

Con la cantidad de marcas, modelos y ofertas disponibles en Chile, elegir un auto puede ser un camino arriesgado. Por ello, conocer los criterios base, las nuevas tecnologías, y qué ofrece cada marca y modelo en experiencia total, resulta clave.

RODRIGO CASTILLO C.

En Chile, existen nada menos que 127 marcas en la lista de homologación del 3CV (Centro de Certificación y Control Vehicular), del Ministerio de Transportes. De ellas, al menos 93 disputan todos los días la oferta por un mercado que este año debería superar ligeramente las 310 mil unidades.

Esto hace que encontrar el auto ideal pueda ser un verdadero desafío. Sobre todo para quienes creen que un auto sirve para todos los usos. Lo cierto es que no pueden estar más equivocados, ya que elegir bien el auto, no solo traerá mayores satisfacciones y menores sorpresas, sino que además enseña qué parámetros como conductor (y como usuarios o acompañantes) se deben medir para elegir bien tu auto.

No se trata de algo casual. Comprar un auto es en Chile, el segundo bien que es "inscribible" al RUT de cada persona, al igual que una propiedad. Y muchas veces implica el segundo costo más grande para una familia. Por ello elegir bien es determinante, tanto para la satisfacción de los usuarios, como para que la marca tenga una buena recordación, mejor fidelidad de sus compradores, y hasta que el fabricante se haga parte de la historia familiar.

#### Dificultades y ventajas

"Hoy los compradores enfrentan un escenario mucho más amplio y complejo, con una oferta diversa en segmentos, tecnologías y precios. El principal desafío está en identificar qué vehículo realmente se ajusta a sus necesidades cotidianas, considerando no solo el precio de compra, sino también factores como eficiencia, costos de mantención, respaldo postventa, opciones de financiamiento y valor de reventa", reflexiona Branko Markovinic, gerente de planificación y producto de Kia Chile.

Renato Rivas, gerente general de BAIC Chile-Perú, agrega el factor contingencia. "Dada el alza en los precios de los combustibles, también deben preocuparse de las diferencias que implican los motores tradicionales, híbridos y eléctricos. Hoy el consumidor debe informarse y asesorarse bien para tomar una decisión informada y segura".



Consejos expertos

## Guía para que elija su próximo auto



Pero hoy en Chile, no sólo se trata de ver la oferta, y evaluar necesidades. Hay que entender las nuevas tecnologías. Así lo analiza Ignacio Blanco, product manager de General Motors: "uno de los principales desafíos es entender las nuevas alternativas de movilidad, incluyendo modelos híbridos y 100% eléctricos, y cómo estas se adaptan realmente a sus rutinas y necesidades diarias. Tomar una decisión informada se vuelve cada vez más relevante", consignó.

"La gran cantidad de marcas, segmentos y tecnologías disponibles ha hecho que la decisión sea cada vez más analizada y, muchas veces, más compleja para los clientes, especialmente porque no siempre existe claridad sobre las diferencias entre las distintas motorizaciones y cómo se adaptan realmente al uso cotidiano", añade Eduardo Troncoso, gerente de marketing y producto de Toyota Chile.

#### Recomendación de expertos

Identificar necesidades, maneras de uso, y expectativas parece ser clave. "La recomendación principal es elegir pensando no solo en las necesidades actuales, sino también en la experiencia que se quiere vivir a largo plazo. Hoy el automóvil pasó de ser un medio de transporte a convertirse en un espacio de confort, conectividad y seguridad para toda la familia. Por eso, es importante evaluar aspectos como asistencias a la conducción, calidad interior, tecnología, habitabilidad y respaldo de marca", añade Enzo Altamirano, gerente comercial de Exeed.

#### Consejos de Consumer Reports antes de comprar un auto

Definir	Qué hacer
Presupuesto real	Define cuánto puedes pagar sin mirar solo la cuota mensual; considera pie, interés, depreciación y costos totales.
Seguridad	Prioriza airbags, frenado de emergencia, asistentes ADAS y buenas calificaciones de seguridad.
Confiabilidad de marca	Usa rankings de marcas confiables como punto de partida; Consumer Reports destaca de forma recurrente a las marcas mejor evaluadas en distintas áreas.
Modelo específico	No compares por marca solamente: revisa el modelo, su año, motorización y nivel de equipamiento.
Financiamiento	Compara tasas, plazo, comisiones y seguros; idealmente llega con preaprobación bancaria.
Extras del dealer	Evita pagar add-ons que no necesitas, como garantías extendidas, planes de mantenimiento o cargos administrativos inflados.
Prueba y comparación	Haz test drives y compara al menos 2 o 3 alternativas de marcas distintas antes de decidir.

### Guía de autos por tipo de usuario

Perfil de Usuario	Tipo de Motorización	Carrocería Recomendada	Ventaja clave	Costo de Operación	Valor de Reventa (Proyección)	Rango de Precios (Desde - Hasta)
1 Conductor de autopista	Híbrido Autorrecargable (HEV), turbodiésel / Gasolina.	SUV Compacto / Hatchback / Sedán.	Frenado regenerativo (no necesita enchufarse), buena velocidad crucero, buen coeficiente aerodinámico.	Bajo: ahorros a alta velocidad crucero.	Alto: Su andar estable, lo mantiene bien en largo plazo.	\$18.990.000 - \$28.500.000
2 Viajero de largas distancias	Turbodiésel / Bencina Turbo / PHEV.	SUV Mediano / Familiar / Pick-up diésel.	Autonomía de +700km por estaque.	Medio: Estable en carretera, algo más caro en ciudad.	Medio: Muchas veces su uso extensivo pasa la cuenta en la reventa.	\$14.500.000 - \$36.000.000
3 La familia grande	100% Eléctrico (BEV), Gasolina, PHEV.	Monovolumen grande, SUV grande / Station Wagon.	Espacio y altos niveles de seguridad.	Mínimo: El costo por km es menor frente a la cantidad de usuarios.	En observación: Depende del uso y cuidado de los ocupantes.	\$13.990.000 - +\$40.000.000
4 El explorador	Híbrido Enchufable (PHEV) / Turbodiésel / Gasolina.	Todoterrenos, / Pick-up / 4x4.	Modos de manejo duales.	Variable: Duro de andar en ciudad; normal en ruta, buena performance off-road.	Alto: Resistentes y suelen durar en buenas condiciones muchos años.	\$21.500.000 - +\$40.000.000
5 El trabajador motorizado	Diésel / Bencina Turbo / Gas (GLP).	Pick-up / Van Comercial / Furgón.	Capacidad de carga, durabilidad en uso intensivo.	Medio-Alto: Diésel eficiente por km, pero con mayor costo postventa por uso intensivo, a menos que sea eléctrico.	Alto: Pick-ups y furgones conservan bien su valor en Chile.	\$13.990.000 - \$34.000.000
6 Universitario ahorrativo	Bencina (motor 1.0-1.5L) / Eléctrico urbano (BEV).	Citycar / Hatchback pequeño / Sedán básico.	Mínimo costo de mantención; fácil de estacionar y bajo seguro.	Muy bajo: Motores eficientes desde 15 km/h en ciudad.	Estable: Alta demanda del segmento económico en el mercado usado.	\$8.990.000 - \$20.990.000
7 Los recién casados	Bencina / Híbrido Autorrecargable (HEV).	SUV Compacto / Crossover / Hatchback familiar.	Versatilidad, espacio para crecer y tecnología de seguridad activa.	Bajo-Medio: Buen consumo combinado ciudad/autopista.	Alto: Los SUV compactos son de los más demandados en el mercado usado.	\$13.990.000 - \$24.990.000
8 El conductor de lujo	PHEV / BEV / Turbo de alta cilindrada.	Sedán ejecutivo / SUV Premium.	Tecnología avanzada, confort de alto nivel y exclusividad de marca.	Variable: Alto en bencina; bajo en modelos BEV/PHEV premium.	Medio-Alto: Mayor depreciación inicial, pero marcas premium retienen valor.	\$48.000.000 - +\$130.000.000
9 Amante de la velocidad	Bencina Turbo / Motor atmosférico alta prestación / BEV deportivo.	Coupé deportivo / Hot Hatch / Sedán deportivo.	Respuesta del motor aguda y dinámica de conducción en curvas.	Medio-Alto: Consumo elevado en conducción sport; seguro más costoso.	Variable: Deportivos premium retienen valor; los masivos deprecian más.	\$18.890.000 - +\$150.000.000
10 Conductor de app	Eléctrico (BEV) / Diesel / Híbrido Autorrecargable (HEV).	SUV, sedán.	Economía y eficiencia.	Bajo-Medio: Buen consumo combinado ciudad/autopista.	Bajo: Depreciación acelerada por uso intensivo.	\$9.990.000 - \$20.000.000

Por su parte Marcelo Sverdlov, gerente general Andes Motor, aporta, "no es lo mismo un auto pensado para ciudad, viajes familiares o trabajo. Recomendamos evaluar hábitos de conducción, cantidad de pasajeros, consumo, espacio, equipamiento de seguridad y respaldo de la marca. También es clave probar el vehículo y considerar la experiencia completa de propiedad, incluyendo servicio técnico, disponibilidad de repuestos y soporte postventa".

Valentina Solari, marketing manager DFSK Chile, coincide y subraya acerca del uso y los usuarios que tendrá el auto. "Lo principal es definir y tener muy claro qué es lo que necesito y quiero. A partir de ahí, comenzar a evaluar las distintas alternativas disponibles en el mercado. Por ejemplo, si el uso será principalmente urbano, familiar, laboral o recreacional; cuántas personas viajarán habitualmente; cuánto equipamiento se espera; o qué importancia tiene el consumo y la tecnología".

"Siempre elegir en base a una compra consciente al futuro. Por ejemplo si pienso tener hijos o agrandar la familia en el corto plazo la idea es buscar un vehículo que se adecue a las necesidades actuales y futuras de cada cliente", es el consejo de Nicolás Rodríguez, gerente de marketing de Chery.

#### Mejor elegido, mejor relación

Parece haber consenso en el análisis de las necesidades, usos y expectativas, más allá de la evidente barrera del precio. Pero, ¿qué pasa con las marcas cuando un cliente elige bien?

"La elección correcta marca el



inicio de una relación de largo plazo entre el cliente y la marca, por lo que es clave la atención, la entrega de información adecuada y la transparencia en el proceso de compra. Las personas deben sentir que el vehículo responde a sus necesidades y expectativas, porque al cumplirlas se genera confianza en los productos de la marca. Y en eso también es fundamental contar con un buen servicio postventa", declara Renato Rivas, de BAIC.

Apoya estos conceptos, Marcelo Sverdlov, de Andes Motor: "cuando el cliente siente que tomó una decisión acertada y que la marca lo acompaña con respaldo y servicio, es mucho más probable que vuelva a elegir en el futuro. Hoy la fidelización no de-

pende solo del producto, sino también de la experiencia integral que vive el usuario durante todo el ciclo de uso del vehículo".

Desde Kia, en tanto, creen que una elección puede ayudar al llamado "boca a boca". Así lo afirma Branko Markovinic, de la marca coreana. "Una buena elección impacta directamente en la fidelización, ya que un cliente satisfecho no solo mantiene su relación con la marca, sino que también se transforma en un promotor activo de su experiencia. Cuando el modelo elegido responde de manera consistente a sus necesidades y expectativas, se genera un nivel de confianza que va más allá de la compra inicial".

Alejandra Marfán, marketing manager de Subaru Chile, refuerza la idea de elegir según el uso. "Cuando un modelo responde a las expectativas y acompaña adecuadamente las necesidades de la persona, se construye una relación basada en confianza y satisfacción. Esa experiencia termina definiendo gran parte de la percepción hacia la marca. En Subaru esto tiene un valor muy especial, donde existe una comunidad de clientes muy identificada con nuestros valores y filosofía".

"En Toyota vemos que la confianza se construye principalmente desde la experiencia de uso, la confiabilidad del vehículo, el respaldo postventa y la tranquilidad que entrega el producto en el tiempo. En un mercado con tantas alternativas disponibles, esos factores terminan siendo claves para construir relaciones de largo plazo con los clientes, finaliza Eduardo Troncoso, de Toyota Chile.