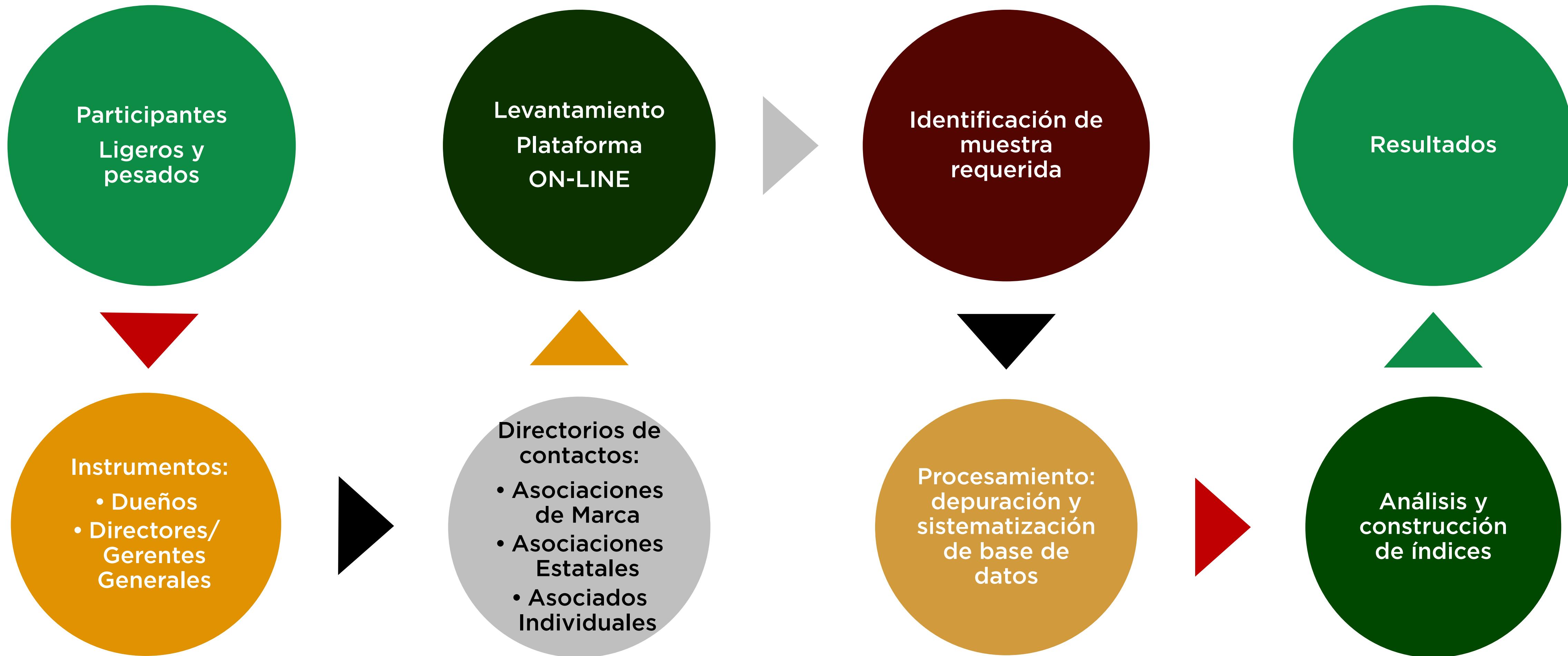


- Por segunda ocasión, este 2025 AMDA realizó el Estudio de Satisfacción del distribuidor, planta y asociaciones (DIPA).
- Gracias a un sólido equipo multidisciplinario integrado por colaboradores de AMDA y el apoyo de las Asociaciones de Marca, Estatales y asociados en lo individual, fue posible contar con la información requerida y obtener los resultados estadísticamente representativos del estudio.

Objetivo

- Conocer la satisfacción de los distribuidores asociados a AMDA en su relación comercial con las plantas, en factores como la rentabilidad, las negociaciones, apoyos en ventas y postventa, capacitación, plan piso, entre otros.
- Conocer la satisfacción sobre los servicios ofrecidos por AMDA y por las Asociaciones de marca.

II. Metodología



Dueños

203 participantes

883 respuestas

67 marcas

59 ligeros

8 pesados

23 marcas viables
para integrar el
ranking ISD

ISD - Índice de satisfacción de dueños

Marca	Cumple con muestra requerida
ACURA	✓
BMW/MINI	✓
BUICK/CADILLAC/GMC/CORVETTE	✓
CHEVROLET	✓
CHIREY	✓
FORD	✓
GREAT WALL	✓
HONDA	✓
HYUNDAI	✓
INFINITI	✓
ISUZU	✓
KIA	✓
LEXUS	✓
LINCOLN	✓
MERCEDES BENZ AUTOS	✓
MG	✓
MITSUBISHI	✓
NISSAN	✓
RENAULT	✓
STELLANTIS	✓
SUZUKI	✓
TOYOTA	✓
VOLVO	✓

Directores y Gerentes Generales

482 participantes

42 marcas

36 ligeros

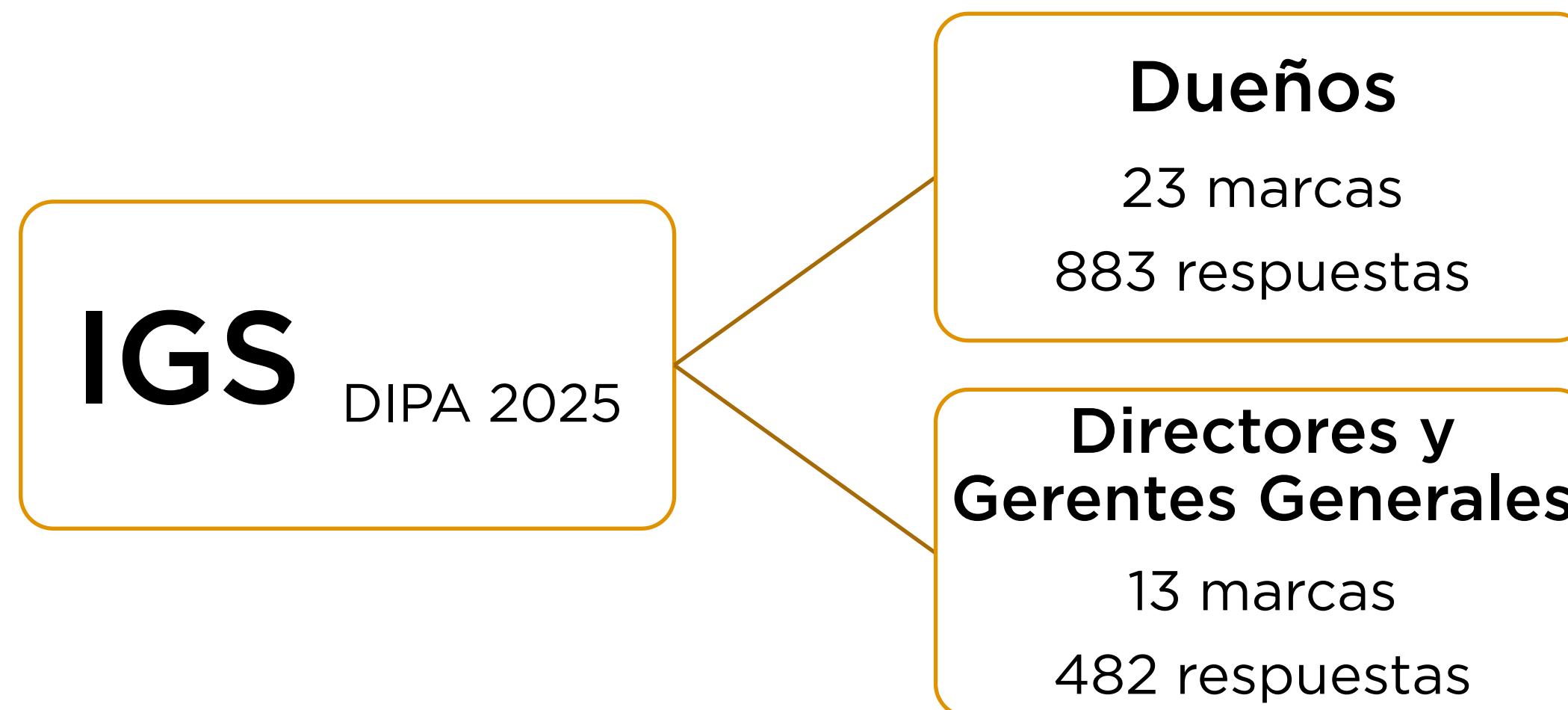
6 pesados

13 marcas viables
para integrar el
ranking ISDG

ISDG - Índice de satisfacción de Directores
y Gerentes Generales

Marca	Cumple con muestra requerido
BMW/MINI	✓
FORD	✓
GREAT WALL	✓
HONDA	✓
HYUNDAI	✓
KIA	✓
LEXUS	✓
MERCEDES BENZ AUTOS	✓
MITSUBISHI	✓
NISSAN	✓
SUZUKI	✓
TOYOTA	✓
VOLVO	✓

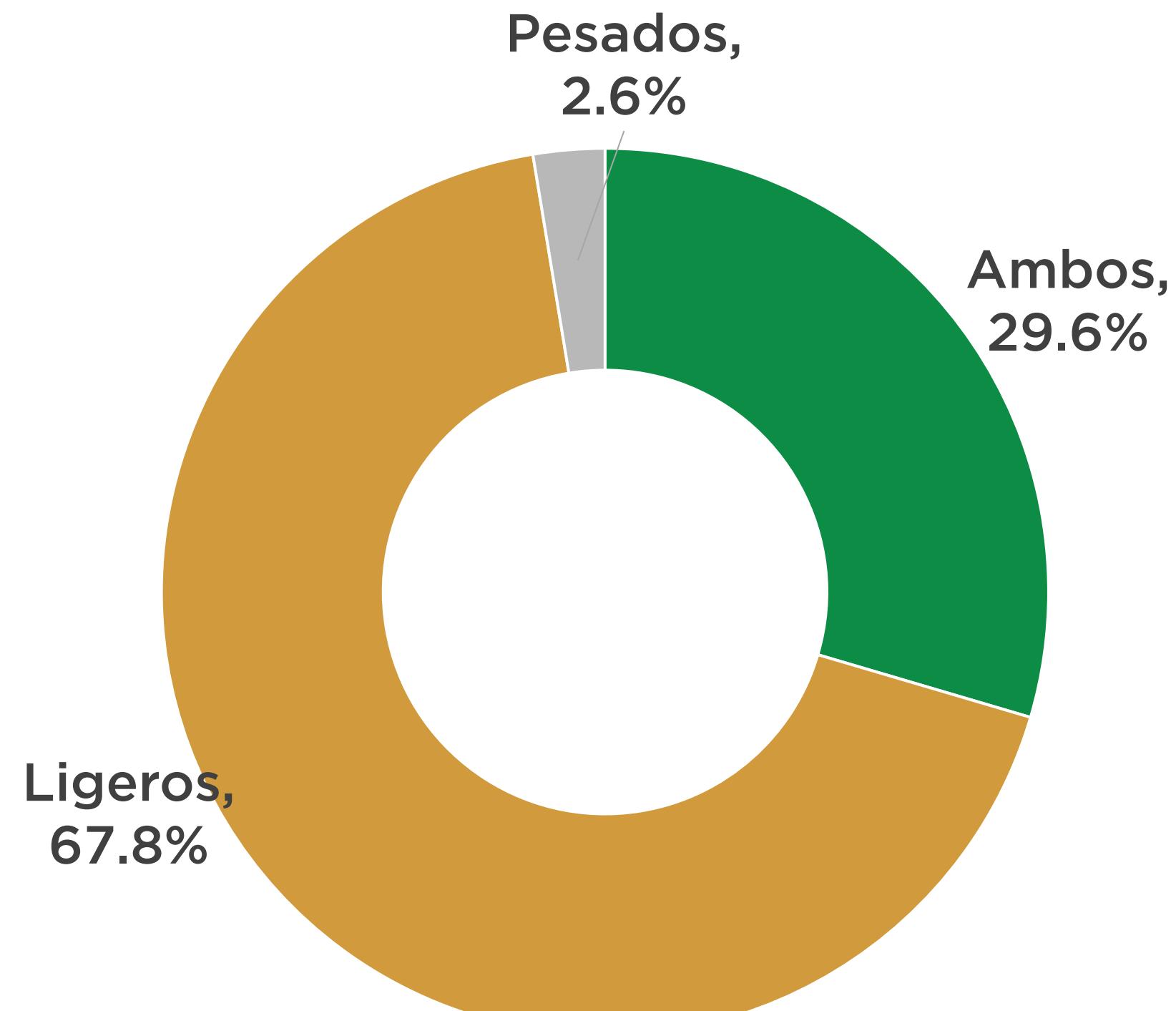
Índice Global de Satisfacción (IGS) DIPA 2025



- BMW/MINI
- FORD
- GREAT WALL
- HONDA
- HYUNDAI
- KIA
- LEXUS
- MERCEDES BENZ AUTOS
- MITSUBISHI
- NISSAN
- SUZUKI
- TOYOTA
- VOLVO

III. Resultados Generales

Dueños



114 Grupos de distribución

→ 87% identificados con un grupo de distribución

→ 13% restante no pertenece a un grupo de distribución

Evaluación a Planta

Evaluación a AMDA

Evaluación a Asociaciones de Marca

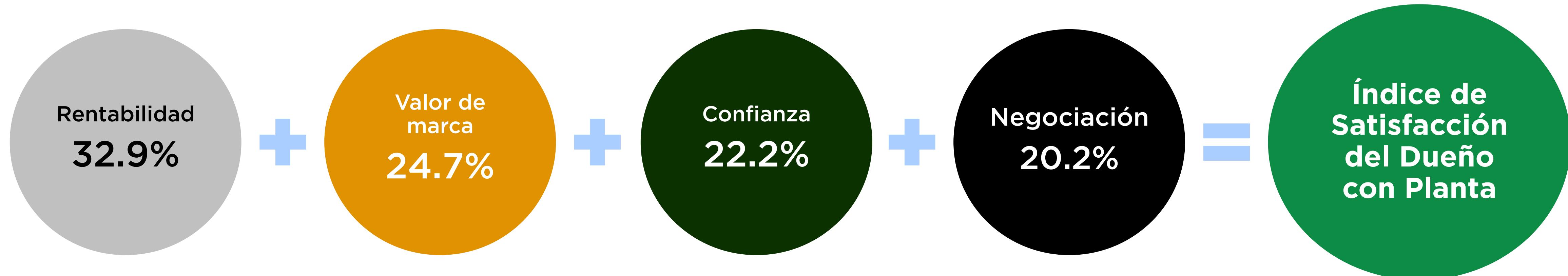


Satisfacción con Planta

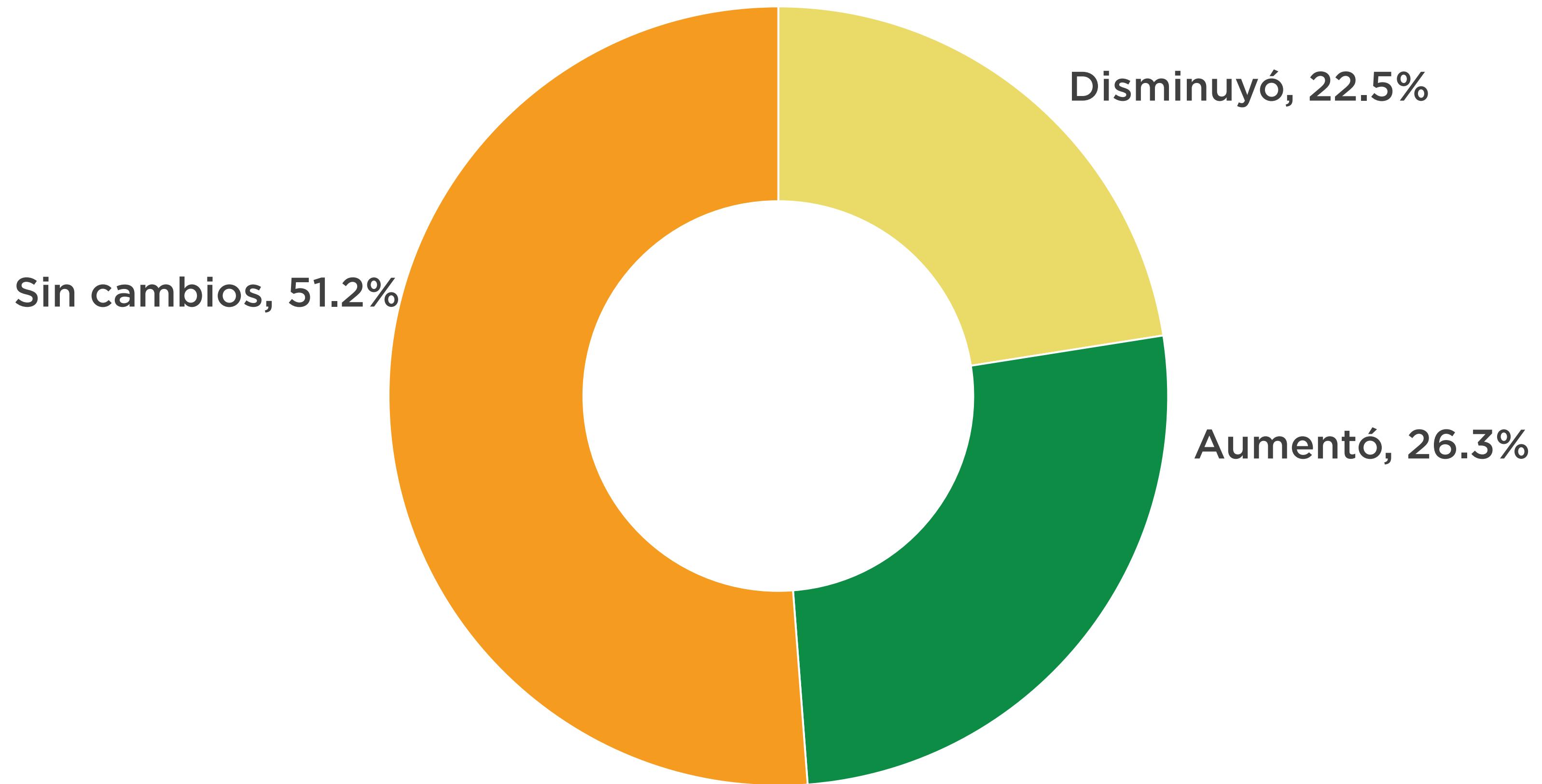
Evaluación dueños

Evaluación a Planta

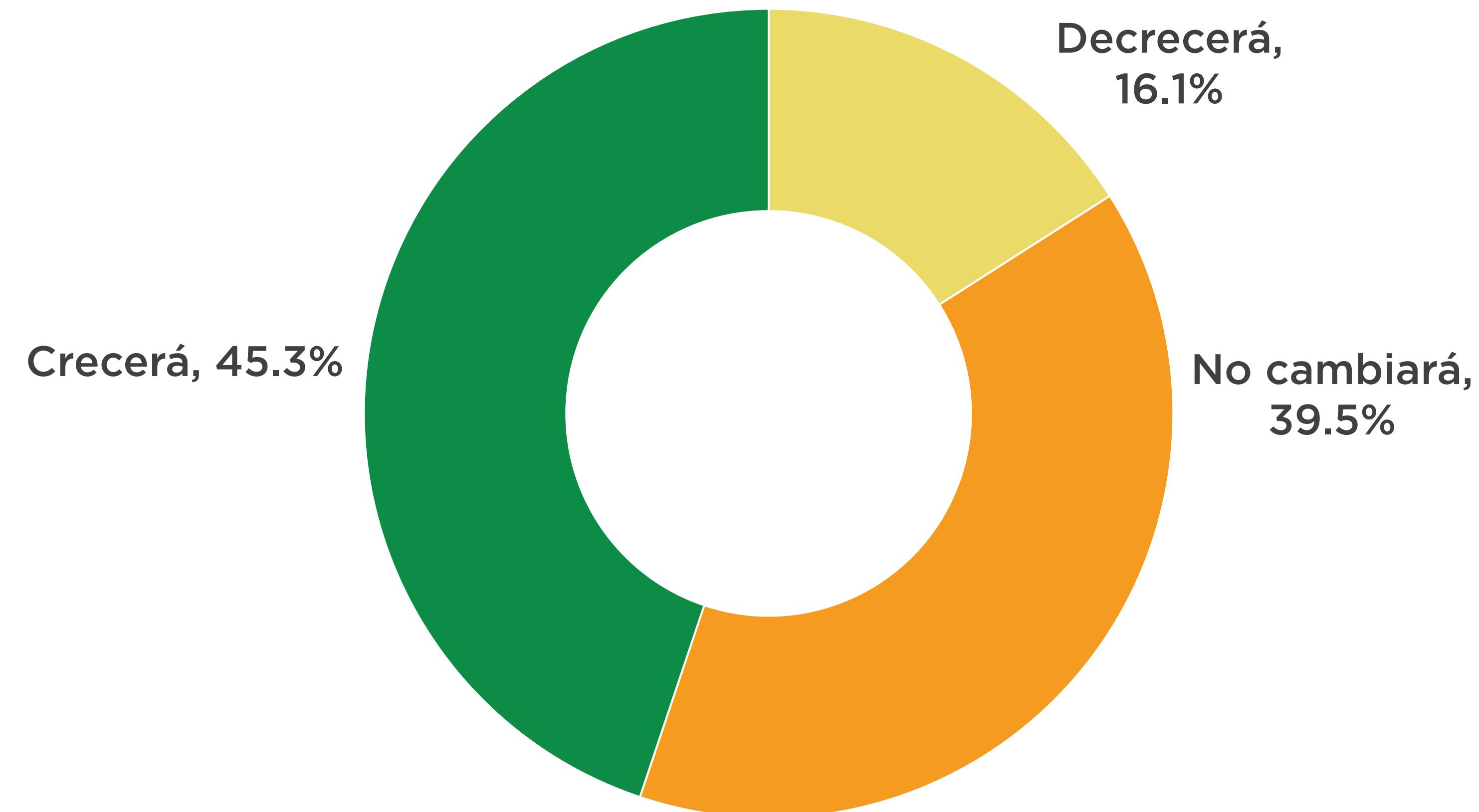
- Dueños evalúan su satisfacción con la marca que representan



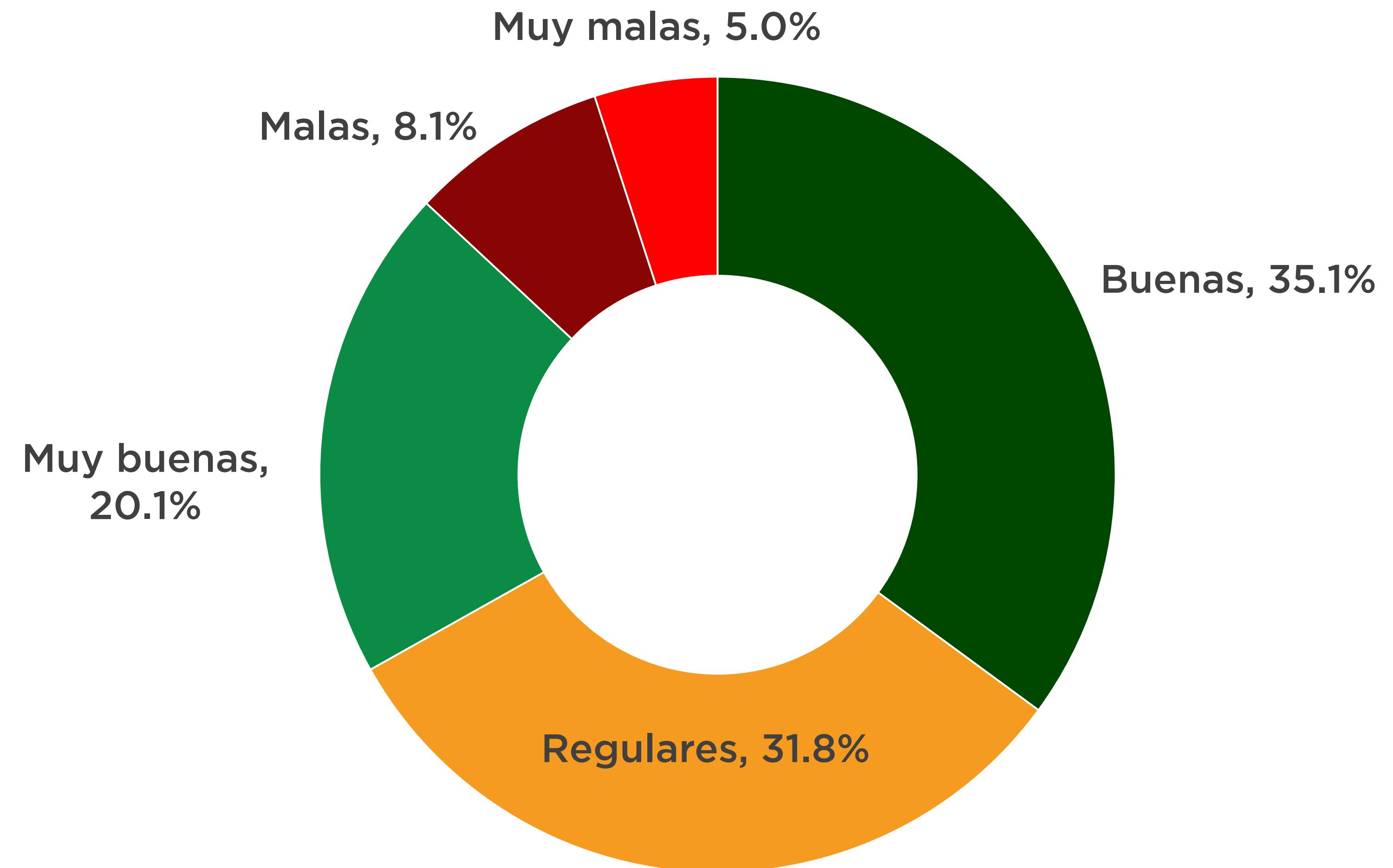
Respecto a la rentabilidad financiera, ¿cómo fue el comportamiento durante el 1º semestre de 2025 comparado con 2024?



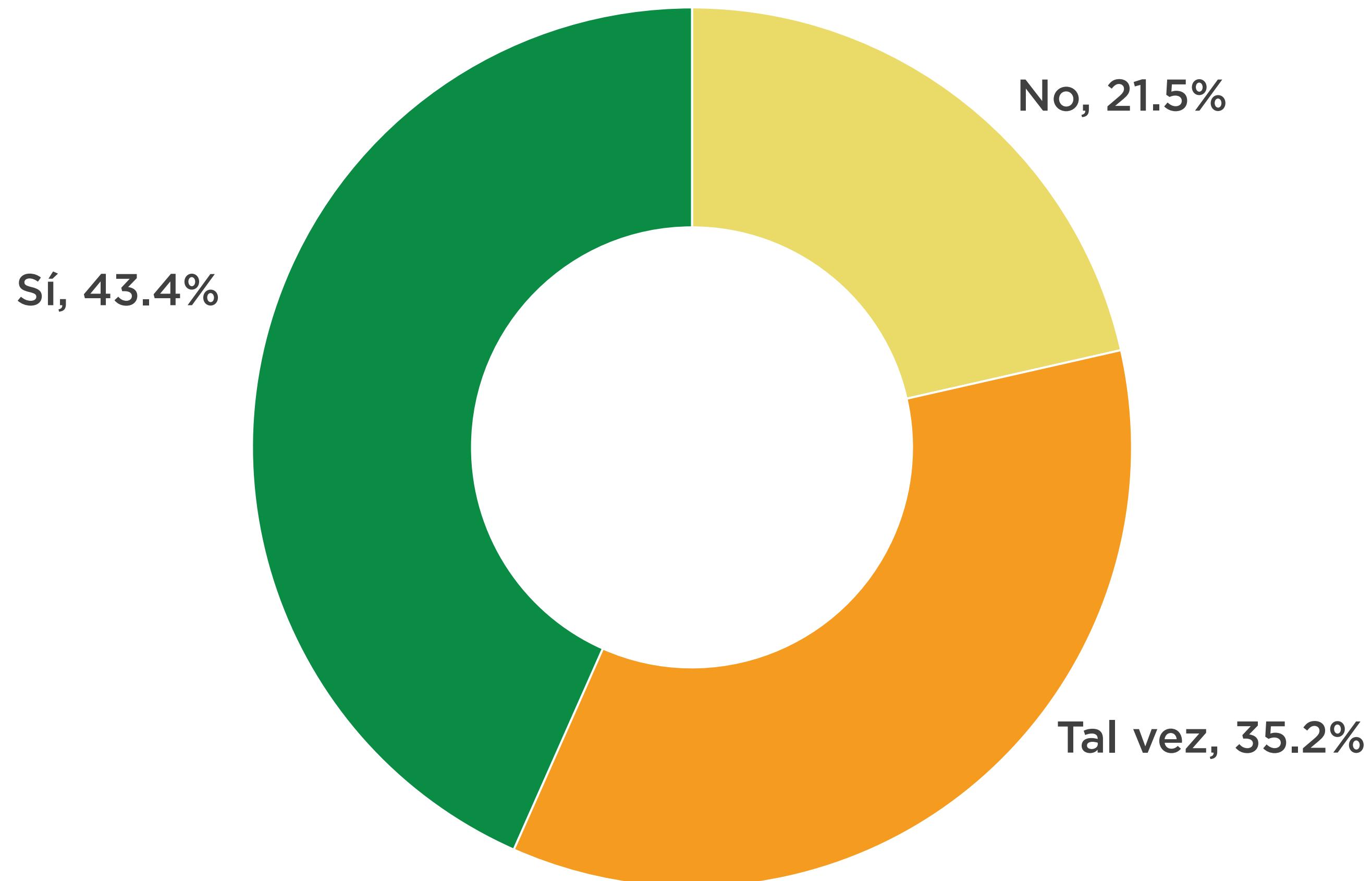
¿Qué **valor** tendrá la(s) marca(s) con las que tiene relación comercial, o que representa, en los próximos 2 años?



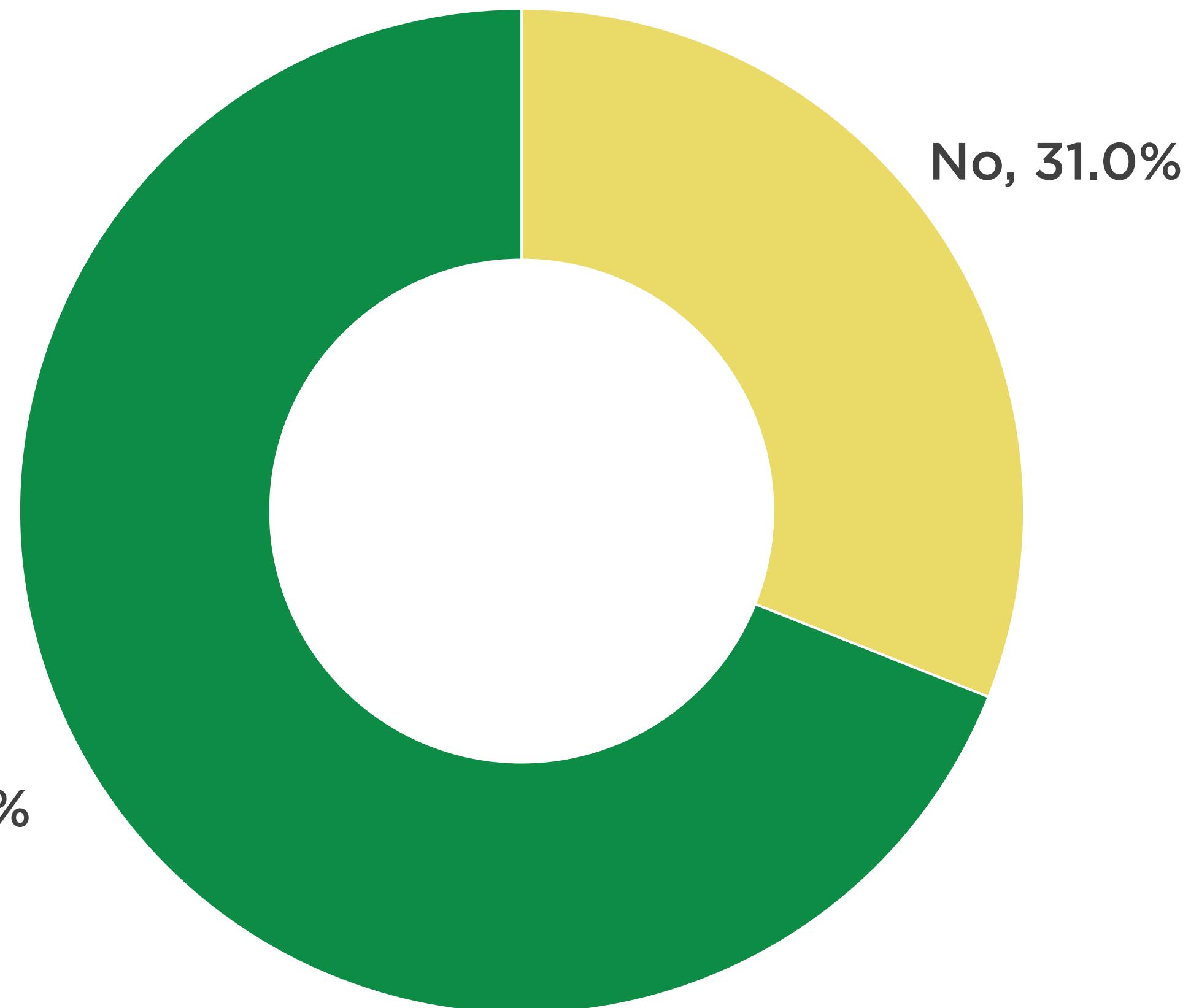
¿Cómo son las negociaciones comerciales con la marca que representa?



¿Sugeriría su marca actual a alguien interesado en abrir una nueva distribuidora?

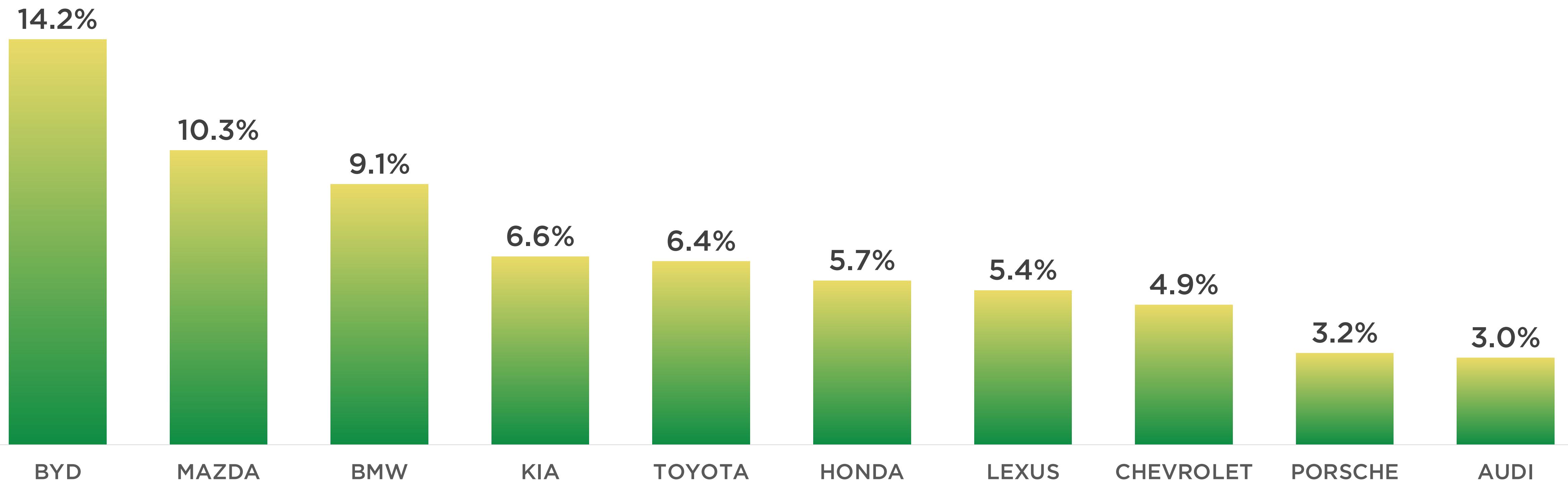


Si realizara **nuevas inversiones**, ¿contemplaría como opción la misma marca?

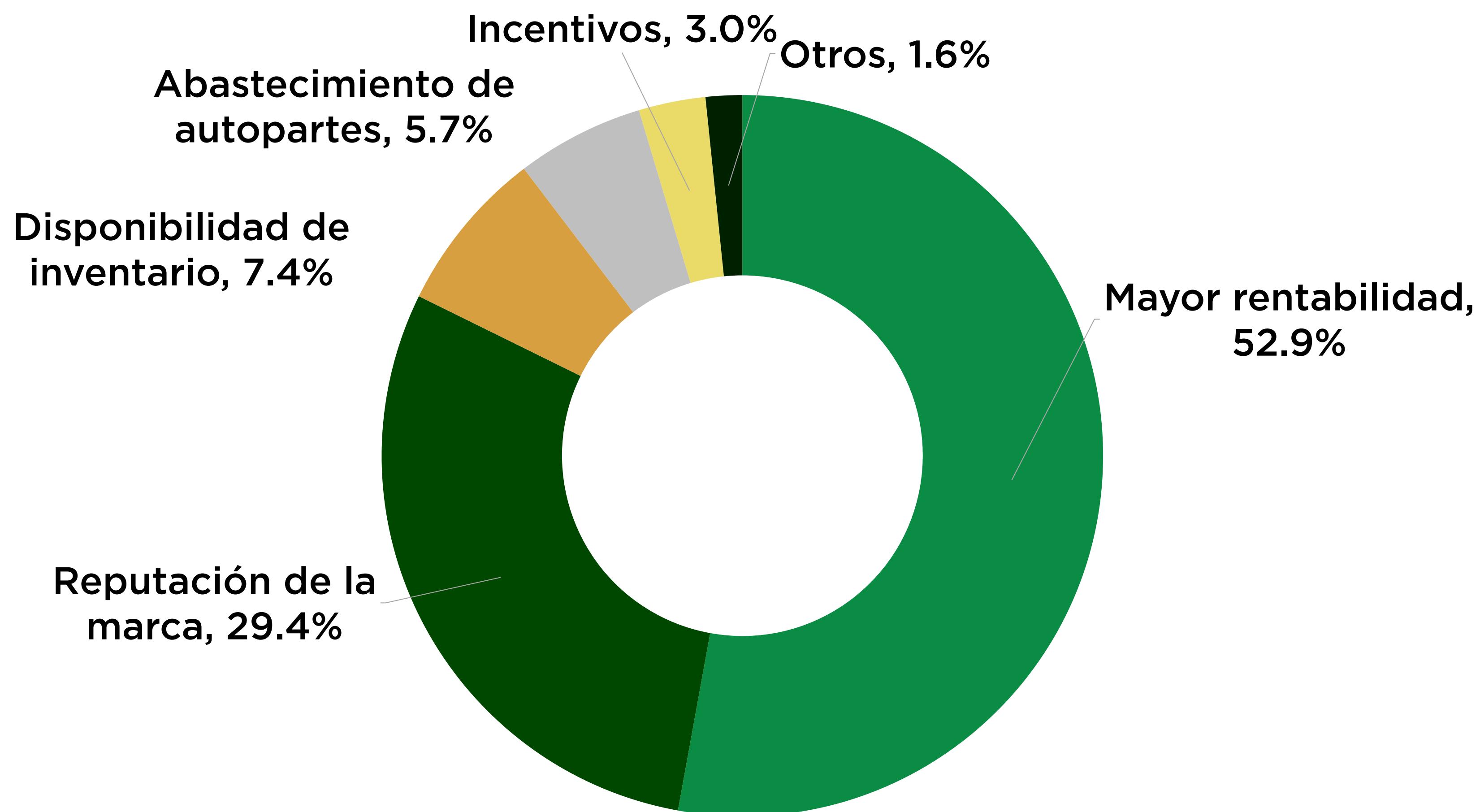


¿Con cuáles marcas preferiría iniciar una nueva inversión o relación comercial?

Top 10 Marcas



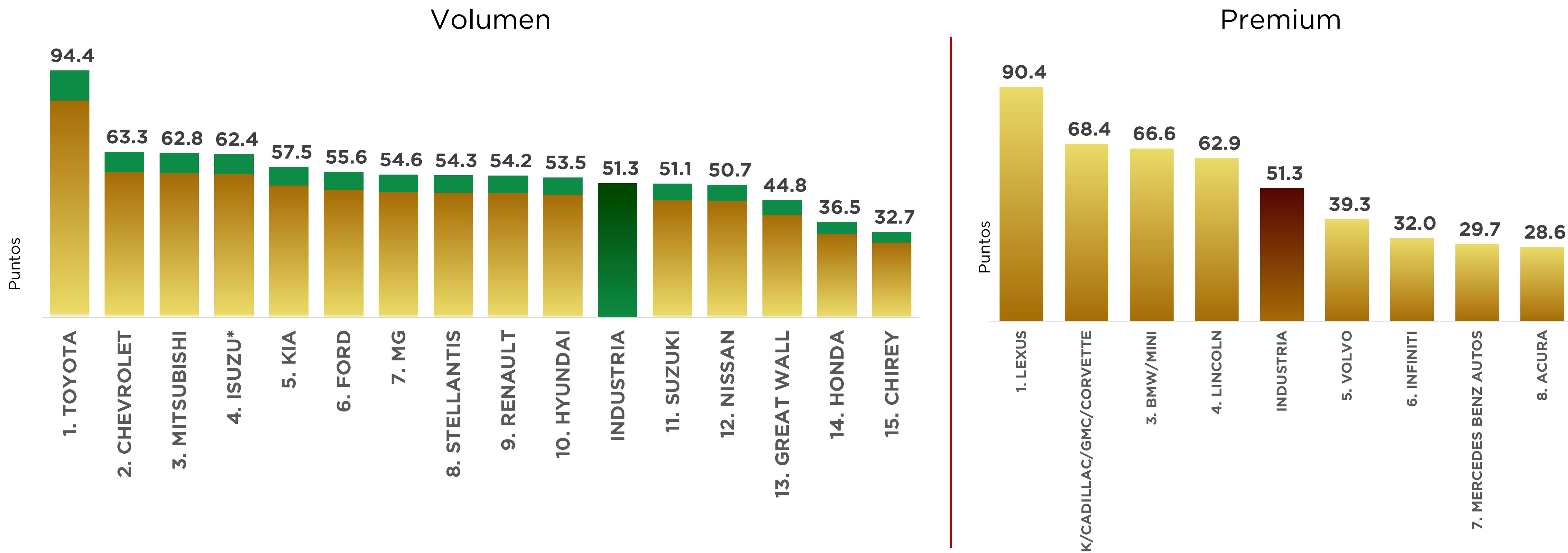
¿Qué factores considera más relevantes en su interés de ser distribuidor de las marcas seleccionadas?



Nota: Otros incluye: relación con la planta, relación equitativa y adecuada con los distribuidores, certeza a futuro, no interferencia con marca actual y postventa .

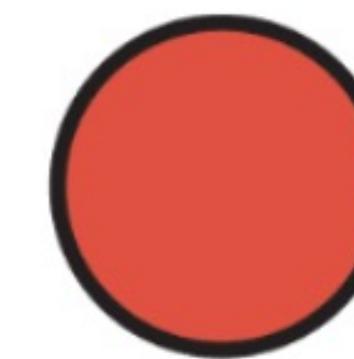
Índice de Satisfacción Dueños con Planta

Por marca

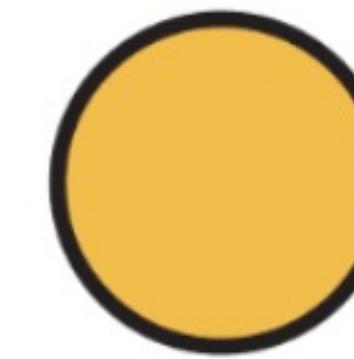


Satisfacción con planta

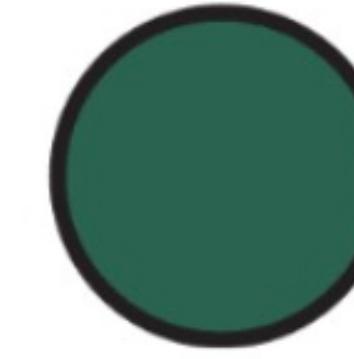
Principales resultados



Rentabilidad es el factor con menor nivel de satisfacción evaluado por los dueños en su relación con la marca.



Valor futuro y Negociaciones comerciales son, en general, los factores con una evaluación media.



Confianza es, en general, el rubro mejor evaluado por los dueños

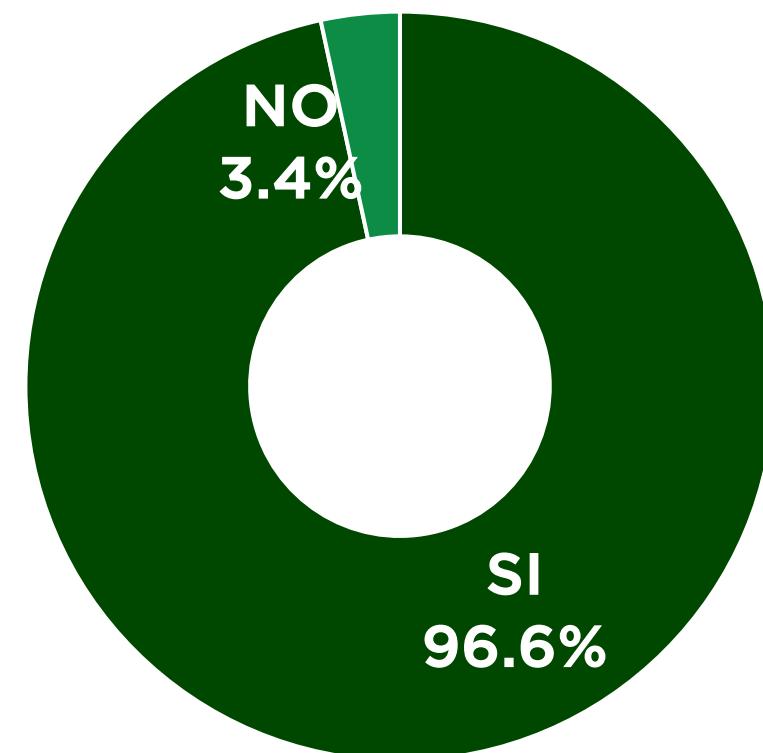


Satisfacción con AMDA

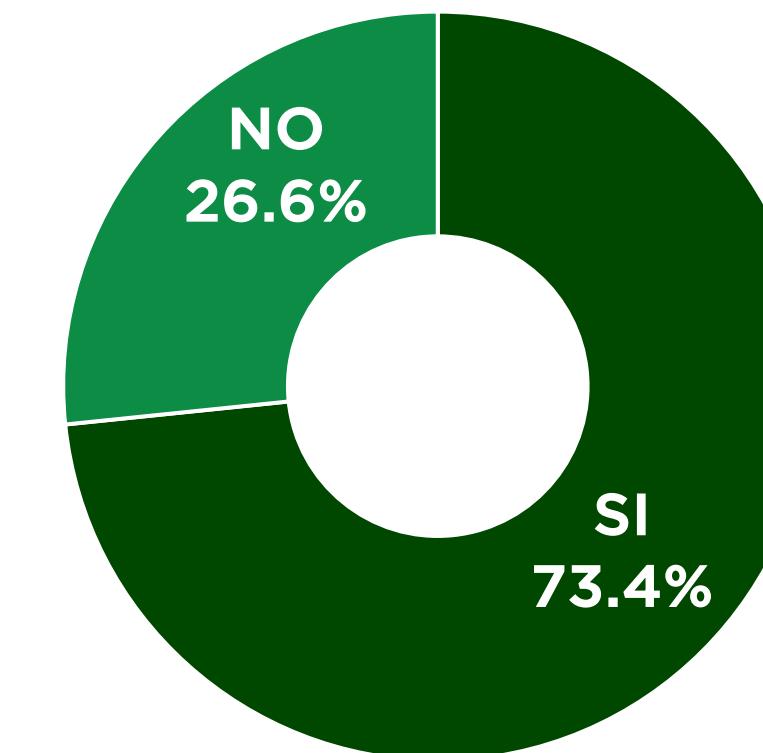
Evaluación dueños

Satisfacción con AMDA

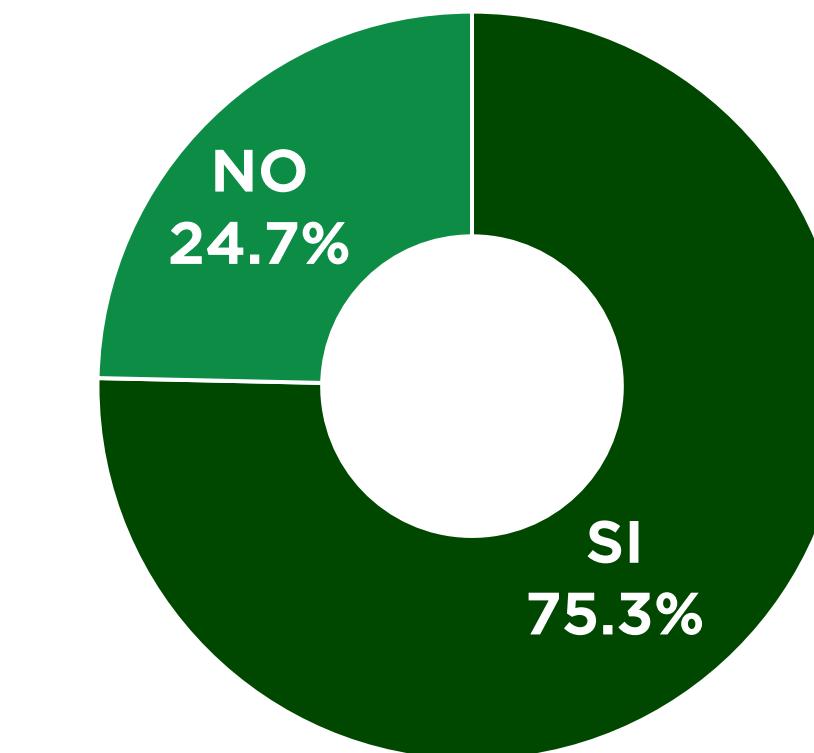
¿Usted conoce el trabajo que realiza la AMDA?



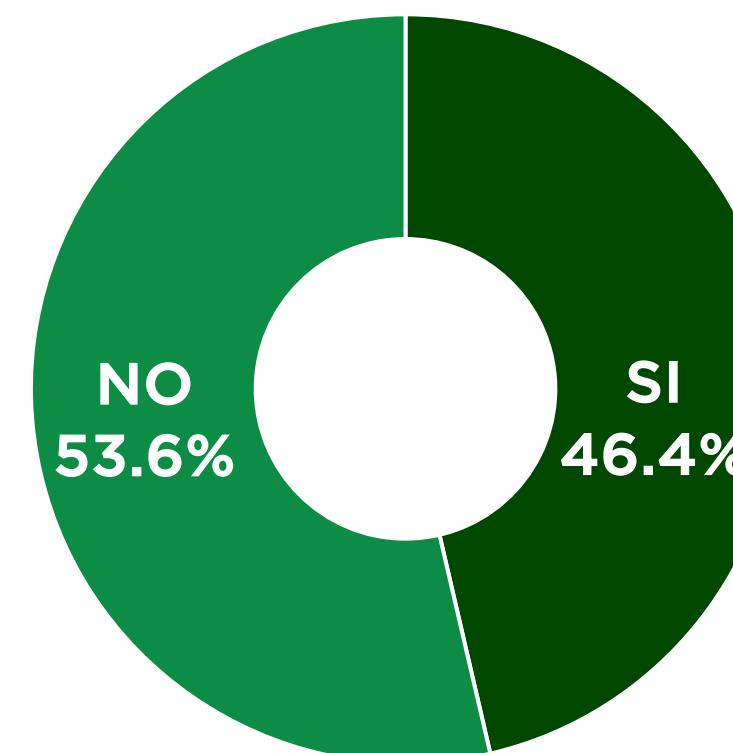
¿En los últimos 6 meses ha tenido contacto con AMDA?



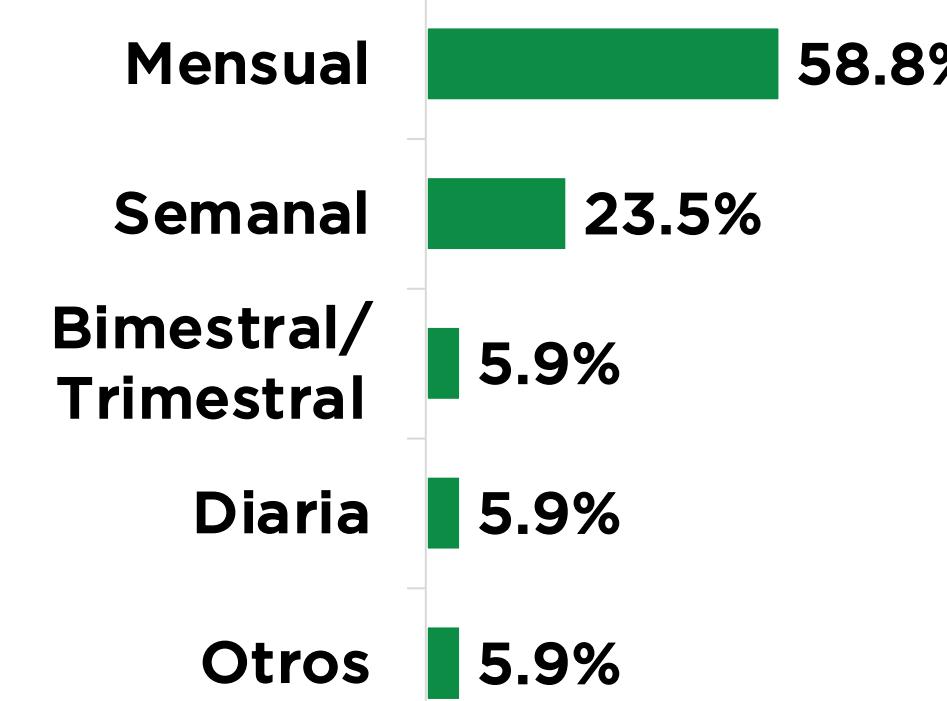
¿Conoce la página web de AMDA?



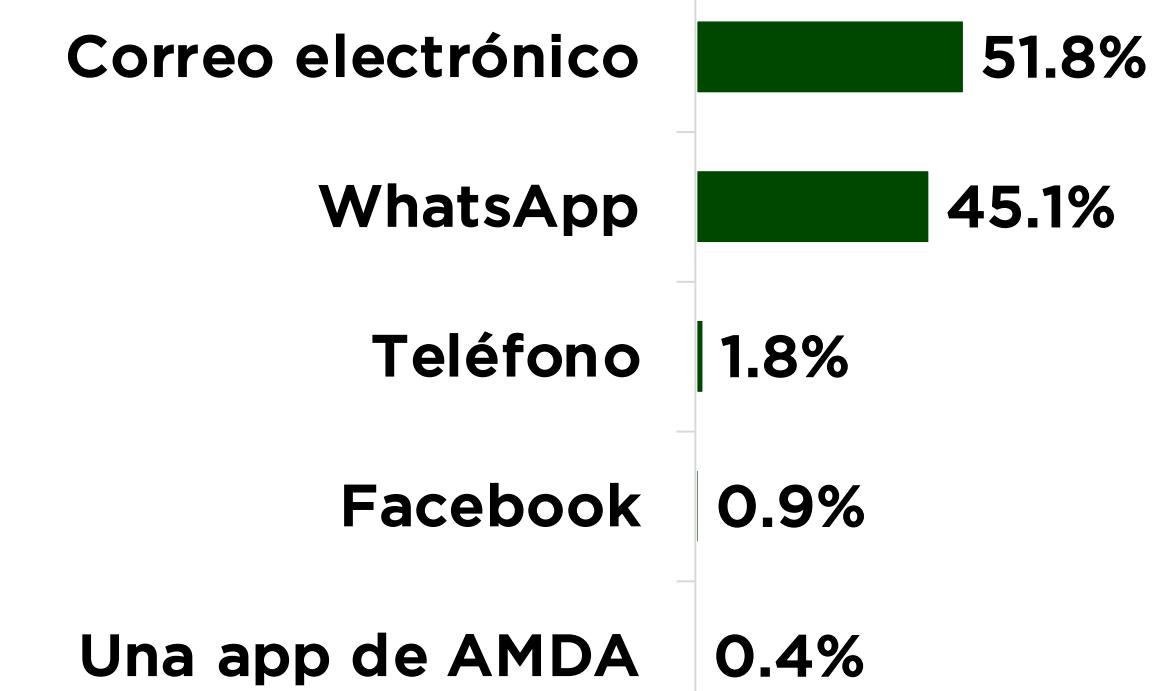
¿Realiza consultas a la página web de AMDA de manera periódica?



¿Con qué frecuencia?

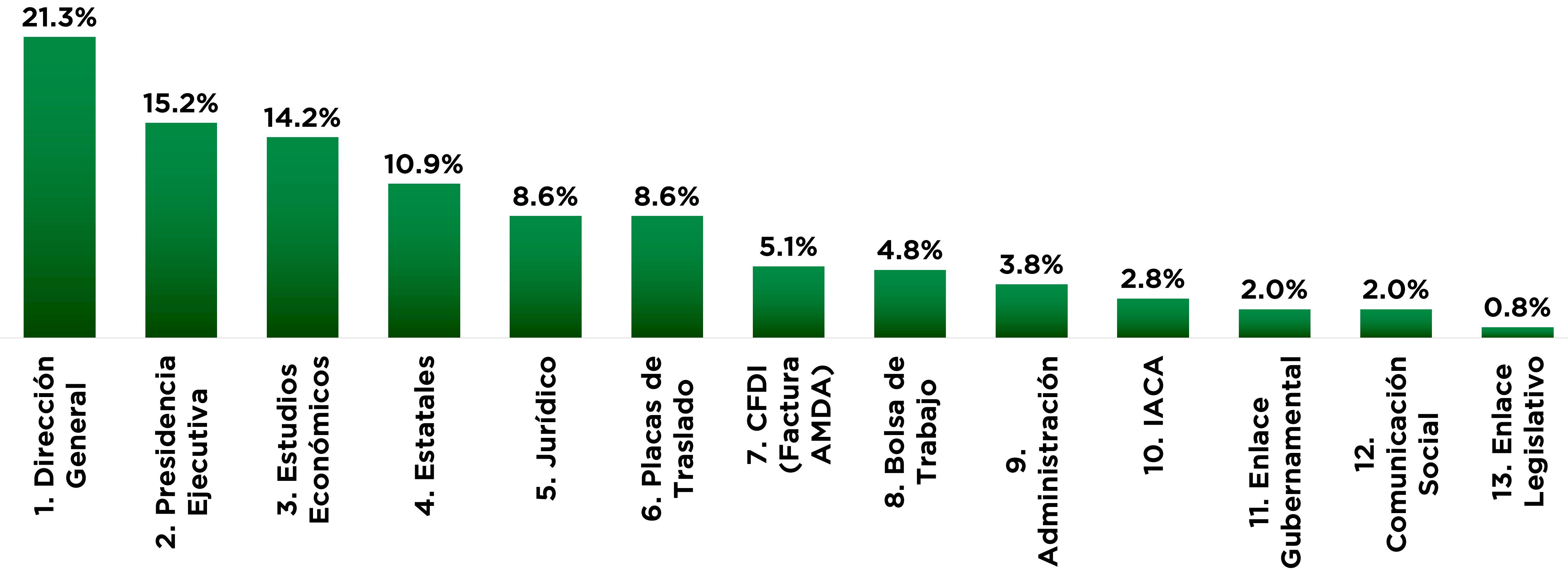


¿Cuál considera que es la mejor vía de comunicación para ser atendido por AMDA?

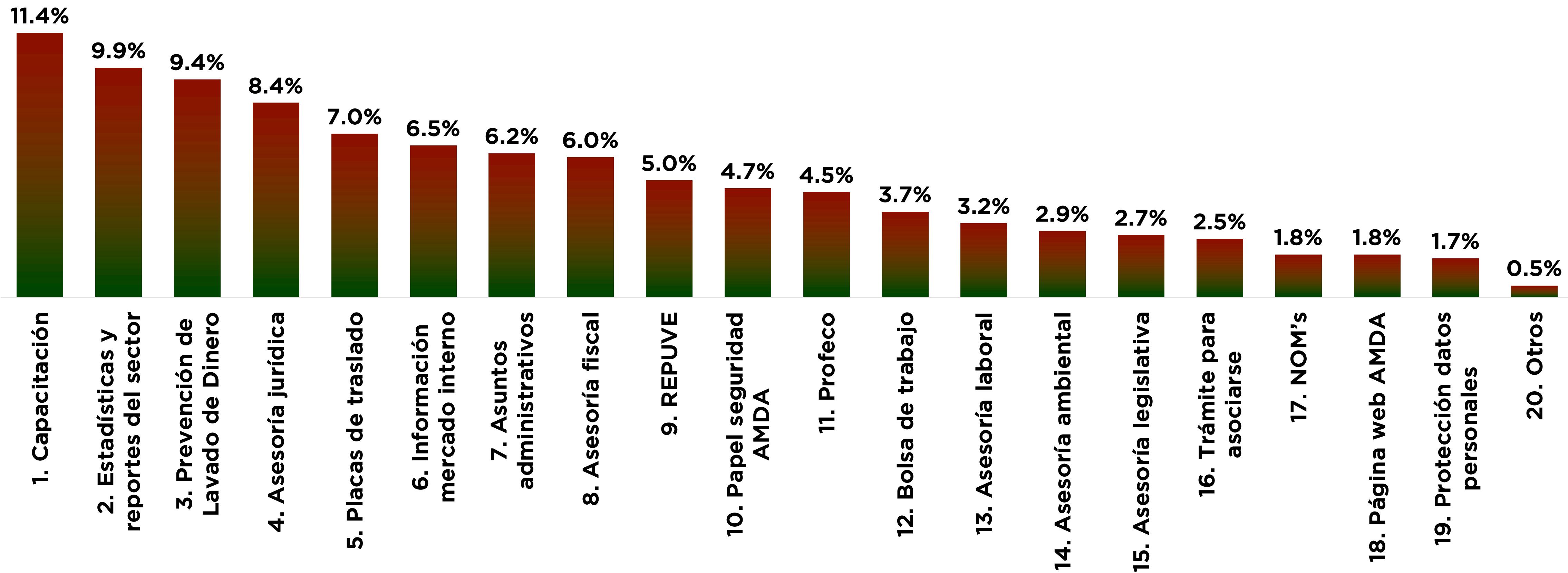


Nota: otros incluye consultas esporádicas y cada seis meses.

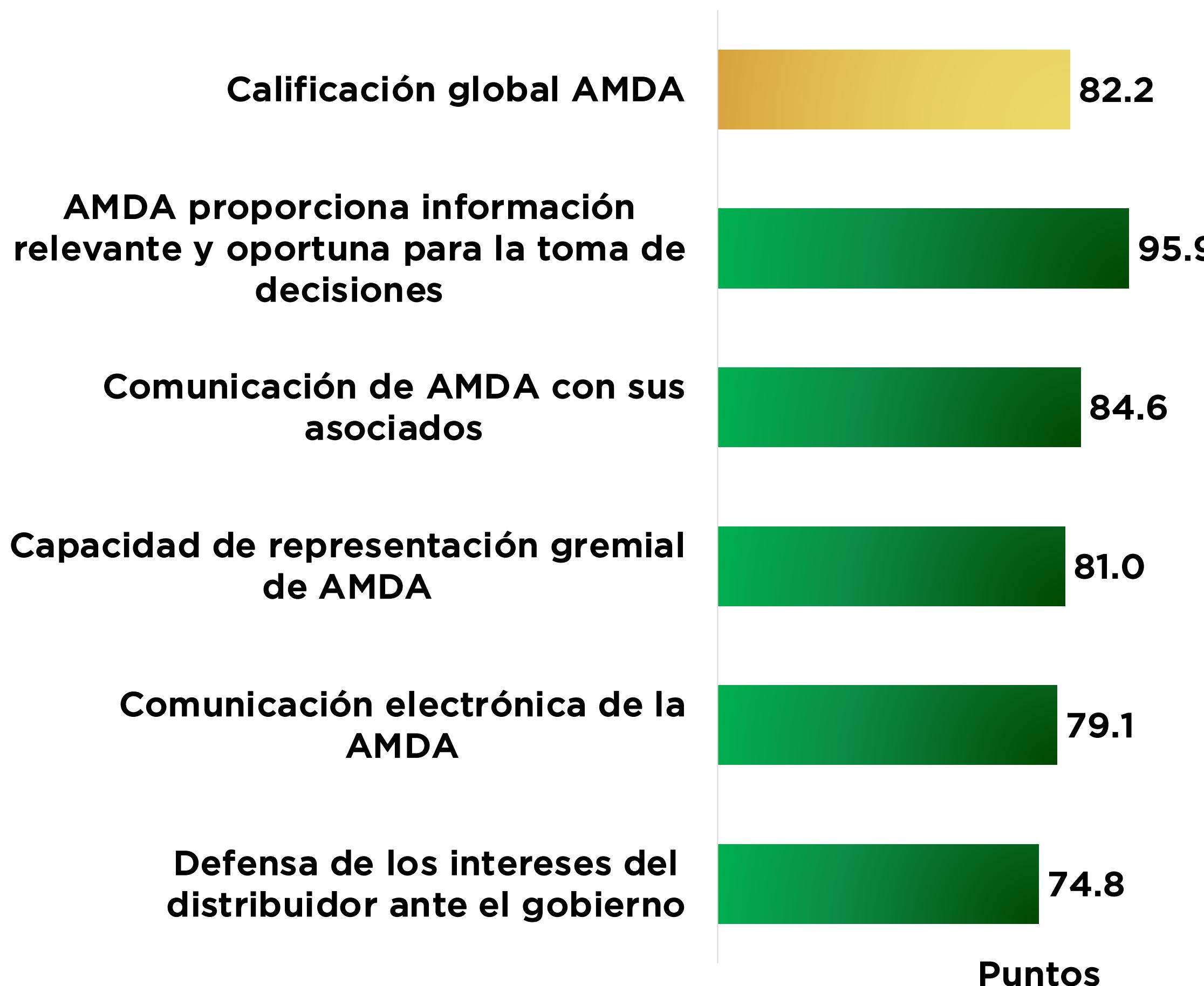
¿Con cuál(es) áreas ha tenido contacto?



¿Cuál(es) servicios que ofrece AMDA ha utilizado?



Satisfacción con AMDA



Áreas de oportunidad

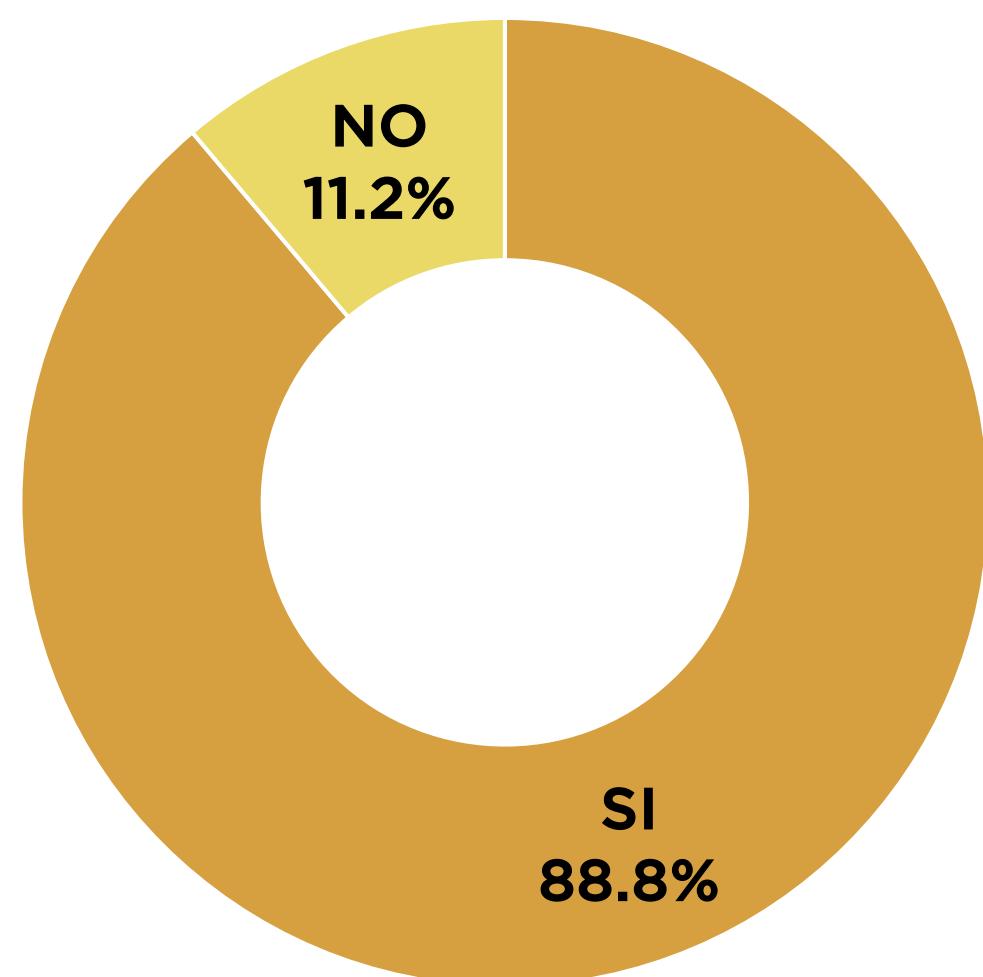
- **Tener una mayor y fuerte presencia ante el gobierno.**
- **Mejorar la comunicación con los distribuidores.**
- **Defensa frente a las marcas, en específico con los contratos de distribución.**
- **Innovación en procesos, formatos, servicios, capacitación.**
- **Mayor vinculación con las asociaciones estatales.**
- **Impulsar la unión como gremio.**

Satisfacción con Asociaciones de Marca

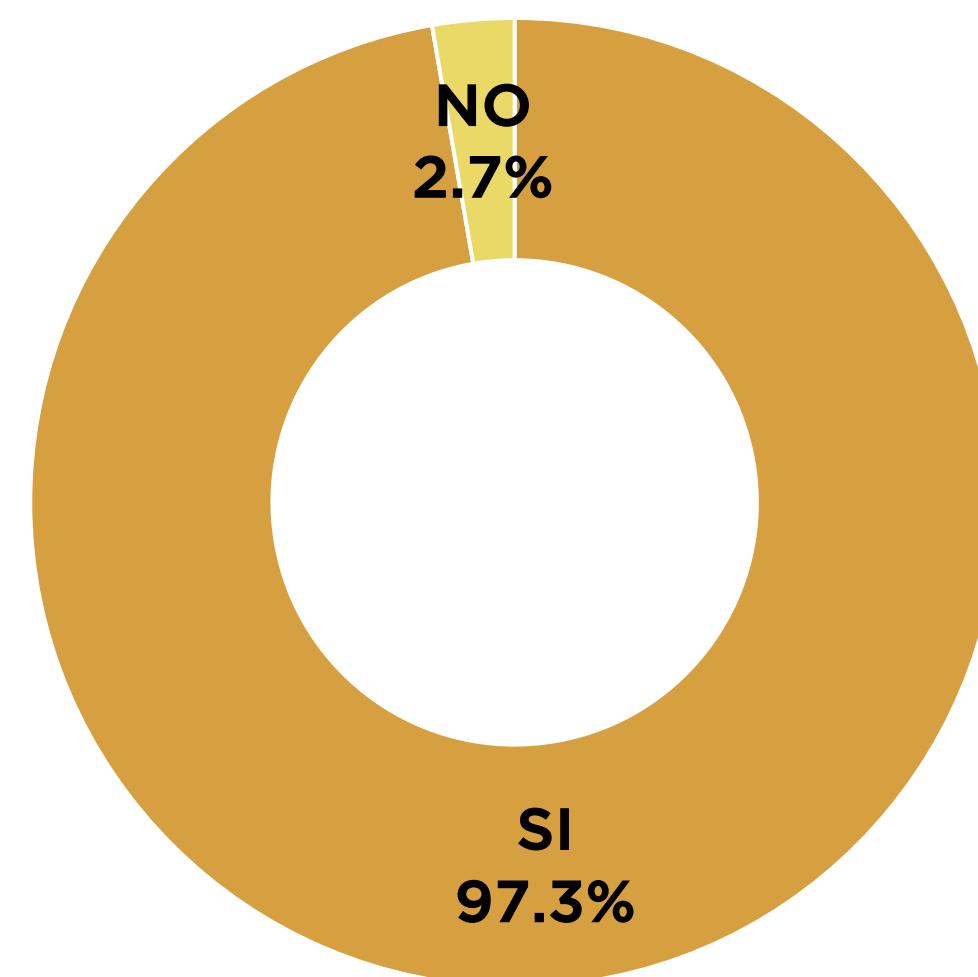
Evaluación dueños

Satisfacción con Asociaciones de Marca

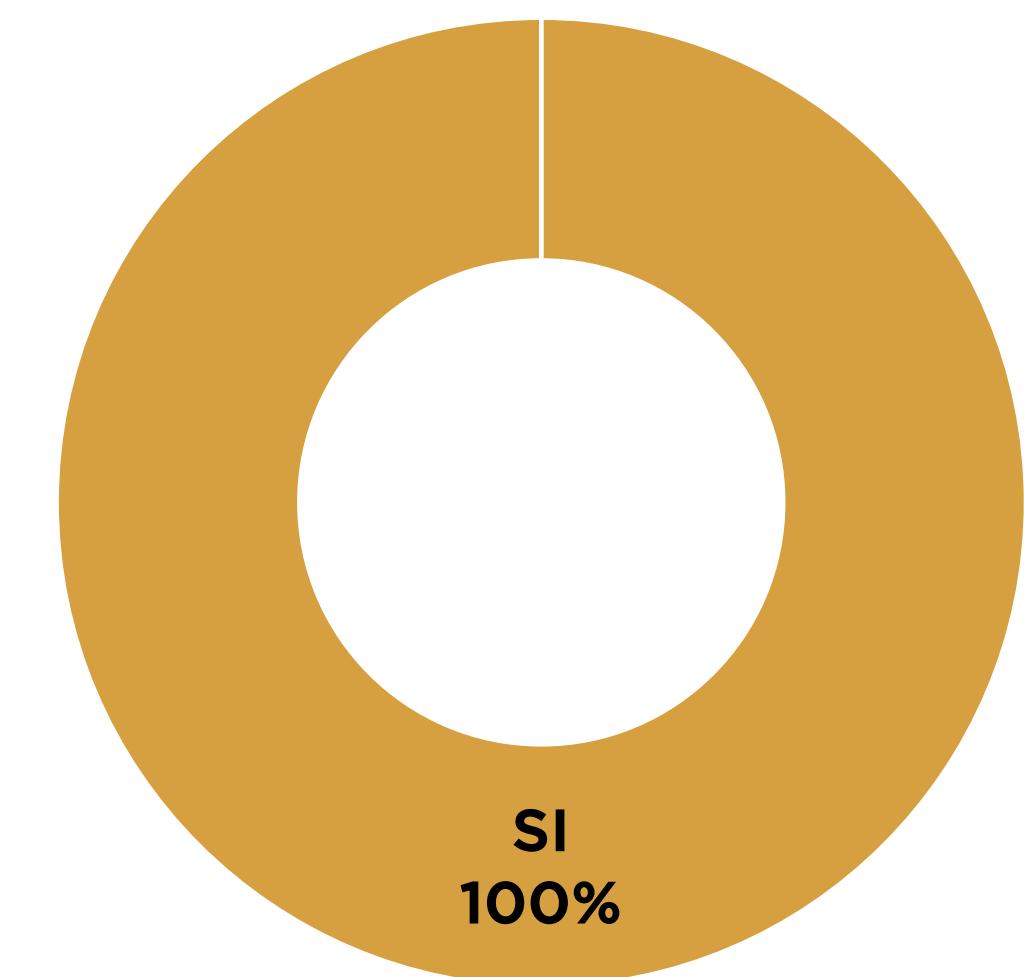
¿Forma parte de alguna asociación de marca?



¿En los últimos 6 meses ha tenido contacto con la asociación de marca?

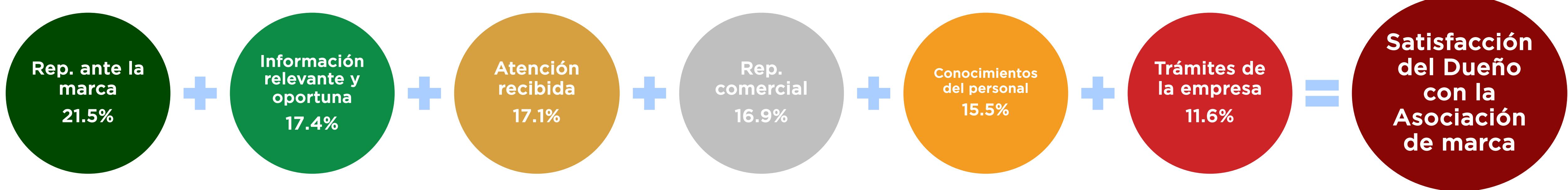


¿Conoce al Presidente/Director de la asociación de marca?



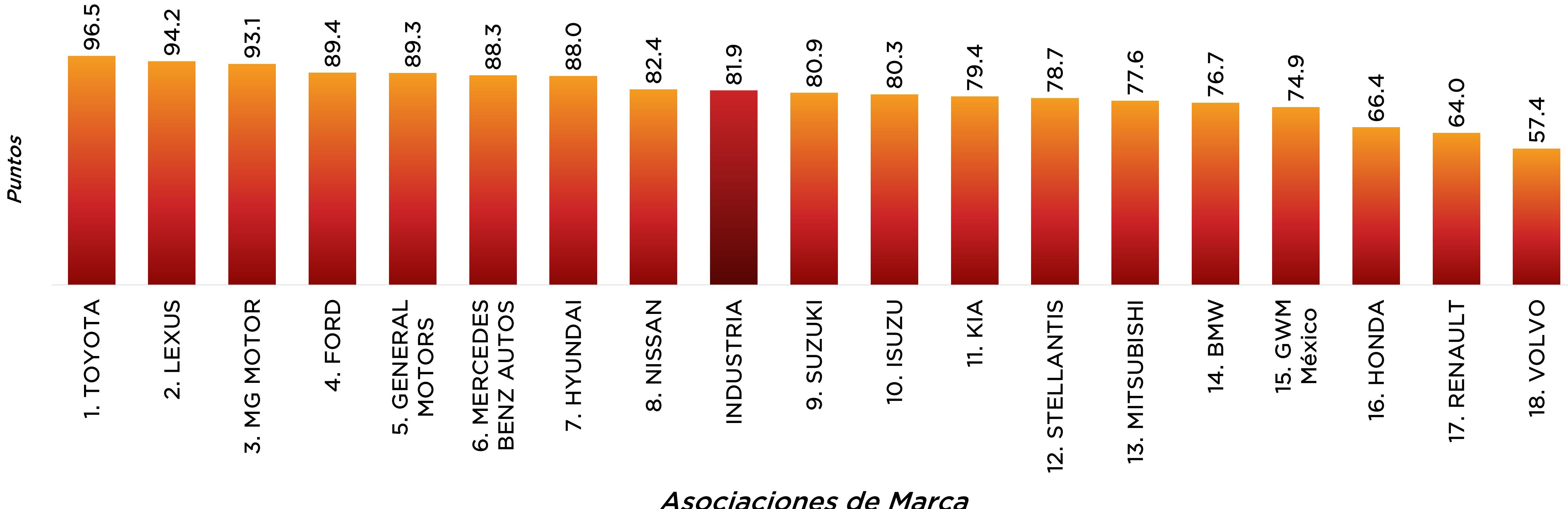
Satisfacción con la Asociación de Marca

6 factores evaluados



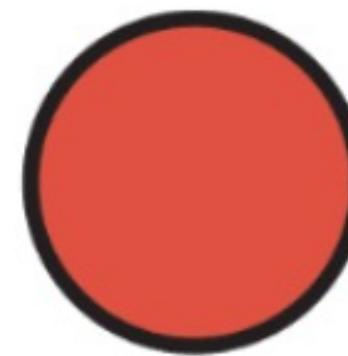
Índice de Satisfacción con la Asociación de Marca

Evaluación dueños

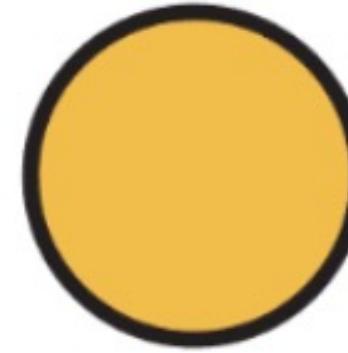


Satisfacción con la Asociación de Marca

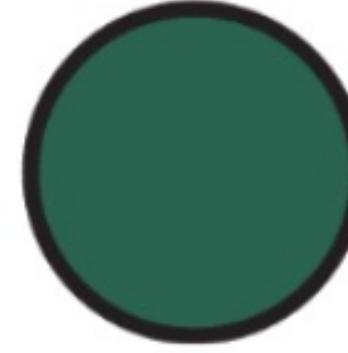
Principales resultados



Trámites de la empresa y la representación ante la marca son, en general, los factores peor evaluados para las asociaciones de marca.



Representación comercial y atención recibida son, en general, los factores con una evaluación media para las asociaciones de marca.



Conocimientos del personal y la información relevante/oportuna son, en general, los factores mejor evaluados para las asociaciones de marca.

GRACIAS

**FORO
AUTO
MOTOR®**
AMDA 2025